ASSEMBLÉE
DE LA
POLYNÉSIE FRANÇAISE

Commission de la santé, de la solidarité,
du travail et de l'emploi

N° 53-2022

Papeete, le - 8 JUIN 2022

Document mis
en distribution
Le - 8 JUIN 2022

RAPPORT

sur seize projets de délibération relatifs à la demande de reconnaissance par l'État de titres à finalité professionnelle, préparés en Polynésie française et délivrés par le Ministre en charge de la formation professionnelle,

présenté au nom de la commission de la santé, de la solidarité, du travail et de l'emploi,

par M^me^ la représentante Romilda TAHIATA

Monsieur le Président,
Mesdames, Messieurs les représentants,

Par lettres n^os^ 3769 à 3784/PR du 27 mai 2022, le Président de la Polynésie française a transmis aux fins d'examen par l'assemblée de la Polynésie française, seize projets de délibération relatifs à la demande de reconnaissance par l'État de titres à finalité professionnelle, préparés en Polynésie française et délivrés par le Ministre en charge de la formation professionnelle.

Ces projets de délibération s'inscrivent dans le cadre de l'exercice par la Polynésie française de sa compétence en matière de formation professionnelle, et vise à faire reconnaître formellement, à l'échelle nationale, la valeur des certifications professionnelles délivrées localement.

I. Rappel de la procédure liée à la reconnaissance des diplômes ou titres à finalité professionnelle

Au niveau local, les conditions dans lesquelles les diplômes ou titres à finalité professionnelle sont créés et organisés sont fixées par les articles LP. 6312-10 à LP. 6312-16 du code du travail. Des arrêtés pris en conseil des ministres créent alors les diplômes et titres à finalité professionnelle et fixent à cet effet, pour chacun d'eux, un certain nombre d'éléments listés à l'article LP. 6312-13 du même code (*appellation, niveaux et domaines d'activité couverts, durée de validité avant révision, etc.*). Sont par ailleurs annexés à chaque arrêté, un référentiel professionnel et un référentiel de certification : le premier décrivant les emplois, activités et compétences liées à la qualification visée par le diplôme ou titre ; le second détaillant notamment les capacités et connaissances visées par la certification, le niveau d'exigence et les modalités d'évaluation.

Sur le fondement de l'article L337-1 du code national de l'éducation (*dans sa rédaction applicable en Polynésie française*[1]), les diplômes ou titres à finalité professionnelle préparés et délivrés en Polynésie française peuvent alors être reconnus par l'État, par arrêté ministériel, sur proposition des autorités compétentes polynésiennes et sous le respect de conditions fixées par décret.

---

[1] *Rédaction de l'article L337-1 du code de l'éducation applicable en Polynésie française : « Les enseignements professionnels du second degré sont sanctionnés par la délivrance d'un certificat d'aptitude professionnelle, d'un brevet d'études professionnelles ou d'un baccalauréat professionnel.*
L'examen du certificat d'aptitude professionnelle est subi devant un jury dont la composition est fixée par décret et qui doit comprendre des professeurs et un nombre égal de patrons et d'ouvriers ou d'employés qualifiés de la profession.
Sur proposition des autorités compétentes de Polynésie française et lorsqu'ils satisfont à des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat, les diplômes ou titres à finalité professionnelle préparés et délivrés en Polynésie française sont reconnus par l'Etat par un arrêté au même titre que ceux qu'il délivre pour son compte. »

Ainsi, le décret n° 2021-1907 du 30 décembre 2021 portant actualisation et adaptation de dispositions du code de l'éducation relatives à l'outre-mer a-t-il étendu et adapté à la Polynésie française des dispositions réglementaires du code national de l'éducation dans le cadre de la reconnaissance par l'État des diplômes et titres polynésien à finalité professionnelle.

L'article R. 376-3 dispose à cet égard que ces diplômes et titres, une fois reconnus par l'État, « *attestent des mêmes compétences, aptitudes, connaissances et conditions de délivrance et produisent les mêmes effets que les diplômes ou titres à finalité professionnelle, délivrés au nom de l'Etat, qui leur servent de référence* ». Ils portent par ailleurs la mention : « reconnu par l'Etat » et sont inscrits au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP).

Les articles R. 376-4 à R. 376-6 encadrent quant à eux les étapes de la procédure de reconnaissance d'un titre ou d'un diplôme à finalité professionnelle, qui se déclinent comme suit :

- le président de la Polynésie française adresse au haut-commissaire de la République en Polynésie française, une demande de reconnaissance accompagnée d'un dossier contenant, entre autres, la délibération de l'assemblée de la Polynésie française relative à la demande de reconnaissance du titre ou diplôme concerné (*article R. 376-4*) ;
- le haut-commissaire de la République en Polynésie française transmet ledit dossier, assorti de son avis, au ministre intéressé ou, dans le cas où plusieurs ministères sont intéressés, au ministre chargé de la formation professionnelle de l'État dans un délai de quinze jours (*article R. 376-5*) ;
- le ministre intéressé dispose d'un délai de quatre mois à compter de la réception du dossier complet pour prendre sa décision (*article R. 373-5*) ;
- après avoir soumis le projet d'arrêté au Président de la Polynésie française pour observations sous quinzaine, l'arrêté est publié au Journal officiel de la République française et au Journal officiel de la Polynésie française (*article R. 373-6).*

Il est à noter que depuis la création de France compétences[2] le 1er janvier 2019, la désignation d'un nouveau mode de procédé en bout de chaîne est désormais rendue applicable à la Polynésie française. En effet, Frances compétences ayant pour mission d'assurer le financement, la régulation et l'amélioration du système de la formation professionnelle et de l'apprentissage, disposerait d'un correspondant outre-mer, basé en Polynésie française, auprès des services du haut-commissariat, chargé notamment de saisir par voie de téléprocédure, les fiches relatives à l'inscription des titres à finalité professionnelle au RNCP, à l'issue de la procédure de reconnaissance accordée par l'État.

Les présents projets de délibération sont ainsi pris en application de l'ensemble de ces dispositions législatives et réglementaires.

La procédure de reconnaissance auprès de l'État de titres à finalité professionnelle, a été utilisée par la Polynésie française à six reprises[3] :

- 41 titres à finalité professionnelle ont déjà fait l'objet de demandes ou de nouvelles demandes[4] de reconnaissance par l'État ;

- 35 de ces titres ont été reconnus par arrêtés ministériels[5].

---

[2] Créée par la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 (art. 36) pour la liberté de choisir son avenir professionnel, France compétences est l'unique instance de gouvernance nationale de la formation professionnelle et de l'apprentissage

[3] Délibération n° 2007-18 APF du 19 juin 2007 ; délibération n° 2012-52 APF du 22 novembre 2021 ; délibération n° 2015-40 APF du 6 août 2015 ; délibération n° 2017-39 APF du 23 mai 2017 ; délibération n° 2018-41 APF du 5 juillet 2018 ; délibération n° 2020-55 APF du 24 septembre 2020

[4] Lorsque les titres à finalité professionnelle délivrés au nom de l'État font l'objet de révisions, les titres préparés et délivrés en Polynésie française, qui s'appuient sur les titres métropolitains, doivent également faire l'objet de révisions par arrêté pris en conseil des ministres et de nouvelles demandes de reconnaissance par l'État dans le cas où ils ont déjà été reconnus.

[5] Arrêté du 22 février 2008 portant reconnaissance de titres à finalité professionnelle préparés et délivrés en Polynésie française ; arrêté du 10 avril 2013 modifiant l'arrêté du 22 février 2008 portant reconnaissance de titres à finalité professionnelle préparés et délivrés par la Polynésie française ; arrêté du 3 août 2016 portant reconnaissance des titres professionnels d'agent de fabrication d'ensembles métalliques, d'agent de propreté et d'hygiène, de réceptionniste en hôtellerie et de chef d'équipe gros-œuvre ; arrêté du 6 juillet 2018 portant reconnaissance des titres professionnels de carreleur, couturier d'ameublement, maçon, soudeur, technicien d'équipement en électricité, manager d'univers marchand et technicien de support en informatique ; arrêté du 27 octobre 2021 portant reconnaissance par l'État de titres à finalité professionnelle préparés et délivrés par la Polynésie française

Cette reconnaissance est un avantage pour les bénéficiaires dans la mesure où leur qualification sera reconnue sur l'ensemble du territoire de la République française, voire sur celui de l'Union Européenne. Elle offre également l'assurance aux travailleurs polynésiens de bénéficier d'une garantie supplémentaire de compétence par rapport à leur clientèle (ou employeurs) et elle favorise la possibilité de se présenter aux concours de la fonction publique.

À titre informatif, les bilans des titres à finalité professionnelle, la répartition des stagiaires et le suivi d'insertion des stagiaires pour la période 2020-2021, ainsi que le programme de formation 2022 du Centre de Formation professionnelle des adultes (CFPA) sont annexés au présent rapport (*cf. annexe n° 1 au rapport*).

II. Présentation des projets de délibération

L'assemblée de la Polynésie française est aujourd'hui appelée à se prononcer sur la demande de reconnaissance de 16 titres à finalité professionnelle : trois titres ont été créés par arrêtés pris en conseil des ministres en 2021 et font l'objet d'une première demande de reconnaissance par l'État ; quatre titres ont déjà fait l'objet d'une demande de reconnaissance par délibération du 5 juillet 2018 mais celle-ci n'a jamais été suivie d'effets ; dix titres font l'objet d'une nouvelle demande de reconnaissance au regard des révisions effectuées des titres métropolitains (*cf. annexe n° 2 au rapport*).

Ces titres, à l'instar de ceux créés précédemment, visent à répondre à la nécessité de fournir un personnel qualifié dans plusieurs domaines :

- « monteur dépanneur en climatisation (MDC) » ;
- « réceptionniste en hôtellerie (RH) » ;
- « serveur en restauration (SER) » ;
- « technicien supérieur systèmes et réseaux (TSSR) » ;
- « agent de maintenance en marine de plaisance (AMMP) » ;
- « agent de service médico-social (ASMS) » ;
- « agent magasinier (AM) » ;
- « assistant chef de chantier gros œuvre (ACCGO) » ;
- « chef d'équipe aménagement-finitions (CEAF) » ;
- « chef d'équipe gros-œuvre (CEGO) » ;
- « conducteur de travaux du bâtiment et du génie civil (CDTBGC) » ;
- « cuisinier (CUI) » ;
- « employé d'étage en hôtellerie (EEH) » ;
- « guide accompagnateur touristique (GAT) » ;
- « manager d'unité marchande (MUM) » ;
- « mécanicien réparateur en marine de plaisance (MRMP) ».

Comme les précédents projets de délibération du même type soumis à l'assemblée, les présents projets, conformément aux dispositions précitées du code national de l'éducation :

- formulent la demande de reconnaissance par l'État (*article 2*),
- précisent les titres professionnels concernés (*article 3*) et l'autorité ministérielle habilitée à leur délivrance, soit le ministre en charge de la formation professionnelle de la Polynésie française (*article 1er*),
- présentent les documents de référence relatifs aux descriptifs des activités et compétences (*référentiel professionnel*) et au système d'évaluation (*référentiel de certification*),
- désignent le CFPA comme étant l'organisme de formation pouvant dispenser ces formations,
- et enfin, énoncent l'engagement du Président de la Polynésie française (*article 5*) :
  - à signaler toute modification antérieure ou postérieure à la reconnaissance des titres,
  - à respecter les conditions de délivrance des titres,
  - et à permettre l'exercice de missions de contrôle.

III. Travaux en commission

L'examen des présents projets de délibération par la commission de la santé, de la solidarité, du travail et de l'emploi, dans sa séance du 7 juin 2022, a suscité des échanges qui ont porté principalement sur les titres polynésiens à finalité professionnelle (**A**) et subsidiairement sur les dispositifs « Aidant *Feti'i* » et « Permis de conduire » du CFPA (**B**) .

A- Sur les titres polynésiens à finalité professionnelle

Les titres polynésiens à finalité professionnelle sont créés sur la base de besoins réels recensés dans les entreprises polynésiennes par des formateurs. Ainsi, les titres « Technicien supérieur systèmes et réseaux » et « Technicien d'assistance en informatique[6] » ont été créés récemment pour répondre aux besoins des entreprises sur la nécessité d'avoir du personnel formé en informatique.

Par ailleurs, outre la difficulté que rencontre le CFPA dans la recherche de formateurs spécialisés dans des domaines particuliers, un suivi des référentiels métropolitains des titres à finalité professionnelle est essentiel pour assurer les certifications finales lorsque des révisions ont lieu (généralement tous les cinq ans), impliquant notamment pour l'organisme de formation de disposer d'outils pédagogiques et de matériels conformes aux différents référentiels.

B- Sur les dispositifs « Aidant Feti'i » et « Permis de conduire »

À titre secondaire, a été dressé un bilan sur les dispositifs « Aidant Feti'i » et « Permis de conduire » dont les formations sont dispensées par le CFPA.

Concernant le premier dispositif, mis en place en 2019 dont 62 heures de formation sont prévues pour chaque stagiaire, le CFPA constate une augmentation des dossiers depuis 2020 :
- 74 dossiers en 2020 ;
- 100 dossiers en 2021 ;
- 110 dossiers en 2022.

S'agissant du dispositif « Permis de conduire », en 2021, le taux de réussite à l'examen du code s'élève à 52 % et le taux de réussite à l'examen du permis de conduire s'élève à 48 %. Les problématiques d'assiduité et de travail des stagiaires ont été soulevées. Dans le cadre du plan de relance, le CFPA prévoit d'accentuer ce dispositif en doublant ses moyens humains et en acquérant des simulateurs de conduite. Il s'agira alors d'une unité itinérante (la cinquième au CFPA), composée de 8 formateurs dont un chef.

Enfin, une sixième unité mobile du CFPA, ayant pour vocation la formation dans les archipels, se met en place et pourrait être opérationnelle à compter de 2023.

* * * * *

À l'issue des débats, les seize projets de délibération relatifs à la demande de reconnaissance par l'État de titres à finalité professionnelle, préparés en Polynésie française et délivrés par le Ministre en charge de la formation professionnelle ont recueilli un vote favorable unanime des membres de la commission.

En conséquence, la commission de la santé, de la solidarité, du travail et de l'emploi propose à l'assemblée de la Polynésie française d'adopter les projets de délibération ci-joints.

LA RAPPORTEURE

Romilda TAHIATA

[6] *Reconnu par l'État par arrêté du 27 octobre 2021 précité*

ANNEXE N° 1 AU RAPPORT

BILAN DES TITRES À FINALITE PROFESISONNELLE (TOUS TITRES CONFONDUS) INCLUANT LES PROCÉDURES VAE		
Modalités d'accès au titre à finalité	**2020**	**2021**
Par la formation	275	183
Par la VAE - Validation des acquis et de l'expérience	0	0
Titulaire du CFP - Certificat de formation professionnelle	10	0
Après une réussite partielle	17	30
Contrat APP - APPRENTISSAGE	0	0
Total	302	213

BILAN DE L'ANNEE 2020

REPARTITION DES STAGIAIRES PAR TRANCHES D'ÂGES	
18 à 29 ans	341
30 ans et plus	362
TOTAL	703

REPARTITION DES STAGIAIRES PAR DERNIER DIPLÔME OBTENUS AVANT L'ENTREE EN FORMATION	
DUT	1
MASTER	1
DEUG	0
CAPD	16
BTS	12
BAC TECHNO	22
LICENCE	17
BEP	8
BAC PRO	83
DNB	13
CFJA	27
TOTAL	200

REPARTITION DES STAGIAIRES PAR ZONE GEOGRAPHIQUE			
TAHTI/MOOREA		ILES	
MAHINA	23	UTUROA	14
ARUE	17	BORA BORA	1
PIRAE	30	HUAHINE	2
PAPEETE	68	RAIATEA	92
FAA'A	91	TAHAA	23
MOOREA	7	AVERA	14
PUNAAUIA	60	TAHUATA	1
PAEA	30	MOERAI	1
PAPARA	26	VAIAAU	1
TAIARAPU-EST	64	EIAO	1
TAIARAPU-OUEST	28	RAPA	2
HITIAA	26	RURUTU	1
TEVA I UTA	21	TUMARAA	19
TARAVAO	4	RANGIROA	1
TOAHOTU	1	TUBUAI	1
PUEU	1	TOTAL	174
MATAIEA	5		
TIAREI	4		
PAPENOO	4		
FAAONE	2		
TEAHUPOO	1		
PAPEARI	3		
TOTAL	516		

690

dont 13 non renseignés

703

* CFJA : Certificat de Formation des Jeunes Ado
* CAPD : Certificat d'Aptitude Pro au Développement

BILAN DE L'ANNEE 2021

REPARTITION DES STAGIAIRES PAR TRANCHES D'ÂGES

18 à 29 ans	372
30 ans et plus	307
TOTAL	679

REPARTITION DES STAGIAIRES PAR DERNIER DIPLÔME OBTENUS AVANT D'ENTREE EN FORMATION

DUT	2
MASTER	0
DEUG	0
CAPD	0
BTS	14
BAC TECHNO	14
LICENCE	11
BEP	0
BAC PRO	100
DNB	15
CETAD	11
CJA	14
TOTAL	181

REPARTITION DES STAGIAIRES PAR ZONE GEOGRAPHIQUE

TAHITI-MOOREA		ILES	
MAHINA	19	HUAHINE	1
ARUE	17	RAIATEA	78
PIRAE	35	UTUROA	13
PAPEETE	69	AVERA	6
FAA'A	80	HAAMENE	2
MOOREA	8	FAIE	1
PUNAAUIA	47	VAITOARE	2
PAEA	35	PUOHINE	2
PAPARA	26	RAPA	1
TAIARAPU-EST	48	MOERAI	1
TAIARAPU-OUEST	22	TAHUATA	1
TARAVAO	3	TOTAL	108
TAHAA	17		
HITIAA	24		
TUMARAA	37		
TEVA I UTA	17		
MATAIEA	9		
TOAHOTU	4		
TIAREI	11		
TAUTIRA	4		
PAPENOO	4		
PUEU	5		
FAAONE	1		
AFAAHITI	1		
PAPEARI	5		
VAIRAO	4		
MAHAENA	1		
TOTAL	553		

661

dont 18 non renseignés

679

SUIVI DE LA FORMATION CUISINIER DISPENSÉE AU CFPA DE 2020 à 2021

Formation dispensée	Suivi effectué durant les années	Nombre de sessions de formations dans l'année	Nombre de stagiaires convoqués aux sessions d'évaluations	Nombre de stagiaires présents aux sessions d'évaluations	Nombre de stagiaires ayant résilié la formation professionnelle	Nombre de stagiaires absents aux sessions d'évaluations	Nombre de réussite aux sessions d'évaluations	Nombre de réussite partielle aux sessions d'évaluations	Nombre d'échec aux sessions d'évaluations	Nombre de demandeurs d'emploi suivi par la cellule insertion professionnelle	MOIS DE SUVI	Demandeurs d'emploi en situation d'emploi (CDD, Extra, Intérim, CDI)			Demandeurs d'emploi en transition emploi	Demandeur d'emploi en transition formation	Demandeur d'emploi en activité non déclarée	Nombre d'insertion	SANS INSERTION	Taux insertion = (nb stagiaire/ effectif de stagiaire suivi) *100
												CDD de - 6 mois	CDD de + 6 mois	CDI DURABLE	(Principalement CAE) mais aussi CIS (convention d'insertion sociale) - Service civique - CVD - SITH)	Formation qualification Professionnalisante (RSMA, SEFI)		(En emploi + en transition emploi + transition formation + en activité)		
CUISINIER (CUI)	2020	4	44	43		1	39	4	0	10	suivi à 3 mois	0	0	1	1	0	0	2	8	20%
											suivi à 6 mois	2	1	3	0	0	0	6	4	60%
											suivi à 12 mois	**1**	**2**	**3**	**0**	**0**	**2**	**8**	**2**	**80%**
	2021	3	33	33		0	33	0	0	43	suivi à 3 mois	10	5	3	0	0	4	22	21	51%
										33/43	suivi à 6 mois	7	6	7	2	1	6	29	4	88%
										43	**Derniers Suivis Effectués**	**7**	**10**	**14**	**3**	**1**	**2**	**37**	**6**	**86%**
TOTAL		**7**	**77**	**76**	**0**	**1**	**72**	**4**	**0**	**53**	**TOTAL INSERTION 2020 - 2021**	**8**	**12**	**17**	**3**	**1**	**4**	**45**	**8**	**85%**

PRÉCISIONS SUR LE SUIVI EFFECTUÉ PAR LA CELLULE INSERTION PROFESSIONNELLE DU CFPA

- Une session de formation professionnelle au CFPA accueille généralement 12 stagiaires dans l'année ;

- Tous les stagiaires présents à la certification sont comptabilisés dans le suivi de l'insertion professionnelle durant une année ;

- Tous les stagiaires ayant quitté subitement la formation professionnelle dispensée au CFPA durant l'année, au motif d'une nouvelle insertion professionnelle font également l'objet d'un suivi pendant un an par la cellule insertion du CFPA ;

- À l'inverse, tous les stagiaires ayant quitté la formation professionnelle dispensée au CFPA durant l'année pour des motifs disciplinaires, démissions volontaires ou encore pour des raisons médicales, ne font pas l'objet d'un suivi au sein de la cellule insertion professionnelle du CFPA ;

OBSERVATIONS

- Des stagiaires peuvent passer leur session d'évaluation une année et faire l'objet d'un suivi d'insertion l'année d'après car il y a une période de stage plus ou moins longue entre la date de certification et le démarrage du suivi lancé par la cellule insertion

-> En 2019, il est à noter que les demandeurs d'emplois recensés "EN TRANSITION EMPLOI" + "EN ACTIVITÉ" n'étaient pas des modali tés d'insertion

-> En 2021, 4 sessions de formation cuisine se sont terminées : 3 sessions de 11 stagiaires + 1 session de 10 stagiaires basculés en suivi, soit un total de 43 anciens stagiaires cuisine en suivi pour cette année.
Seul 33/43 demandeurs d'emploi isssus de formation cuisine ont atteind le suivi à 6 mois, ceci explique la différence entre e ffectif de suivi à 3 mois et à 6 mois pour 2021.

SUIVI DE LA FORMATION CHEF D'ÉQUIPE GROS OEUVRE DISPENSÉE AU CFPA EN 2020

Formation dispensée	Suivi effectué durant les années	Nombre de sessions de formations dans l'année	Nombre de stagiaires convoqués aux sessions d'évaluations	Nombre de stagiaires présents aux sessions d'évaluations	Nombre de stagiaires ayant subitement résilié la formation professionnelle	Nombre de stagiaires absents aux sessions d'évaluations	Nombre de réussite aux sessions d'évaluations	Nombre de réussite partielle aux sessions d'évaluations	Nombre d'échec aux sessions d'évaluations	Nombre de demandeurs d'emploi suivi par la cellule insertion professionnelle	Demandeurs d'emploi en situation d'emploi (CDD, Extra, Intérim, CDI)			Demandeurs d'emploi en transition emploi	Demandeur d'emploi en transition formation	Demandeur d'emploi en activité non déclarée	Nombre d'insertion	SANS INSERTION	Taux Insertion = (nb stagiaire/ effectif de stagiaire suivi) *100
											CDD de - 6 mois	CDD de + 6 mois	CDI DURABLE	(Principalement en CAE) mais aussi en CIS (convention d'insertion sociale) - en Service civique - en CVD - en SITH)	Formation qualification Professionnalisante (RSMA, SEFI)		(En emploi + en transition emploi + transition formation + en activité)		
Chef d'équipe gros œuvre (CEGO)	2020	1	12	12	0	0	11	1	0	CETTE FORMATION DESTINÉE AUX SALARIÉS NE FAIT PAS L'OBJET D'UN SUIVI PAR LA CELLULE INSERTION DU CFPA									
TOTAL		1	12	12	0	0	11	1	0										

SUIVI DE LA FORMATION ASSISTANT(E) CHEF DE CHANTIER GROS OEUVRE DISPENSÉE AU CFPA EN 2020

Formation dispensée	Suivi effectué durant les années	Nombre de sessions de formations dans l'année	Nombre de stagiaires convoqués aux sessions d'évaluations	Nombre de stagiaires présents aux sessions d'évaluations	Nombre de stagiaires ayant subitement résilié la formation professionnelle	Nombre de stagiaires absents aux sessions d'évaluations	Nombre de réussite aux sessions d'évaluations	Nombre de réussite partielle aux sessions d'évaluations	Nombre d'échec aux sessions d'évaluations	Nombre de demandeurs d'emploi suivi par la cellule insertion professionnelle	MOIS DE SUVI	Demandeurs d'emploi en situation d'emploi (CDD, Extra, Intérim, CDI)			Demandeurs d'emploi en transition emploi	Demandeur d'emploi en transition formation	Demandeur d'emploi en activité non déclarée	Nombre d'insertion	SANS INSERTION	Taux insertion = (nb stagiaire/ effectif de stagiaire suivi) *100
												CDD de - 6 mois	CDD de + 6 mois	CDI DURABLE	(Principalement en CAE) mais aussi en CIS (convention d'insertion sociale) - en Service civique - en CVD - en SITH)	Formation qualification Professionnalisante (RSMA, SEFI)		(En emploi + en transition emploi + transition formation + en activité)		
Assistant (e) chef de chantier gros œuvre (ACCGO)	2020	1	12	9	0	0	5	3	1	9	suivi à 3 mois	1	1	0	0	1	1	4	5	44%
											suivi à 6 mois	0	2	0	0	1	1	4	6	44%
TOTAL		1	12	9	0	0	5	3	1	9	suivi à 12 mois	1	1	4	0	0	1	7	2	77%

PRÉCISIONS SUR LE SUIVI EFFECTUÉ PAR LA CELLULE INSERTION PROFESSIONNELLE DU CFPA

- Une session de formation professionnelle au CFPA accueille généralement 12 stagiaires dans l'année ;

- Tous les stagiaires présents à la certification sont comptabilisés dans le suivi de l'insertion professionnelle durant une année ;

- Tous les stagiaires ayant quitté subitement la formation professionnelle dispensée au CFPA durant l'année, au motif d'une nou velle insertion professionnelle font également l'objet d'un suivi pendant un an par la cellule insertion du CFPA ;

- À l'inverse, tous les stagiaires ayant quitté la formation professionnelle dispensée au CFPA durant l'année pour des motifs d isciplinaires, démissions volontaires ou encore pour des raisons médicales, ne font pas l'objet d'un suivi au sein de la cellule insertion professionnelle du CFPA ;

OBSERVATIONS

- Des stagiaires peuvent passer leur session d'évaluation une année et faire l'objet d'un suivi d'insertion l'année d'après car il y a une période de stage plus ou moins longue entre la date de certification et le démarrage du suivi lancé par la cellule insertion

-> En 2019, en 2021 puis en 2022, il est à noter que la formation ACCGO n'a pas été dispensée au sein de l'établissement

SUIVI DE LA FORMATION MANAGER D'UNIVERS MARCHAND DISPENSÉE AU CFPA EN 2021

Formation dispensée	Suivi effectué durant les années	Nombre de sessions de formations dans l'année	Nombre de stagiaires convoqués aux sessions d'évaluations	Nombre de stagiaires présents aux sessions d'évaluations	Nombre de stagiaires ayant subitement résilié la formation professionnelle	Nombre de stagiaires absents aux sessions d'évaluations	Nombre de réussite aux sessions d'évaluations	Nombre de réussite partielle aux sessions d'évaluations	Nombre d'échec aux sessions d'évaluations	Nombre de demandeurs d'emploi suivi par la cellule insertion professionnelle	MOIS DE SUVI	Demandeurs d'emploi en situation d'emploi (CDD, Extra, Intérim, CDI)			Demandeurs d'emploi en transition emploi	Demandeur d'emploi en transition formation	Demandeur d'emploi en activité non déclarée	Nombre d'insertion	SANS INSERTION	Taux insertion = (nb stagiaire/ effectif de stagiaire suivi) *100
												CDD de - 6 mois	CDD de + 6 mois	CDI DURABLE	(Principalement en CAE) mais aussi en CIS (convention d'insertion sociale) - en Service civique - en CVD - en SITH)	Formation qualification Professionnalisante (RSMA, SEFI)		(En emploi + en transition emploi + transition formation + en activité)		
Manager d'univers marchand (MUM)	2021	1	10	8	4	0	6	2	0	8	suivi à 3 mois	4	1	1	0	0	0	6	2	75%
											suivi à 6 mois	2	4	1	0	0	0	7	1	88%
TOTAL		1	10	8	4	0	6	2	0	8	Derner suivi (6 mois)	2	4	1	0	0	0	7	1	94%

PRÉCISIONS SUR LE SUIVI EFFECTUÉ PAR LA CELLULE INSERTION PROFESSIONNELLE DU CFPA

- Une session de formation professionnelle au CFPA accueille généralement 12 stagiaires dans l'année ;

- Tous les stagiaires présents à la certification sont comptabilisés dans le suivi de l'insertion professionnelle durant une année ;

- Tous les stagiaires ayant quitté subitement la formation professionnelle dispensée au CFPA durant l'année, au motif d'une nou velle insertion professionnelle font également l'objet d'un suivi pendant un an par la cellule insertion du CFPA ;

- À l'inverse, tous les stagiaires ayant quitté la formation professionnelle dispensée au CFPA durant l'année pour des motifs d isciplinaires, démissions volontaires ou encore pour des raisons médicales, ne font pas l'objet d'un suivi au sein de la cellule insertion professionnelle du CFPA ;

OBSERVATIONS

- Des stagiaires peuvent passer leur session d'évaluation une année et faire l'objet d'un suivi d'insertion l'année d'après car il y a une période de stage plus ou moins longue entre la date de certification et le démarrage du suivi lancé par la cellule insertion

-> En 2019, il est à noter que les demandeurs d'emplois recensés "EN TRANSITION EMPLOI" + "EN ACTIVITÉ" n'étaient pas des modalités d'insertion
-> En 2020 puis en 2022, il est à noter que la formation MUM n'a pas été dispensée au sein de l'établissement

SUIVI DE LA FORMATION GUIDE ACCOMPAGNATEUR TOURISTIQUE DISPENSÉE AU CFPA EN 2020 PUIS EN 2021

Formation dispensée	Suivi effectué durant les années	Nombre de sessions de formations dans l'année	Nombre de stagiaires convoqués aux sessions d'évaluations	Nombre de stagiaires présents aux sessions d'évaluations	Nombre de stagiaires ayant résilié la formation professionnelle	Nombre de stagiaires absents aux sessions d'évaluations	Nombre de réussite aux sessions d'évaluations	Nombre de réussite partielle aux sessions d'évaluations	Nombre d'échec aux sessions d'évaluations	Nombre de demandeurs d'emploi suivi par la cellule insertion professionnelle	MOIS DE SUVI	Demandeurs d'emploi en situation d'emploi (CDD, Extra, Intérim, CDI)			Demandeurs d'emploi en transition emploi	Demandeur d'emploi en transition formation	Demandeur d'emploi en activité non déclarée	Nombre d'insertion	SANS INSERTION	Taux insertion = (nb stagiaire/ effectif de stagiaire suivi) *100
												CDD de - 6 mois	CDD de + 6 mois	CDI DURABLE	(Principalement en CAE) mais aussi en CIS (convention d'insertion sociale) - en Service civique - en CVD - en SITH)	Formation qualification Professionnalisante (RSMA, SEFI)		(En emploi + en transition emploi + transition formation + en activité)		
Guide accompagnateur touristique (GAT)	2020	1	9	8	0	1	8	0	0	9	suivi à 3 mois	3	3	0	0	0	0	6	3	67%
											suivi à 6 mois	3	2	1	1	0	0	7	2	78%
											suivi à 12 mois	**2**	**3**	**1**	**1**	**0**	**0**	**7**	**2**	**78%**
	2021	1	11	9	0	2	8	0	1	12	suivi à 3 mois	1	0	0	1	0	1	3	9	25%
											suivi à 6 mois	1	0	0	1	0	1	3	9	25%
											Derniers Suivis Effectués	**1**	**0**	**0**	**1**	**0**	**1**	**3**	**9**	**25%**
TOTAL		**2**	**20**	**17**	**0**	**3**	**16**	**0**	**1**	**21**	**TOTAL INSERTION 2020 - 2021**	**3**	**3**	**1**	**2**	**0**	**1**	**10**	**11**	**48%**

PRÉCISIONS SUR LE SUIVI EFFECTUÉ PAR LA CELLULE INSERTION PROFESSIONNELLE DU CFPA

- Une session de formation professionnelle au CFPA accueille généralement 12 stagiaires dans l'année ;

- Tous les stagiaires présents à la certification sont comptabilisés dans le suivi de l'insertion professionnelle durant une année ;

- Tous les stagiaires ayant quitté subitement la formation professionnelle dispensée au CFPA durant l'année, au motif d'une nou velle insertion professionnelle font également l'objet d'un suivi pendant un an par la cellule insertion du CFPA ;

- À l'inverse, tous les stagiaires ayant quitté la formation professionnelle dispensée au CFPA durant l'année pour des motifs d isciplinaires, démissions volontaires ou encore pour des raisons médicales, ne font pas l'objet d'un suivi au sein de la cellule insertion professionnelle du CFPA ;

OBSERVATIONS

- Des stagiaires peuvent passer leur session d'évaluation une année et faire l'objet d'un suivi d'insertion l'année d'après car il y a une période de stage plus ou moins longue entre la date de certification et le démarrage du suivi lancé par la cellule insertion

-> En 2022, il est à noter que la formation GAT n'a pas été dispensée au sein de l'établissement

SUIVI DE LA FORMATION EMPLOYÉ D'ÉTAGE EN HOTELLERIE DISPENSÉE AU CFPA EN 2020

Formation dispensée	Suivi effectué durant les années	Nombre de sessions de formations dans l'année	Nombre de stagiaires convoqués aux sessions d'évaluations	Nombre de stagiaires présents aux sessions d'évaluations	Nombre de de stagiaires ayant résilié la formation professionnelle	Nombre de stagiaires absents aux sessions d'évaluations	Nombre de réussite aux sessions d'évaluations	Nombre de réussite partielle aux sessions d'évaluations	Nombre d'échec aux sessions d'évaluations	Nombre de demandeurs d'emploi suivi par la cellule insertion professionnelle	MOIS DE SUVI	Demandeurs d'emploi en situation d'emploi (CDD, Extra, Intérim, CDI)			Demandeurs d'emploi en transition emploi	Demandeur d'emploi en transition formation	Demandeur d'emploi en activité non déclarée	Nombre d'insertion	SANS INSERTION	Taux insertion = (nb stagiaire/ effectif de stagiaire suivi) *100
												CDD de - 6 mois	CDD de + 6 mois	CDI DURABLE	(Principalement en CAE) mais aussi en CIS (convention d'insertion sociale) - en Service civique - en CVD - en SITH)	Formation qualification Professionnalisante (RSMA, SEFI)		(En emploi + en transition emploi + transition formation + en activité)		
Employé d'étage en hôtellerie (EEH)	2020	1	12	11		1	11	0	0	11	suivi à 3 mois	3	1	0	0	2	0	6	5	55%
											suivi à 6 mois	2	2	0	0	2	0	6	5	55%
TOTAL		1	12	11	0	1	11	0	0	11	suivi à 12 mois	1	1	3	1	2	0	8	3	72%

PRÉCISIONS SUR LE SUIVI EFFECTUÉ PAR LA CELLULE INSERTION PROFESSIONNELLE DU CFPA

- Une session de formation professionnelle au CFPA accueille généralement 12 stagiaires dans l'année ;

- Tous les stagiaires présents à la certification sont comptabilisés dans le suivi de l'insertion professionnelle durant une année ;

- Tous les stagiaires ayant quitté subitement la formation professionnelle dispensée au CFPA durant l'année, au motif d'une nouvelle insertion professionnelle font également l'objet d'un suivi pendant un an par la cellule insertion du CFPA ;

- À l'inverse, tous les stagiaires ayant quitté la formation professionnelle dispensée au CFPA durant l'année pour des motifs disciplinaires, démissions volontaires ou encore pour des raisons médicales, ne font pas l'objet d'un suivi au sein de la cellule insertion professionnelle du CFPA ;

OBSERVATIONS

- Des stagiaires peuvent passer leur session d'évaluation une année et faire l'objet d'un suivi d'insertion l'année d'après car il y a une période de stage plus ou moins longue entre la date de certification et le démarrage du suivi lancé par la cellule insertion

-> En 2019, il est à noter que les demandeurs d'emplois recensés "EN TRANSITION EMPLOI" + "EN ACTIVITÉ" n'étaient pas des modalités d'insertion
-> En 2021, il est à noter que la formation EEH n'a pas été dispensée au sein de l'établissement

SUIVI DE LA FORMATION RÉCEPTIONNISTE EN HOTELLERIE DISPENSÉE AU CFPA EN 2020

Formation dispensée	Suivi effectué durant les années	Nombre de sessions de formations dans l'année	Nombre de stagiaires convoqués aux sessions d'évaluations	Nombre de stagiaires présents aux sessions d'évaluations	Nombre de stagiaires ayant résilié la formation professionnelle	Nombre de stagiaires absents aux sessions d'évaluations	Nombre de réussite aux sessions d'évaluations	Nombre de réussite partielle aux sessions d'évaluations	Nombre d'échec aux sessions d'évaluations	Nombre de demandeurs d'emploi suivi par la cellule insertion professionnelle	MOIS DE SUVI	Demandeurs d'emploi en situation d'emploi (CDD, Extra, Intérim, CDI)			Demandeurs d'emploi en transition emploi	Demandeur d'emploi en transition formation	Demandeur d'emploi en activité non déclarée	Nombre d'insertion	SANS INSERTION	Taux insertion = (nb stagiaire/ effectif de stagiaire suivi) *100
												CDD de - 6 mois	CDD de + 6 mois	CDI DURABLE	(Principalement en CAE) mais aussi en CIS (convention d'insertion socialc) - en Service civique - en CVD - en SITH)	Formation qualification Professionnalisante (RSMA, SEFI)		(En emploi + en transition emploi + transition formation + en activite)		
Réceptionniste en hôtellerie (RH)	2020	1	11	10	1	1	7	3	0	10	suivi à 3 mois	4	0	0	0	0	1	5	5	50%
											suivi à 6 mois	3	2	0	2	0	0	7	3	70%
TOTAL		1	11	10	1	1	7	3	0	10	Derniers Suivis Effectués	2	3	0	2	1	0	8	2	80%

PRÉCISIONS SUR LE SUIVI EFFECTUÉ PAR LA CELLULE INSERTION PROFESSIONNELLE DU CFPA

- Une session de formation professionnelle au CFPA accueille généralement 12 stagiaires dans l'année ;

- Tous les stagiaires présents à la certification sont comptabilisés dans le suivi de l'insertion professionnelle durant une année ;

- Tous les stagiaires ayant quitté subitement la formation professionnelle dispensée au CFPA durant l'année, au motif d'une nou velle insertion professionnelle font également l'objet d'un suivi pendant un an par la cellule insertion du CFPA ;

- À l'inverse, tous les stagiaires ayant quitté la formation professionnelle dispensée au CFPA durant l'année pour des motifs d isciplinaires, démissions volontaires ou encore pour des raisons médicales, ne font pas l'objet d'un suivi au sein de la cellule insertion professionnelle du CFPA ;

OBSERVATIONS

- Des stagiaires peuvent passer leur session d'évaluation une année et faire l'objet d'un suivi d'insertion l'année d'après car il y a une période de stage plus ou moins longue entre la date de certification et le démarrage du suivi lancé par la cellule insertion

-> En 2019, il est à noter que les demandeurs d'emplois recensés "EN TRANSITION EMPLOI" + "EN ACTIVITÉ" n'étaient pas des modalités d'insertion

-> En 2021 puis en 2022, il est à noter que la formation n'a pas été dispensée au sein de l'établissement

SUIVI DE LA FORMATION MÉCANICIEN RÉPARATEUR EN MARINE DE PLAISANCE DISPENSÉE AU CFPA EN 2020 PUIS EN 2021

Formation dispensée	Suivi effectué durant les années	Nombre de sessions de formations dans l'année	Nombre de stagiaires convoqués aux sessions d'évaluations	Nombre de stagiaires présents aux sessions d'évaluations	Nombre de stagiaires ayant réslilié la formation professionnelle	Nombre de stagiaires absents aux sessions d'évaluations	Nombre de réussite aux sessions d'évaluations	Nombre de réussite partielle aux sessions d'évaluations	Nombre d'échec aux sessions d'évaluations	Nombre de demandeurs d'emploi suivi par la cellule insertion professionnelle	MOIS DE SUVI	Demandeurs d'emploi en situation d'emploi (CDD, Extra, Intérim, CDI)			Demandeurs d'emploi en transition emploi	Demandeur d'emploi en transition formation	Demandeur d'emploi en activité non déclarée	Nombre d'insertion	SANS INSERTION	Taux insertion = (nb stagiaire/ effectif de stagiaire suivi) *100
												CDD de - 6 mois	CDD de + 6 mois	CDI DURABLE	(Principalement CAE) mais aussi CIS (convention d'insertion sociale) - Service civique - CVD - SITH)	Inscrits en formation qualifiante Professionnalisante (RSMA, SEFI)		(En emploi + en transition emploi + transition formation + en activité)		
Mécanicien réparateur en marine de plaisance (MRMP)	2020	1	11	10	0	1	10	0	0	10	suivi à 3 mois	2	0	0	1	0	1	4	6	40%
											suivi à 6 mois	2	0	0	1	1	4	8	2	80%
											suivi à 12 mois	2	0	0	1	2	4	9	1	90%
	2021	1	8	8	2	0	8	0	0	8	suivi à 3 mois	2		2	0	0	3	7	1	88%
											suivi à 6 mois	1	1	3	0	0	3	8	0	100%
											Derniers Suivis Effectués	1	1	3	0	0	3	8	0	100%
TOTAL		2	19	18	2	1	18	0	0	18	TOTAL INSERTION 2020-2021	3	1	3	1	2	7	17	1	94%

PRÉCISIONS SUR LE SUIVI EFFECTUÉ PAR LA CELLULE INSERTION PROFESSIONNELLE DU CFPA

- Une session de formation professionnelle au CFPA accueille généralement 12 stagiaires dans l'année ;

- Tous les stagiaires présents à la certification sont comptabilisés dans le suivi de l'insertion professionnelle durant une année ;

- Tous les stagiaires ayant quitté subitement la formation professionnelle dispensée au CFPA durant l'année, au motif d'une nou velle insertion professionnelle font également l'objet d'un suivi pendant un an par la cellule insertion du CFPA ;

- À l'inverse, tous les stagiaires ayant quitté la formation professionnelle dispensée au CFPA durant l'année pour des motifs disciplinaires, démissions volontaires ou encore pour des raisons médicales, ne font pas l'objet d'un suivi au sein de la cellule insertion professionnelle du CFPA ;

OBSERVATIONS

- Des stagiaires peuvent passer leur session d'évaluation une année et faire l'objet d'un suivi d'insertion l'année d'après car il y a une période de stage plus ou moins longue entre la date de certification et le démarrage du suivi lancé par la cellule insertion

-> En 2019, il est à noter que les demandeurs d'emplois recensés "EN TRANSITION EMPLOI" + "EN ACTIVITÉ" n'étaient pas des modalités d'insertion

SUIVI DE LA FORMATION SERVEUR EN RESTAURATION DISPENSÉE AU CFPA EN 2020 PUIS EN 2021

Formation dispensée	Suivi effectué durant les années	Nombre de sessions de formations dans l'année	Nombre de stagiaires convoqués aux sessions d'évaluations	Nombre de stagiaires présents aux sessions d'évaluations	Nombre de stagiaires ayant résilié la formation professionnelle	Nombre de stagiaires absents aux sessions d'évaluations	Nombre de réussite aux sessions d'évaluations	Nombre de réussite partielle aux sessions d'évaluations	Nombre d'échec aux sessions d'évaluations	Nombre de demandeurs d'emploi suivi par la cellule insertion professionnelle	MOIS DE SUIVI	Demandeurs d'emploi en situation d'emploi (CDD, Extra, Intérim, CDI)			Demandeurs d'emploi en transition emploi	Demandeur d'emploi en transition formation	Demandeur d'emploi en activité non déclarée	Nombre d'insertion	SANS INSERTION	Taux insertion = (nb stagiaire/ effectif de stagiaire suivi) *100
												CDD de - 6 mois	CDD de + 6 mois	CDI DURABLE	(Principalement CAE) mais aussi CIS (convention d'insertion sociale) - Service civique - CVD - SITH)	Inscrits en formation qualifiante Professionnalisante (RSMA, SEFI)		(En emploi + en transition emploi + transition formation + en activité)		
SERVEUR EN RESTAURATION (SER)	2020	3	29	29	0	0	29	0	0	29	suivi à 3 mois	8	0	1	0	0	3	12	17	41%
											suivi à 6 mois	4	3	3	3	0	3	16	13	55%
											suivi à 12 mois	**7**	**4**	**5**	**5**	**0**	**3**	**24**	**5**	**83%**
	2021	2	20	20	2	0	17	2	1	22	suivi à 3 mois	7	0	0	0	9	2	18	4	82%
											suivi à 6 mois	6	2	0	0	9	2	19	3	86%
											Derniers Suivis Effectués	**7**	**2**	**0**	**0**	**9**	**2**	**20**	**2**	**91%**
TOTAL		**5**	**49**	**49**	**2**	**0**	**46**	**2**	**1**	**51**	**TOTAL INSERTION 2020 - 2021**	**14**	**6**	**5**	**5**	**9**	**5**	**44**	**7**	**86%**

PRÉCISIONS SUR LE SUIVI EFFECTUÉ PAR LA CELLULE INSERTION PROFESSIONNELLE DU CFPA

- Une session de formation professionnelle au CFPA accueille généralement 12 stagiaires dans l'année ;

- Tous les stagiaires présents à la certification sont comptabilisés dans le suivi de l'insertion professionnelle durant une année ;

- Tous les stagiaires ayant quitté subitement la formation professionnelle dispensée au CFPA durant l'année, au motif d'une nou velle insertion professionnelle font également l'objet d'un suivi pendant un an par la cellule insertion du CFPA ;

- À l'inverse, tous les stagiaires ayant quitté la formation professionnelle dispensée au CFPA durant l'année pour des motifs d isciplinaires, démissions volontaires ou encore pour des raisons médicales, ne font pas l'objet d'un suivi au sein de la cellule insertion professionnelle du CFPA ;

OBSERVATIONS

- Des stagiaires peuvent passer leur session d'évaluation une année et faire l'objet d'un suivi d'insertion l'année d'après car il y a une période de stage plus ou moins longue entre la date de certification et le démarrage du suivi lancé par la cellule insertion

-> En 2019, il est à noter que les demandeurs d'emplois recensés "EN TRANSITION EMPLOI" + "EN ACTIVITÉ" n'étaient pas des modalités d'insertion

BILAN DE L'ANNEE 2022						
Sessions prévues pour 2022				Nombre de candidats	Nombre de stagiaires retenus en formation	Formation non prévue
PIRAE	PUNARUU	TARAVAO	RAIATEA	1021	578	ASMS Agent de service médico social
MAG Menuisier agenceur	MA - Mécanicien automobile	CUI - Cuisinier	CUI - Cuisinier			AM - Agent magasinier
AFEM Agent de fabrication	MRMP Mécanicien répareteur de marine de plaisance	CUI - Cuisinier	EEH employé d'étage en hôtellerie			CEAF - Chef d'équipe aménagement finition
AEB - Agent d'entretien du bâtiment	MAC Maçon	ADVF - Assistante de vie aux familles	CPP - Couturier de prêt à porter			MDC monteur dépanneur en climatisation
ISCER - Installateur sanitaire climatisation énergie renouvelable	COTBGC - Chef de chantier travaux bâtiment gros-oeuvre	APH - Agent de propreté et d'hygiène	PFI - Préparation à la formation et à l'insertion			TSSR - Technicien supérieur système et réseaux
SC - Secrétaire comptable	ACCGO - Assistant chef de chantier gros-œuvre	CARR - Carreleur	MAC maçon			CEGO - Chef d'équipe gros œuvre
CUI cuisinier	EEB électricien d'équipement du bâtiment	MDF monteur dépanneur frigoriste	AMMP agent de maintenance de marine de plaisance			MUM - Manager univers marchand
ECM -Employé de commercial en magasin	OP - Ouvrier paysagiste	OPH - Ouvrier de production horticole	OPH - Ouvrier de production horticole			
CA - Couturier d'ameublement		GAT - Guide accompagnateur touristique				
ADVF - Assistante de vie aux familles						
PFI - Préparation à la formation et à l'insertion						

♦ Sur les 16 formations, seules 8 formations sont prévues cette année

Tableau récapitulatif des demandes de reconnaissance par l'État des titres à finalité professionnelle considérés

TITRE	CRÉATION	MODIFICATION ARRÊTÉ	DÉLIBÉRATION APF DEMANDE RECONNAISSANCE	ARRÊTÉ MINISTÉRIEL RECONNAISSANCE ÉTAT
Monteur dépanneur en climatisation	Arrêté n° 2656 CM du 26 décembre 2017 portant création du titre professionnel de monteur-dépanneur en climatisation	Arrêté n° 670 CM du 23 avril 2021 modifiant l'arrêté n° 2656 CM du 26 décembre 2017 portant création du titre professionnel de monteur-dépanneur en climatisation	Délibération n° 2018-41 APF du 5 juillet 2018 relative à une demande de reconnaissance par l'État des titres à finalité professionnelle préparés en Polynésie française et délivrés par le ministre en charge de la formation professionnelle	Pas de reconnaissance
Réceptionniste en hôtellerie	Arrêté n° 470 CM du 27 avril 2015 portant création du titre à finalité professionnelle de réceptionniste en hôtellerie	Arrêté n° 671 CM du 23 avril 2021 modifiant l'arrêté n° 470 CM du 27 avril 2015 portant création du titre à finalité professionnelle de réceptionniste en hôtellerie	Délibération n° 2015-40 APF du 6 août 2015 relative à une demande de reconnaissance par l'État des titres professionnels préparés en Polynésie française et délivrés par le ministre en charge de la formation professionnelle	Arrêté du 3 août 2016 portant reconnaissance des titres professionnels d'agent de fabrication d'ensembles métalliques, d'agent de propreté et d'hygiène, de réceptionniste en hôtellerie et de chef d'équipe gros œuvre
Serveur en restauration	Arrêté n° 904 CM du 13 juillet 2012 portant création du titre à finalité professionnelle de serveur(se) en restauration	* Arrêté n° 1431 CM du 16 octobre 2014 modifiant l'arrêté n° 904 CM du 13 juillet 2012 portant création du titre professionnel de serveur(se) en restauration * Arrêté n° 672 CM du 23 avril 2021 modifiant l'arrêté n° 904 CM du 13 juillet 2012 modifié portant création du titre professionnel de serveur(se) en restauration	Délibration n° 2012-52 APF du 22 novembre 2012 relative à la demande de reconnaissance par l'État des titres à finalité professionnelle préparés en Polynésie française et délivrés par le ministre en charge de la formation professionnelle	Arrêté du 10 avril 2013 modifiant l'arrêté du 22 février 2008 portant reconnaissance de titres à finalité professionnelle préparés et délivrés par la Polynésie française
Technicien supérieur systèmes et réseaux	Arrêté n° 661 CM du 23 avril 2021 portant création du titre à finalité professionnelle technicien supérieur systèmes et réseaux			
Agent de maintenance en marine de plaisance	Arrêté n° 892 CM du 13 juillet 2012 portant création du titre professionnel d'agent de maintenant en marine de plaisance	* Arrêté n° 1424 CM du 16 octobre 2014 modifiant l'arrêté n° 892 CM du 13 juillet 2012 portant création du titre professionnel d'agent de maintenance en marine de plaisance * Arrêté n° 3004 CM du 20 décembre 2019 modifiant l'arrêté n° 892 CM du 13 juillet 2012 modifié portant création du titre professionnel d'agent de maintenance en marine de plaisance	Délibration n° 2012-52 APF du 22 novembre 2012 relative à la demande de reconnaissance par l'État des titres à finalité professionnelle préparés en Polynésie française et délivrés par le ministre en charge de la formation professionnelle	Arrêté du 10 avril 2013 modifiant l'arrêté du 22 février 2008 portant reconnaissance de titres à finalité professionnelle préparés et délivrés par la Polynésie française
Agent de service médico-social	Arrêté n° 659 CM du 23 avril 2021 portant création du titre à finalité professionnelle agent de service médico-social			
Agent magasinier	Arrêté n° 2652 CM du 26 décembre 2017 portant création du titre professionnel d'agent magasinier	Arrêté n° 662 CM du 23 avril 2021 modifiant l'arrêté n° 2652 CM du 26 décembre 2017 portant création du titre professionnel agent magasinier	Délibération n° 2018-41 APF du 5 juillet 2018 relative à une demande de reconnaissance par l'État des titres à finalité professionnelle préparés en Polynésie française et délivrés par le ministre en charge de la formation professionnelle	Pas de reconnaissance
Assistant chef de chantier gros-œuvre	Arrêté n° 2653 CM du 26 décembre 2017 portant création du titre professionnel d'assistant chef de chantier gros oeuvre	Arrêté n° 663 CM du 23 avril 2021 modifiant l'arrêté n° 2653 CM du 26 décembre 2017 portant création du titre professionnel assistant chef de chantier gros œuvre	Délibération n° 2018-41 APF du 5 juillet 2018 relative à une demande de reconnaissance par l'État des titres à finalité professionnelle préparés en Polynésie française et délivrés par le ministre en charge de la formation professionnelle	Pas de reconnaissance
Chef d'équipe amenagement-finitions	Arrêté n° 2654 CM du 26 décembre 2017 portant création du titre professionnel de chef d'équipe aménagements-finitions	Arrêté n° 664 Cm du 23 avril 2021 modifiant l'arrêté n° 2654 CM du 26 décembre 2017 portant création du titre professionnel chef d'équipe aménagements-finitions	Délibération n° 2018-41 APF du 5 juillet 2018 relative à une demande de reconnaissance par l'État des titres à finalité professionnelle préparés en Polynésie française et délivrés par le ministre en charge de la formation professionnelle	Pas de reconnaissance

Chef d'équipe gros-œuvre	Arrêté n° 471 CM du 27 avril 2015 portant création du titre professionnel de chef d'équipe gros oeuvre	* Arrêté n° 1753 CM du 7 novembre 2016 modifiant l'arrêté n° 471 CM du 27 avril 2015 portant création du titre professionnel de "chef d'équipe gros oeuvre" * Arrêté n° 45 CM du 9 janvier 2018 modifiant l'arrêté n° 1753 CM du 7 novembre 2016 modifiant l'arrêté n° 471 CM du 27 avril 2015 modifié portant création du titre professionnel de chef d'équipe gros oeuvre * Arrêté n° 665 CM du 23 avril 2021 modifiant l'arrêté n° 471 CM du 27 avril 2015 modifié portant création du titre professionnel de chef d'équipe gros oeuvre	Délibération n° 2015-40 APF du 6 août 2015 relative à une demande de reconnaissance par l'État des titres professionnels préparés en Polynésie française et délivrés par le ministre en charge de la formation professionnelle	Arrêté du 3 août 2016 portant reconnaissance des titres professionnels d'agent de fabrication d'ensembles métalliques, d'agent de propreté et d'hygiène, de réceptionniste en hôtellerie et de chef d'équipe gros œuvre
Conducteur de travaux du Bâtiment et du Génie civil	Arrêté n° 660 CM du 23 avril 2021 portant création du titre à finalité professionnelle conducteur de travaux du bâtiment et du génie civil			
Cuisinier	Arrêté n° 894 CM du 13 juillet 2012 portant création du titre professionnel de cuisinier (ière)	* Arrêté n° 1425 CM du 16 octobre 2014 modifiant l'arrêté n° 894 CM du 13 juillet 2012 portant création du titre professionnel de cuisinier(ère) * Arrêté n° 666 CM du 23 avril 2021 modifiant l'arrêté n° 894 CM du 13 juillet 2012 modifié portant création du titre professionnel cuisinier(ère)	** Délibération n° 2007-18 APF du 19 juin 2007 relative à la demande de reconnaissance par l'État des titres à finalité professionnelle préparés en Polynésie française et délivrés par le ministre en charge de la formation professionnelle* * Délibration n° 2012-52 APF du 22 novembre 2012 relative à la demande de reconnaissance par l'État des titres à finalité professionnelle préparés en Polynésie française et délivrés par le ministre en charge de la formation professionnelle	** Arrêté du 22 février 2008 portant reconnaissance de titres à finalité professionnelle préparés et délivrés en Polynésie française* * Arrêté du 10 avril 2013 modifiant l'arrêté du 22 février 2008 portant reconnaissance de titres à finalité professionnelle préparés et délivrés par la Polynésie française
Employé d'étage en hôtellerie	Arrêté n° 891 CM du 13 juillet 2012 portant création du titre professionnel d'agent d'hôtellerie	* Arrêté n° 1423 CM du 16 octobre 2014 modifiant l'arrêté n° 891 CM du 13 juillet 2012 portant création du titre professionnel d'agent(e) d'hôtellerie * Arrêté n° 667 CM du 23 avril 2021 modifiant l'arrêté n° 891 CM du 13 juillet 2012 modifié portant création du titre professionnel d'agent d'hôtellerie (changement de dénomination : "employé d'étage en hôtellerie")	Délibration n° 2012-52 APF du 22 novembre 2012 relative à la demande de reconnaissance par l'État des titres à finalité professionnelle préparés en Polynésie française et délivrés par le ministre en charge de la formation professionnelle	Arrêté du 10 avril 2013 modifiant l'arrêté du 22 février 2008 portant reconnaissance de titres à finalité professionnelle préparés et délivrés par la Polynésie française
Guide accompagnateur touristique	Arrêté n° 905 CM du 13 juillet 2012 portant création du titre professionnel de technicien(ne) d'accueil touristique, option accompagnement	* Arrêté n° 1432 CM du 12 octobre 2014 modifiant l'arrêté n° 905 CM du 13 juillet 2012 portant création du titre professionnel de technicien(ne) d'accueil touristique option accompagnement * Arrêté n° 668 CM du 23 avril 2021 modifiant l'arrêté n° 905 CM du 13 juillet 2012 modifié portant création du titre professionnel de technicien(ne) d'accueil touristique option accompagnement (changement de dénomination : "guide accompagnateur touristique")	Délibration n° 2012-52 APF du 22 novembre 2012 relative à la demande de reconnaissance par l'État des titres à finalité professionnelle préparés en Polynésie française et délivrés par le ministre en charge de la formation professionnelle	Arrêté du 10 avril 2013 modifiant l'arrêté du 22 février 2008 portant reconnaissance de titres à finalité professionnelle préparés et délivrés par la Polynésie française
Manager d'unité marchande	Arrêté n° 1746 CM du 7 novembre 2016 portant création du titre professionnel de "manager d'univers marchand"	Arrêté n° 669 CM du 23 avril 2021 modifiant l'arrêté n° 1746 CM du 7 novembre 2016 portant création du titre professionnel de manager d'univers marchand (changement de dénomination : "Manager d'unité marchande")	Délibération n° 2017-39 APF du 23 mai 2017 relative à une demande de reconnaissance par l'État des titres professionnels préparés en Polynésie française et délivrés par le ministre en charge de la formation professionnelle	Arrêté du 6 juillet 2018 portant reconnaissance des titres professionnels de carreleur, couturier d'ameublement, maçon, soudeur, technicien d'équipement en électricité, manager d'univers marchand et technicien de support en informatique
Mécanicien Réparateur en Marine de plaisance	Arrêté n° 918 CM du 16 juillet 2012 portant création du titre professionnel de mécanicien(ne) réparateur en marine de plaisance	Arrêté n° 30058 CM du 20 décembre 2019 modifiant l'arrêté n° 918 CM du 13 juillet 2012 portant création du titre professionnel de mécanicien réparateur en marine de plaisance	Délibération n° 2012-52 APF du 22 novembre 2012 relative à la demande de reconnaissance par l'État des titres à finalité professionnelle préparés en Polynésie française et délivrés par le ministre en charge de la formation professionnelle	Arrêté du 10 avril 2013 modifiant l'arrêté du 22 février 2008 portant reconnaissance de titres à finalité professionnelle préparés et délivrés par la Polynésie française

ASSEMBLÉE
DE LA
POLYNÉSIE FRANÇAISE

NOR : CFP22201047DL-4

DÉLIBÉRATION N° /APF

DU

---

relative à la demande de reconnaissance par l'État du titre à finalité professionnelle de « Monteur dépanneur en climatisation (MDC) » préparé en Polynésie française et délivré par le Ministre en charge de la formation professionnelle

---

L'ASSEMBLÉE DE LA POLYNÉSIE FRANÇAISE

Vu la loi organique n° 2004-192 du 27 février 2004 modifiée portant statut d'autonomie de la Polynésie française, ensemble la loi n° 2004-193 du 27 février 2004 modifiée complétant le statut d'autonomie de la Polynésie française ;

Vu l'ordonnance n° 2021-552 du 5 mai 2021 portant actualisation et adaptation des dispositions du code de l'éducation relatives à l'outre-mer *(dernier alinéa de l'article L 337-1 dans la rédaction résultant du 13° du II de l'article L.376-1)* ;

Vu la délibération n° 91-26 AT du 18 janvier 1991 portant application des dispositions du titre VI du Livre 1er de la loi n° 86-845 du 17 juillet 1986 et relative à la formation professionnelle continue ;

Vu le décret n° 2021-1907 du 30 décembre 2021-art.3 relatif aux dispositions réglementaires du livre III du Code national de l'éducation *(Section 2 du Chapitre 3, reconnaissance de diplômes ou de titres à finalité professionnelle préparés et délivrés en Polynésie française)* ;

Vu l'arrêté n° 817 CM du 27 mai 2022 soumettant un projet de délibération à l'assemblée de la Polynésie française ;

Vu la lettre n° /2022/APF/SG du portant convocation en séance des représentants à l'assemblée de la Polynésie française ;

Vu le rapport n° du de la commission de la santé, de la solidarité, du travail et de l'emploi ;

Dans sa séance du

A D O P T E :

Article 1er.- La présente délibération a pour objet la demande de reconnaissance par l'État du titre à finalité professionnelle de « Monteur dépanneur en climatisation (MDC) » préparé en Polynésie française et délivré par le Ministre en charge de la formation professionnelle.

Article 2.- La demande de reconnaissance concerne le présent titre à finalité professionnelle qui a une correspondance étroite avec celui du Ministère en charge de l'emploi en France et qui sert de référence au titre délivré en Polynésie française.

Article 3.- Le titre à finalité professionnelle entrant dans le champ d'application de cette demande de reconnaissance est le suivant :

N°	INTITULÉ	SIGLE	RÉFÉRENCE
1	Monteur dépanneur en climatisation	MDC	TP-01277

Les informations relatives aux activités et aux compétences liées à la qualification visée ainsi que les modalités de l'examen et les conditions de délivrance du titre sont décrites aux annexes jointes à la présente délibération.

Article 4.- L'organisme de formation désigné pour dispenser la formation est l'établissement public administratif dénommé Centre de Formation professionnelle pour Adultes (C.F.P.A.).

Article 5.- Le Président de la Polynésie française signalera toute modification qui interviendrait antérieurement ou postérieurement à la reconnaissance du titre.

Il s'assurera que les conditions de délivrance du titre sont respectées conformément aux dispositions prévues dans le référentiel de certification (RC).

L'autorité habilitée de la Polynésie française autorise, le cas échéant, des missions de contrôle diligentées par l'État, pour s'assurer des conditions dans lesquelles la formation et la délivrance du titre sont organisées.

Article 6.- Le Président de la Polynésie française est chargé de l'exécution de la présente délibération qui sera publiée au *Journal officiel* de la Polynésie française.

La secrétaire, *Le Président,*

Béatrice LUCAS Gaston TONG SANG

MINISTERE EN CHARGE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

REFERENTIEL DE CERTIFICATION
(RC)
DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

« MONTEUR DÉPANNEUR EN CLIMATISATION »

NIVEAU V (3)

SIGLE	Type de document	Code titre national équivalent	Intitulé de la formation	
MDC	Référentiel de certification	TP-01277	Monteur dépanneur en climatisation	Page 1/22

1 - Références de la spécialité

Intitulé du titre à finalité professionnelle : Monteur Dépanneur en Climatisation
Sigle : MDC
Niveau : V (3)
Équivalent code(s) NSF national équivalent : 227s - Montage d'installations de génie climatique, sanitaire et de chauffage
Équivalent code(s) Rome national : I1306

2 – Synthèse des modalités de l'évaluation pour l'accès au titre à finalité professionnelle

➢ *Pour l'accès au titre à finalité professionnelle des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu de formation, les compétences sont évaluées au vu :*

a) <u>De l'épreuve de synthèse basée sur une mise en situation professionnelle</u>

L'épreuve de synthèse comporte plusieurs étapes :

Le candidat effectue un rapprochement de documents lors d'une livraison, puis il commente des photos de préparation de marchandise et de rangement de réserve.

Le candidat commente ensuite des photos de linéaires, de mises en avant de produits et fait des propositions d'améliorations.

À partir de la représentation d'un rack de stockage, il effectue un comptage de stock pour une famille de produits dont il devra ensuite valider une commande. Un entretien technique complète cette étape.

Dans le cadre d'une situation commerciale reconstituée, le candidat répond aux sollicitations d'un client. Un des membres du jury assure le rôle du client.

Le jury questionne ensuite le candidat au sujet de cette prestation.

À partir d'une situation d'encaissement, le candidat explique au jury comment il va procéder dans cette situation puis il répond aux questions du jury.

b) <u>Du dossier professionnel (DP)</u>

Tous les candidats au titre à finalité professionnelle décrivent par activité type et à partir d'exemples concrets, les pratiques professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

Le candidat a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description

À partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à l'épreuve de synthèse, le jury évaluera les acquis du candidat et les comparera aux requis du titre.

Tous les candidats au titre à finalité professionnelle décrivent par activité type et à partir d'exemples concrets, les pratiques professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

Le candidat a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description.

A partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à l'épreuve de synthèse, le jury évaluera les acquis du candidat et les comparera aux requis du titre.

c) **Des résultats des évaluations réalisées pendant le parcours continu de formation**
(Cette rubrique C ne concerne pas les candidats par VAE).

d) **D'un entretien final avec le jury** destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités auxquelles conduit le titre visé sur la base du Dossier Professionnel (DP), de l'épreuve de synthèse et, pour les candidats d'un parcours continu de formation, des évaluations passées en cours de formation

3 – Le dispositif d'évaluation pour l'accès direct au titre à finalité professionnelle

3.1. Les épreuves d'évaluation pour le (la) candidat (e) au titre à finalité Professionnelle MDC

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'opération de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Installer un équipement monoposte de climatisation de type split-système. Installer un équipement multiposte de climatisation de type DRV. Réaliser la maintenance corrective de niveau 2 d'un équipement de climatisation.	07 h 15 min	Risque électrique : Le centre organisateur doit s'assurer que le candidat est en capacité d'appliquer les prescriptions de sécurité électrique en relation avec les opérations d'ordre électrique réalisées lors des parties pratiques de la mise en situation professionnelle. Pour cela, le candidat est en possession d'un avis, après formation, favorable correspondant. La mise en situation professionnelle comprend 4 phases indépendantes. **Phase 1 : Installer un équipement monoposte de climatisation de type split-système (4h00)** En présence d'un surveillant d'examen, à partir de la notice du constructeur et de consignes, le candidat installe un équipement monoposte de climatisation de type split-système. **Phase 2 : réaliser une pièce en cuivre (45 min)** En présence d'un surveillant d'examen, à partir de consignes, le candidat réalise un assemblage par brasure forte sur une pièce en cuivre pour DRV **Phase 3 : maintenance corrective de niveau 2 d'un équipement de climatisation (1h30)** En présence du jury, à partir du dossier technique et de consignes, le candidat retire puis reintègre la charge de fluide frigorigène d'un équipement de climatisation type split-système. **Phase 4 : étude de cas (1h00)** En présence d'un surveillant d'examen, le candidat ralise une étude de cas sur l'installation d'un équipement multiposte de climatisation type DRV.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
• Entretien technique	Mettre en service un équipement monoposte de climatisation de type split-système.	00 h 15 min	**Mise en service d'un climatiseur type split-système (15 min)** En atelier, face à l'équipement de climatisation monté par le candidat lors de la phase 1 de la mise en situation professionnelle, le candidat s'entretien avec un jury sur la procédure de mise en service et sur le fonctionnement de la télécommande.

• Questionnaire professionnel	installer un équipement multiposte de climatisation de type DRV. Préparer la mise en service d'un équipement multiposte de climatisation de type DRV. Réaliser la maintenance préventive d'un équipement de climatisation.	01 h 00 min	Le questionnaire professionnel comprend 2 phases indépendantes. En présence d'un surveillant d'examen, le candidat répond par écrit : □ à un questionnaire sur la préparation de la mise en service d'un équipement multiposte de climatisation de type DRV (30 min) ; □ à un questionnaire sur la maintenance préventive des équipements de climatisation (30 min).
• Questionnement à partir de production(s)	Sans Objet		Sans objet
Entretien final		00 h 20 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	08 h 50 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :
La mise en situation professionnelle comprend 4 phases indépendantes.
Pour les phases 1, 2 et 3, le candidat se présente à la mise en situation professionnelle avec sa tenue de travail et ses chaussures de sécurité.
Phase 1 : installer un équipement monoposte de climatisation de type split-système (4h00)
En présence d'un surveillant d'examen, à partir de la notice du constructeur et du schéma d'installation fourni dans le dossier technique, le candidat réalise les actions suivantes :

- pose de l'unité intérieure et de l'unité extérieure ;
- pose de la goulotte ;
- raccordement des liaisons frigorifiques et électriques ; □ raccordement de l'évacuation des condensats ;
- test de pression à l'azote.

Le candidat laisse l'équipement sous pression d'azote. Le manomètre de frigoriste utilisé pour la mise sous pression reste connecté à l'équipement.

Phase 2 : réaliser une pièce en cuivre (45 min)
En présence d'un surveillant d'examen, à partir du schéma fourni dans le dossier technique, le candidat réalise une pièce en cuivre en prenant soin d'effectuer les brasures sous azote.

Phase 3 : maintenance corrective de niveau 2 d'un équipement de climatisation (1h30) - 4 candidats en simultané par jury en fonction de l'agrément du plateau technique.
Cette phase se déroule sur un équipement monoposte de climatisation de type split-système en état de fonctionnement.

En présence du jury, à partir du dossier technique et de consignes, le candidat retire puis reintègre la charge de fluide frigorigène d'un équipement de climatisation type split-système.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :
En atelier, face à l'équipement de climatisation monté par le candidat lors de la phase 1 de la mise en situation professionnelle, le candidat expose au jury la procédure pour réaliser la mise en service de cet équipement. Le candidat précise : □ les types de protections individuelles et collectives utilisés pour cette intervention ; □ l'outillage nécessaire pour cette intervention ;

- la procédure de mise en service ;
- le fonctionnement de la télécommande de l'équipement.

Informations complémentaires concernant le questionnaire professionnel :
Dans une salle prévue à cet effet, en présence d'un surveillant d'examen, tous les candidats en simultané répondent par écrit à un questionnaire sur la préparation de la mise en service d'un équipement multiposte de climatisation type DRV et à un questionnaire sur la maintenance des équipements de climatisation.

Précisions pour le candidat VAE :
Le candidat se présente, pour les phase pratiques de la mise en situation professionnelle, avec sa tenue de travail et ses chaussures de sécurité.

3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnaire à partir de production(s)
Installer et mettre en service des équipements monopostes de climatisation de type split-système.					
Installer un équipement monoposte de climatisation de type split-système.	La pose de l'équipement de climatisation est conforme aux consignes d'installation. L'installation est conforme aux préconisations du constructeur. Les liaisons frigorifiques sont étanches. La zone de travail est nettoyée et les déchets sont triés.	☒	☐	☐	☐
Mettre en service un équipement monoposte de climatisation de type split-système.	Toutes les opérations préalables sont réalisées. Les méthodes et procédures de mise en service sont respectées. Les documents liés à la mise en service sont renseignés et transmis.	☐	☒	☐	☐
Installer et préparer la mise en service des équipements multipostes de climatisation de type DRV.					
Installer un équipement multiposte de climatisation de type DRV.	La préparation de la matière d'œuvre et de l'outillage est respectée. Les différentes unités sont mises en place conformément aux plans fournis. Le façonnage des liaisons frigorifiques est conforme aux attentes des constructeurs. Les liaisons électriques sont raccordées conformément aux plans fournis (puissance, commande, communication et équipotentielle). L'étanchéité des tuyauteries et raccords frigorifiques sont éprouvés sous azote. Le calorifuge est posé sur l'ensemble du réseau frigorifique. La propreté du lieu de travail est préservée, les emballages et autres déchets sont triés pour la mise au rebut ou le recyclage.	☒	☐	☒	☐
Préparer la mise en service d'un équipement multiposte de climatisation de type DRV.	La fixation et le calorifuge de tous les éléments sont vérifiés. L'adressage des liaisons électriques et frigorifiques est vérifié. L'étanchéité des liaisons frigorifiques est contrôlée. La préparation de la mise en service est conforme aux préconisations du constructeur.	☐	☐	☒	☐

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnaire à partir de production(s)
Réaliser la maintenance préventive et corrective de niveau 2 des équipements de climatisation.					
Réaliser la maintenance préventive d'un équipement de climatisation.	Les gammes de maintenance préventive des équipements de climatisation à détente directe sont connues. Les relevés de fonctionnement sont analysés. Tous les documents afférents à l'intervention sont correctement renseignés et transmis.	☐	☐	☒	☐
Réaliser la maintenance corrective de niveau 2 d'un équipement de climatisation.	La procédure de maintenance corrective de niveau 2 d'un équipement de climatisation est respectée. Le retour au fonctionnement nominal de l'équipement est validé. La réglementation et les règles de sécurité sont appliquées. Tous les documents afférents à l'intervention sont correctement renseignés et transmis.	☒	☐	☐	☐

Obligations règlementaires le cas échéant : Sans objet

Risque électrique :

Le centre organisateur doit s'assurer que le candidat est en capacité d'appliquer les prescriptions de sécurité électrique en relation avec les opérations d'ordre électrique réalisées lors des parties pratiques de la mise en situation professionnelle. Pour cela, le candidat est en possession d'un avis, après formation, favorable correspondant

3.3 Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service	Installer un équipement monoposte de climatisation de type split-système.
	Installer un équipement multiposte de climatisation de type DRV.
	Mettre en service un équipement monoposte de climatisation de type split-système.
	Préparer la mise en service d'un équipement multiposte de climatisation de type DRV.
	Réaliser la maintenance corrective de niveau 2 d'un équipement de climatisation.
	Réaliser la maintenance préventive d'un équipement de climatisation.
Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail	Installer un équipement monoposte de climatisation de type split-système.
	Installer un équipement multiposte de climatisation de type DRV.
	Mettre en service un équipement monoposte de climatisation de type split-système.
	Préparer la mise en service d'un équipement multiposte de climatisation de type DRV.
	Réaliser la maintenance corrective de niveau 2 d'un équipement de climatisation.
	Réaliser la maintenance préventive d'un équipement de climatisation.

4. Conditions de présence et d'intervention du jury propre au titre à finalité professionnelle MDC

4.1. Durée de l'épreuve : 01 h 45 min

4.2. Protocole d'intervention du jury :

Pour la phase 1 de mise en situation professionnelle : hors de la présence du candidat, le jury vérifie la conformité de l'installation du climatiseur : côtes par rapport au plan, fixation des goulottes et des unités, liaisons frigorifiques et électriques, évacuation des condensats et étanchéité du circuit frigorifiques.

Pour la phase 2 de mise en situation professionnelle : hors de la présence du candidat, le jury vérifie les côtes et l'étanchéité de la pièce en cuivre. Il contrôle l'absence de calamine à l'intérieur de la pièce en cuivre.

Pour la phase 3 de mise en situation professionnelle : le jury donne les consignes, observe et réceptionne les documents liés à l'intervention.

Pour l'entretien technique : le jury mène l'entretien à partir du "guide d'entretien".

Pour le questionnaire professionnel et l'étude de cas : le jury corrige hors de la présence du candidat.

Remarque : pour la phase 3 de la mise en situation professionnelle, le jury peut observer jusqu'à quatre candidats en simultané.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

4.3. Conditions particulières de composition du jury : Sans objet

5. Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session titre

Les questionnaires professionnels et l'étude de cas s'effectuent sous le contrôle d'un surveillant d'examen.

Une personne habilitée par le centre organisateur au niveau requis par l'analyse des risques électriques, et en possession de l'attestation d'aptitude à la manipulation des fluides frigorigènes est à disposition du jury. Cette personne assure la surveillance du point de vue de la sécurité électrique et intervient, si nécessaire, sur le circuit frigorifique lors de la mise en situation des candidats. Cette personne peut être le formateur ayant assuré la formation.

REFERENTIEL D'EVALUATION

DES CERTIFICATS

DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

« Monteur Dépanneur en Climatisation »

CCP 1

Installer et mettre en service des équipements monopostes de climatisation de type split-système

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Installer un équipement monoposte de climatisation de type split-système.	04 h 00 min	Risque électrique : Le centre organisateur doit s'assurer que le candidat est en capacité d'appliquer les prescriptions de sécurité électrique en relation avec les opérations d'ordre électrique réalisées lors des parties pratiques de la mise en situation professionnelle. Pour cela, le candidat est en possession d'un avis, après formation, favorable correspondant. **Installer un équipement monoposte de climatisation de type split-système (4h00)** En présence d'un surveillant d'examen, à partir de la notice du constructeur et de consignes, le candidat installe un équipement monoposte de climatisation de type splitsystème.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
• Entretien technique	Mettre en service un équipement monoposte de climatisation de type split-système.	00 h 15 min	**Mise en service d'un climatiseur type split-système (15min)** En atelier, face à l'équipement de climatisation monté par le candidat lors de la mise en situation professionnelle, le candidat s'entretien avec un jury sur la procédure de mise en service et sur le fonctionnement de la télécommande.
• Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
• Questionnement à partir de production(s)	Sans Objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	05 h 15 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :
Le candidat se présente à la mise en situation professionnelle avec sa tenue de travail et ses chaussures de sécurité.
Installer un équipement monoposte de climatisation de type split-système (4h00)
En présence d'un surveillant d'examen, à partir de la notice du constructeur et du schéma d'installation fourni dans le dossier technique, le candidat réalise les actions suivantes :

- pose de l'unité intérieure et de l'unité extérieure ;
- pose de la goulotte ;
- raccordement des liaisons frigorifiques et électriques ;
- raccordement de l'évacuation des condensats ;
- test de pression à l'azote.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :
En atelier, face à l'équipement de climatisation monté par le candidat lors de la mise en situation professionnelle, le candidat expose au jury la procédure pour réaliser la mise en service de cet équipement. Le candidat précise :

- les types de protections individuelles et collectives utilisés pour cette intervention ;
- l'outillage nécessaire pour cette intervention ;
- la procédure de mise en service ;
- le fonctionnement de la télécommande de l'équipement.

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Installer et mettre en service des équipements monopostes de climatisation de type split-système.
Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 15 min
Protocole d'intervention du jury :
Pour la mise en situation professionnelle : hors de la présence du candidat, le jury vérifie la conformité de l'installation du climatiseur : côtes par rapport au plan, fixation des goulottes et des unités, liaisons frigorifiques et électriques, évacuation des condensats et étanchéité du circuit frigorifique. Pour l'entretien technique : le jury mène l'entretien à partir du "guide d'entretien".
Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.
Conditions particulières de composition du jury :
Sans objet.
Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP
Une personne habilitée par le centre organisateur au niveau requis par l'analyse des risques électriques, et en possession de l'attestation d'aptitude à la manipulation des fluides frigorigènes est à disposition du jury. Cette personne assure la surveillance du point de vue de la sécurité électrique et intervient, si nécessaire, sur le circuit frigorifique lors de la mise en situation des candidats. Cette personne peut être le formateur ayant assuré la formation.

CCP 2

Installer et préparer la mise en service des équipements multipostes de climatisation de type DRV.

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Installer un équipement multiposte de climatisation de type DRV.	01 h 45 min	La mise en situation professionnelle comprend 2 phases indépendantes : **Réaliser une pièce en cuivre (45min)** En présence d'un surveillant d'examen, à partir de consignes, le candidat réalise une pièce en cuivre. **Phase 2 : étude de cas (1h00)** En présence d'un surveillant, le candidat réalise une étude de cas sur l'installation d'un équipement multiposte de climatisation type DRV .
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnaire professionnel	Préparer la mise en service d'un équipement multiposte de climatisation de type DRV. Installer un équipement multiposte de climatisation de type DRV.	00 h 30 min	En présence d'un surveillant d'examen, le candidat répond par écrit à un questionnaire sur la préparation de la mise en service d'un équipement multiposte de climatisation de type DRV.
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	02 h 15 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :
Réaliser une pièce en cuivre (45min)
En présence d'un surveillant d'examen, à partir du schéma fourni dans le dossier technique, le candidat réalise une pièce en cuivre en prenant soin d'effectuer les brasures sous azote.

Informations complémentaires concernant le questionnaire professionnel :
Dans une salle prévue à cet effet, en présence d'un surveillant d'examen, tous les candidats en simultané répondent par écrit à un questionnaire sur la préparation de la mise en service d'un équipement multiposte de climatisation type DRV.
A la fin des temps impartis, le surveillant relève les copies et les transmet au responsable de session d'examen.

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Installer et préparer la mise en service des équipements multipostes de climatisation de type DRV.
Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 00 min
Protocole d'intervention du jury :
Pour la phase pratique de la mise en situation professionnelle : hors de la présence du candidat, le jury vérifie les côtes et l'étanchéité de la pièce en cuivre. Il contrôle l'absence de calamine à l'intérieur de la pièce en cuivre.
Pour le questionnaire professionnel et l'étude de cas : le jury corrige hors de la présence du candidat.
Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.
Conditions particulières de composition du jury :
Sans objet.

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP
Le questionnaire professionnel s'effectue sous le contrôle d'un surveillant d'examen.

CCP 3

Réaliser la maintenance préventive et corrective de niveau 2 des équipements de climatisation.
Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Réaliser la maintenance corrective de niveau 2 d'un équipement de climatisation.	01 h 30 min	Risque électrique : Le centre organisateur doit s'assurer que le candidat est en capacité d'appliquer les prescriptions de sécurité électrique en relation avec les opérations d'ordre électrique réalisées lors des parties pratiques de la mise en situation professionnelle. Pour cela, le candidat est en possession d'un avis, après formation, favorable correspondant. **Maintenance corrective de niveau 2 d'un équipement de climatisation (1h30min)** En présence du jury, à partir du dossier technique et de consignes, le candidat retire puis reintègre la charge de fluide frigorigène d'un équipement de climatisation type split-système.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
• Entretien technique	Sans objet		Sans objet
• Questionnaire professionnel	Réaliser la maintenance préventive d'un équipement de climatisation.	00 h 30 min	En présence d'un surveillant d'examen, le candidat répond par écrit à un questionnaire sur la maintenance préventive des équipements de climatisation (30min).
• Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	02 h 00 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :
Le candidat se présente à la mise en situation professionnelle avec sa tenue de travail et ses chaussures de sécurité.

Maintenance corrective de niveau 2 d'un équipement de climatisation (1h30min) - 4 candidats en simultané par jury en fonction de l'agrément du plateau technique.
Cette phase se déroule sur un équipement monoposte de climatisation de type split-système en état de fonctionnement.
En présence du jury, à partir du dossier technique et de consignes, le candidat retire puis reintègre la charge de fluide frigorigène d'un équipement de climatisation type split-système.
Informations complémentaires concernant le questionnaire professionnel :
Dans une salle prévue à cet effet, en présence d'un surveillant d'examen, tous les candidats en simultané répondent par écrit à un questionnaire sur la maintenance des équipements de climatisation.
A la fin des temps impartis, le surveillant relève les copies et les transmet au responsable de session d'examen.

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Réaliser la maintenance préventive et corrective de niveau 2 des équipements de climatisation.
Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 30 min
Protocole d'intervention du jury :
Pour la mise en situation professionnelle : le jury donne les consignes, observe et réceptionne les documents liés à l'intervention. Pour le questionnaire professionnel : le jury corrige hors de la présence du candidat.
Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.
Conditions particulières de composition du jury :
Sans objet.

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP
Le questionnaire professionnel s'effectue sous le contrôle d'un surveillant d'examen.
Une personne habilitée par le centre organisateur au niveau requis par l'analyse des risques électriques, et en possession de l'attestation d'aptitude à la manipulation des fluides frigorigènes est à disposition du jury. Cette personne assure la surveillance du point de vue de la sécurité électrique et intervient, si nécessaire, sur le circuit frigorifique lors de la mise en situation des candidats. Cette personne peut être le formateur ayant assuré la formation

Annexe 1
Plateau technique d'évaluation

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	Atelier comportant des cloisonnements fixes ou des panneaux bois mobiles, pour la mise en place d'équipements monopostes de climatisation et disposant des équipements de sécurité préconisés par l'organisme de contrôle. Aire collective de brasage équipée de postes de brasage avec chalumeau oxyacétylénique, établis et extraction des vapeurs de brasage.	Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention. Poste de travail de 7 m² au sol minimum par candidat : 4 m² pour l'espace de travail et 3m² pour la circulation et l'observation par le surveillant et le jury. Un réseau de distribution électrique permettant de raccorder chaque équipement à une ligne d'alimentation électrique monophasée 230V, régime TT, avec protection contre les surcharges, court-circuit et contacts indirects.
Entretien technique	L'entretien technique a lieu dans l'atelier où est organisée la mise en situation professionnelle. La configuration doit garantir la confidentialité des échanges.	Sans objet
Questionnaire professionnel	Une salle pouvant recevoir l'ensemble des candidats et dont la disposition des tables permet un travail individuel et confidentiel.	Sans objet
Entretien final	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.

Ressources (pour un candidat)
Certaines ressources peuvent être partagées par plusieurs candidats.
Leur nombre est indiqué dans la colonne « Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve »

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Postes de travail	1	Climatiseur pour montage : Equipement monoposte de climatisation type split-système	1	Sans objet
	1	Climatiseur pour maintenance : Equipement monoposte de climatisation type split-système	14	Climatiseur en état de fonctionnement, installé en fixe ou sur châssis mobile.
Outils / Outillages	1	Caisse à outils du dépanneur (pinces, clés, tournevis...) avec thermomètre à contact et multimètre électrique.	1	Sans objet
	1	Lot du monteur : dudgeonière, coupe tube, cintreuse (diamètres frigorifiques), clef dynamométrique, cutter, scie à métaux, mètre à ruban, perceuse-visseuse.	1	Sans objet
	1	Lot outillage frigoriste : Manifold, groupe de transfert, pompe à vide, balance de charge, détecteur de fuite, bouteille de récupération.	1	Sans objet
Équipements de protection individuelle (EPI) ou collective	1	Gants et lunettes de protection pour la manipulation des fluides frigorigènes. Tapis isolant, écran facial et gants de protection électrique.	14	Sans objet

Matières d'œuvre	1	Pour le montage d'un climatiseur : Support unité extérieure (sabots et équerres). Goulottes de laisons entre les unités. Couronnes de cuivre isolé.	1	Sans objet

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
		Câbles électriques (alimentation et liaison entre unités). Raccords frigorifiques. Tuyau d'évacuation des condensats.		
	1	Pour fabrication pièce cuivre : Cuivre non-isolé. Raccords frigorifiques. Azote.	1	Sans objet
Documentations	1	Notices techniques de fonctionnement des équipements de climatisation. Notices d'utilisation des outillages de mesure et des outillages spécifiques. Registres de suivi de l'outillage réglementaire F-GAZ.	1	Sans objet

ANNEXE 2

CORRESPONDANCES DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

Le titre à finalité professionnelle Monteur dépanneur en climatisation est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances sont :

	Monteur-dépanneur en climatisation (Ancienne Version)		Monteur dépanneur en climatisation (Nouvelle version)
CCP	Monter et mettre en service des équipements monopostes de climatisation	CCP	Installer et mettre en service des équipements monopostes de climatisation de type splitsystème.
CCP	Monter des équipements multipostes de climatisation et préparer leur mise en service	CCP	Installer et préparer la mise en service des équipements multipostes de climatisation de type DRV.
CCP	Réaliser la maintenance préventive et corrective de niveau 2 des équipements de climatisation	CCP	Réaliser la maintenance préventive et corrective de niveau 2 des équipements de climatisation.

Annexe 3
Glossaire des modalités d'évaluation du référentiel de certification (R.C)

Mise en situation professionnelle

Il s'agit d'une reconstitution qui s'inspire d'une situation professionnelle représentative de l'emploi visé par le titre. Elle s'appuie sur le plateau technique d'évaluation défini dans l'annexe 1 du référentiel d'évaluation.

Présentation d'un projet réalisé en amont de la session Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet réalisé dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet en amont de la session. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session » mentionne en quoi consiste ce projet.

Entretien technique

L'entretien technique peut être prévu par le référentiel d'évaluation. Sa durée et son périmètre de compétences sont précisés. Il permet si nécessaire d'analyser la mise en situation professionnelle et/ou d'évaluer une (des) compétence(s) particulière(s).

Questionnaire professionnel

Il s'agit d'un questionnaire écrit passé sous surveillance. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d'évaluer certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité. Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

Questionnement à partir de production(s)

Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet...) élaborée en amont de la session par le candidat, pour évaluer certaines des compétences non évaluables par la mise en situation professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) » mentionne en quoi consiste/nt cette/ces production(s).

Entretien final

Il permet 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 des représentations du métier.
Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son dossier professionnel.

MINISTERE EN CHARGE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

REFERENTIEL PROFESSIONNEL (RP) DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

« MONTEUR DÉPANNEUR EN CLIMATISATION »

NIVEAU V (5)

INTRODUCTION

Présentation de l'évolution du titre à finalité professionnelle

La révision en 2018 du titre à finalité professionnelle « Monteur dépanneur en climatisation » présente une configuration en trois activités, conforme aux besoins du marché du travail. Les libellés des activités types et des compétences sont revus pour assurer une meilleure lisibilité.

Liste

Anciennes Activités :

- Monter et mettre en service des équipements monopostes de climatisation
- Monter des équipements multipostes de climatisation et préparer leur mise en service
- Réaliser la maintenance préventive et corrective de niveau 2 des équipements de climatisation

Nouvelles Activités :

- Installer et mettre en service des équipements monopostes de climatisation de type splitsystème.
- Installer et préparer la mise en service des équipements multipostes de climatisation de type DRV.
- Réaliser la maintenance préventive et corrective de niveau 2 des équipements de climatisation.

FICHE ACTIVITÉ TYPE
Monteur dépanneur en climatisation

Définition de l'activité type et des conditions d'exercice

Le Monteur dépanneur en climatisation assure l'installation, la mise en service et la maintenance d'équipements de climatisation à détente directe de types split-system et DRV. Il réalise l'installation, procède à la mise en service des climatiseurs de type split-system, prépare les équipements de type DRV pour le technicien du constructeur qui assure leur mise en service. Il informe son client de l'usage et des précautions d'utilisation de ces équipements. Dans le cadre de la maintenance, le Monteur dépanneur en climatisation assure la maintenance préventive et corrective de niveau 2 de ces équipements.

Les activités menées par le Monteur dépanneur en climatisation contribuent au confort des occupants et au bon fonctionnement des process (centres informatiques, centres de communication, Datacenter). Il travaille souvent seul, mais reste au contact de son hiérarchique et se conforme aux règles d'hygiène et de sécurité notamment dans l'utilisation des équipements de protection individuelle. Il gère les déchets liés à la pose et à la maintenance des équipements de climatisation. Il assure la mise à jour des écrits contractuels et réglementaires sur chacun des sites clients.

Le Monteur dépanneur en climatisation travaille essentiellement au sein d'une entreprise de type PME (climaticiens, frigoristes, chauffagistes, électriciens) ou d'un bureau local d'un major de la maintenance des équipements de conditionnement d'air des bâtiments tertiaires et industriels. Le Monteur dépanneur en climatisation reçoit de son hiérarchique la liste de ses sites clients, les éléments des contrats tels que la localisation géographique, la liste des équipements, les éléments nécessaires à l'installation dans le cadre d'un chantier de pose ou le planning des actions de maintenance systématique et ses approvisionnements en consommables dans le cadre d'un contrat de maintenance.

Les tâches réalisées sur ou dans l'environnement imposent au Monteur dépanneur en climatisation, désigné par son employeur et après analyse, d'appliquer des prescriptions de sécurité électrique. En conséquence de quoi, il sera habilité par son employeur selon la nature des opérations, de l'environnement, du domaine de tension et du niveau de responsabilité défini.
Dans le cadre des interventions sur un équipement thermodynamique, le Monteur dépanneur en climatisation doit être détenteur d'une attestation d'aptitude à la manipulation des fluides frigorigènes de catégorie 1.
Il peut être amené à travailler ponctuellement en hauteur. L'utilisation d'échafaudages ou de plates-formes individuelles nécessite une habilitation.

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre à finalité professionnelle

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :
- les locaux d'habitation ;
- les commerces de proximité ;
- le petit tertiaire ;
- les sites industriels pour la maintenance de base des climatisations de centraux téléphoniques, informatiques, Datacenter ou autres.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants : -
Climaticien.
- Dépanneur en installations de froid et climatisation.
- Electricien frigoriste.

Rappel de la réglementation d'activités national (le cas échéant)

Risques électriques :
- Arrêté du 26 avril 2012, articles R4544-9 et R4544-10 du code du travail : un titre d'habilitation électrique est attribué par l'employeur pour les activités où le risque électrique est présent.

Travaux en hauteur :
- Articles R.4323-58 à R.4323-66 du Code du travail relatif à la prévention des risques liés aux chutes de hauteur.
- Articles R.4323-69 à R.4323-88 du Code du travail relatif au montage, démontage, et à l'utilisation des échafaudages, échelles, escabeaux et marchepieds.

Risques fluides frigorigènes :
- Arrêté du 13 octobre 2008 modifié relatif à la délivrance des attestations d'aptitude prévues à l'article R543-106 du code de l'environnement : attestation d'aptitude à la manipulation des fluides frigorigènes.

Les titulaires de ce titre à finalité professionnelle ou de l'un des certificats de compétence professionnelle sont à même de :

- D' installer et mettre en service des équipements monopostes de climatisation de type split-système (catégorie II) ;
- D' installer et préparer la mise en service des équipements multipostes de climatisation de type DRV (catégorie I) ;
- De réaliser la maintenance préventive et corrective de niveau 2 des équipements de climatisation (catégorie I).

Sont considérés comme ayant réussi l'examen théorique et pratique mentionné à l'article 5 du règlement (CE) n° 303/2008 ainsi que l'évaluation mentionnée à l'annexe I de l'arrêté du 13 octobre 2008 modifié. La délivrance de l'attestation d'aptitude à la manipulation des fluides frigorigènes à un personnel titulaire de ce titre professionnel ou d'un des certificats de compétence professionnelle, après la date du 27 avril 2012, ne nécessite donc pas de nouvelle évaluation.

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Sans objet
1. L'Installer et mettre en service des équipements monopostes de climatisation de type split-système.
Installer un équipement monoposte de climatisation de type split-système.
Mettre en service un équipement monoposte de climatisation de type split-système.
2. Installer et préparer la mise en service des équipements multipostes de climatisation de type DRV.
Installer un équipement multiposte de climatisation de type DRV.
Préparer la mise en service d'un équipement multiposte de climatisation de type DRV.
3. Réaliser la maintenance préventive et corrective de niveau 2 des équipements de climatisation.
Réaliser la maintenance préventive d'un équipement de climatisation.
Réaliser la maintenance corrective de niveau 2 d'un équipement de climatisation.

Compétences transversales de l'emploi

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service
Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail

Niveau et/ou domaine d'activité national équivalent

Niveau V (3) (Cadre national des certifications 2019)
Convention(s) : Cet emploi peut être rattaché à plusieurs conventions collectives : 998 - Convention Collective nationale des ouvriers, employés, techniciens et agents de Maintenance de l'exploitation d'équipements thermiques et de génie climatique.
1412 - Convention collective nationale des entreprises d'installation sans fabrication, y compris entretien, réparation, dépannage de matériels aérauliques, thermiques, frigorifiques et connexes.
3107 - Convention collective des employés, techniciens et agents de Maintenance du bâtiment.
Code(s) NSF national équivalent :
227s - Montage d'installations de génie climatique, sanitaire et de chauffage

Fiche(s) Rome de rattachement

F1703 Maçonnerie
F1701 Construction en béton

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

Installer et mettre en service des équipements monopostes de climatisation de type split-système.

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

A partir de consignes et d'instructions de sa hiérarchie, le professionnel installe et met en service les équipements monopostes de climatisation de type split-system nécessaires au maintien de température des locaux d'habitation résidentiels ou collectifs, de locaux tertiaires tels que bureaux, magasins ou restaurants et des centres informatiques ou de communication.
Le professionnel intervient en suivant les instructions de son hiérarchique. En se conformant aux préconisations du constructeur, il installe les unités intérieures et extérieures, réalise les tuyauteries, passe les câbles et réalise les connexions électriques et le raccordement à l'armoire électrique de distribution.
En suivant, le professionnel réalise la mise en service de l'équipement monoposte de climatisation. Il contrôle l'étanchéité des liaisons frigorifiques par une mise sous pression d'azote, il réalise le tirage au vide du circuit frigorifique, il vérifie les liaisons électriques de puissance et de commande ainsi que les tensions d'alimentation. Le professionnel contrôle le fonctionnement du climatiseur en effectuant un relevé des températures. Il paramètre la télécommande en fonction des demandes du client et rédige le rapport de mise en service et le document réglementaire lié à la manipulation des fluides frigorigènes.
Le professionnel effectue la restitution du climatiseur auprès du client ou de son représentant qu'il informe sur l'utilisation de l'équipement en toute sécurité.
Le professionnel se rend sur le site client avec un véhicule équipé de matériels et d'outillage spécifiques. Il est en contact avec plusieurs interlocuteurs : le hiérarchique qui lui confie et contrôle son activité et le client à qui il rend compte du travail effectué et fait émarger les documents liés à l'intervention.
Il réalise cette activité sur le site dans le respect des règles de sécurité individuelle et collective (et, s'il existe, en application du PPSPS, sinon du plan de prévention).
Les tâches réalisées sur ou dans l'environnement imposent au professionnel, désigné par son employeur et après analyse, d'appliquer des prescriptions de sécurité électrique. En conséquence de quoi, il sera habilité par son employeur selon la nature des opérations, de l'environnement, du domaine de tension et du niveau de responsabilité défini.
Dans le cadre de ses interventions sur un équipement de climatisation, le professionnel doit être détenteur d'une attestation d'aptitude à la manipulation des fluides frigorigènes de catégorie 2.
Le professionnel peut être amené à travailler ponctuellement en hauteur. L'utilisation d'échafaudages ou de plates-formes individuelles nécessite une habilitation.

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Installer un équipement monoposte de climatisation de type split-système.
Mettre en service un équipement monoposte de climatisation de type split-système.

Compétences transversales de l'activité type

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service
Appliquer

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Installer et préparer la mise en service des équipements multipostes de climatisation de type DRV.

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

A partir de consignes et d'instructions de sa hiérarchie, le professionnel installe et prépare la mise en service des équipements de climatisation de types DRV raccordés sur différents types d'unités intérieures telles que : murales, consoles, gainables ou cassettes.
Le professionnel intervient en suivant les instructions de son hiérarchique. Il transporte et décharge du matériel sur les lieux du chantier. Il prépare les équipements multipostes de climatisation. Il pose l'ensemble des composants, réalise les tuyauteries, passe les câbles et réalise les connexions électriques.
Le professionnel prépare la mise en service qui sera réalisée par le technicien du constructeur de l'équipement multiposte de climatisation. Pour cela, il contrôle l'étanchéité des liaisons frigorifiques par une mise sous pression d'azote, il réalise le tirage au vide du circuit frigorifique, il vérifie les liaisons électriques de puissance et de commande ainsi que les tensions d'alimentation.
Il assiste le technicien du constructeur lors de la mise en service essentiellement pour la vérification des paramètres de fonctionnement, de réglage des régulations et de sécurités.
Le professionnel se rend sur le site client avec un véhicule équipé de matériels et d'outillage spécifiques. Il est en contact avec son hiérarchique pour rendre compte du travail effectué.
Il réalise cette activité sur le site dans le respect des règles de sécurité individuelle et collective et, s'il existe au niveau national, en application du plan particulier de sécurité et de protection de la santé (PPSPS), sinon du plan de prévention.
Les tâches réalisées sur ou dans l'environnement imposent au professionnel, désigné par son employeur et après analyse, d'appliquer des prescriptions de sécurité électrique. En conséquence de quoi, il sera habilité par son employeur selon la nature des opérations, de l'environnement, du domaine de tension et du niveau de responsabilité défini.
Dans le cadre de ses interventions sur un équipement de climatisation, le professionnel doit être détenteur d'une attestation d'aptitude à la manipulation des fluides frigorigènes de catégorie 1.
Le professionnel peut être amené à travailler ponctuellement en hauteur. L'utilisation d'échafaudages ou de plates-formes individuelles nécessite une habilitation.

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Installer un équipement multiposte de climatisation de type DRV.
Préparer la mise en service d'un équipement multiposte de climatisation de type DRV.

Compétences transversales de l'activité type

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service
Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail

FICHE ACTIVITE TYPE 3

Réaliser la maintenance préventive et corrective de niveau 2 des équipements de climatisation.

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

A partir d'un échéancier et en s'appuyant sur les préconisations du contrat qui définit les gammes de maintenance, le professionnel exécute la maintenance préventive des équipements de climatisation de son client. Il analyse des relevés de fonctionnement et contrôle l'état général de ces équipements.

Dans le cadre de la maintenance préventive, le professionnel intervient aussi suite à un franchissement de seuil prédéterminé significatif de l'état de dégradation d'un élément. Il réalise alors une maintenance corrective de niveau 2 (dépannage par échange standard) sur les équipements de climatisation dont il a la charge. Il peut être amené à contacter le service « hotline » du constructeur pour l'aider à diagnostiquer le dysfonctionnement.

Le professionnel est le garant de la propreté des locaux qui lui sont confiés. Il doit tenir à jour les écrits contractuels et réglementaires associés à la maintenance des équipements de climatisation. Il transmet à son client et son hiérarchique le compte-rendu de son intervention de maintenance.

Pour cette activité, le professionnel intervient sur tous les équipements de climatisation à détente directe de types split-system et DRV.

Le professionnel se rend sur le site client avec un véhicule équipé de matériels et d'outillage spécifiques. Il est en contact avec plusieurs interlocuteurs : le hiérarchique qui lui confie et contrôle son activité et le client à qui il rend compte du travail effectué et fait émarger les documents liés à l'intervention.

Il réalise cette activité sur le site dans le respect des règles de sécurité individuelle et collective (et, s'il existe, en application du PPSPS, sinon du plan de prévention).

Les tâches réalisées sur ou dans l'environnement imposent au professionnel, désigné par son employeur et après analyse, d'appliquer des prescriptions de sécurité électrique. En conséquence de quoi, il sera habilité par son employeur selon la nature des opérations, de l'environnement, du domaine de tension et du niveau de responsabilité défini.

Dans le cadre de ses interventions sur un équipement de climatisation, le professionnel doit être détenteur d'une attestation d'aptitude à la manipulation des fluides frigorigènes de catégorie 1.

Le professionnel peut être amené à travailler ponctuellement en hauteur. L'utilisation d'échafaudages ou de plates-formes individuelles nécessite une habilitation.

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Réaliser la maintenance préventive d'un équipement de climatisation.

Réaliser la maintenance corrective de niveau 2 d'un équipement de climatisation.

Compétences transversales de l'activité type

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service

Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE 1

Installer un équipement monoposte de climatisation de type split-système.

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir de consignes et d'instruction de sa hiérarchie, installer l'unité intérieure et l'unité extérieure du climatiseur type split-système, poser les goulottes de support des liaisons frigorifiques et électriques, raccorder les liaisons frigorifiques et électriques, effectuer un test de pression des liaisons frigorifiques, réaliser l'évacuation des condensats.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La compétence s'exerce sur site client, généralement seul, en suivant les consignes de la hiérarchie et les préconisations des notices techniques du constructeur.

Le professionnel réalise des travaux sur les circuits électriques de l'équipement et doit être détenteur d'une habilitation électrique B2V.

Dans le cas de travaux temporaires en hauteur, ils sont réalisés à partir d'un plan de travail conçu, installé ou équipé de manière à préserver la santé et la sécurité du travailleur.

Critères de performance

La pose de l'équipement de climatisation est conforme aux consignes d'installation.

L'installation est conforme aux préconisations du constructeur.

Les liaisons frigorifiques sont étanches.

La zone de travail est nettoyée et les déchets sont triés.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Lire un plan ou un schéma d'installation d'un climatiseur type split-système.

Exploiter des documents constructeurs.

Utiliser des outillages électroportatifs, perforateur, carotteuse, scie, visseuse.

Utiliser des outillages frigorifiques et électriques.

Utiliser une clé dynamométrique.

Utiliser un poste de soudure oxyacétylénique.

Réaliser la pose des goulottes de maintien des liaisons frigorifiques et électriques.

Réaliser les liaisons frigorifiques d'un équipement monoposte de climatisation de type split-système.

Réaliser le câblage électrique d'un équipement monoposte de climatisation de type split-système. Reprendre l'étanchéité d'une cloison après perçage. Réaliser le test d'étanchéité des liaisons frigorifiques sous azote.

Appliquer la réglementation afférente aux risques électriques liés à l'installation d'un équipement monoposte de climatisation de type split-système.

Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé du travail.

Mettre en œuvre des modes opératoires.

Rendre compte de son intervention.

Entretenir la relation avec le client.

Connaissance des symboles utilisés dans les plans et schémas d'installation d'un climatiseur type splitsystème.

Connaissance des différents types de murs et de cloisons.

Connaissance des différents types de fixations sur mur et cloison.

Connaissance des outillages électroportatifs, perforateur, carotteuse, scie, visseuse. Connaissance du tube cuivre qualité frigorifique et des différents raccords frigorifiques. Connaissance des différents modes d'assemblage du tube cuivre.

Connaissance de l'utilisation de la clé dynamométrique.

Connaissance technologique des câbles électriques et des modes de raccordements.

Connaissance des règles de pose d'un équipement de climatisation type split-système.

Connaissance de la réglementation afférente aux risques électriques liés à l'installation d'un équipement monoposte de climatisation de type split-système.

Connaissance des risques associés relatifs au travail en hauteur.

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE 2

Mettre en service un équipement monoposte de climatisation de type splitsystème.

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'un équipement de climatisation monoposte de climatisation de type split-système, posé et raccordé, dont les liaisons frigorifiques sont sous pression d'azote, réaliser le tirage au vide, mettre en service, paramétrer la télécommande, effectuer un contrôle de fonctionnement, renseigner les documents liés à la mise en service et restituer l'équipement au client.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La compétence s'exerce sur site client, généralement seul, en suivant les préconisations des notices techniques du constructeur. Le professionnel réalise des travaux sur les circuits électriques de l'équipement et doit être détenteur d'une habilitation électrique B2V.

Dans le cadre des interventions sur un équipement thermodynamique, le professionnel doit être détenteur d'une attestation d'aptitude à la manipulation des fluides frigorigènes de catégorie 2.

Dans le cas de travaux temporaires en hauteur, ils sont réalisés à partir d'un plan de travail conçu, installé ou équipé de manière à préserver la santé et la sécurité du travailleur.

Critères de performance

Toutes les opérations préalables sont réalisées.

Les méthodes et procédures de mise en service sont respectées.

Les documents liés à la mise en service sont renseignés et transmis.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Exploiter des documents constructeurs.

Mettre en œuvre les procédures de préparation à la mise en service : résistance, étanchéité, tirage au vide.

Contrôler les alimentations électriques des différents éléments.

Mettre sous pression de fluides frigorigènes.

Effectuer un contrôle d'étanchéité sous pression de fluide frigorigène avec un détecteur électronique.

Mettre en fonction un équipement de climatisation de type split-système.

Réaliser des relevés frigorifiques et électriques. Paramétrer la télécommande.

Renseigner les documents liés à la mise en service d'un climatiseur.

Appliquer la réglementation afférente aux risques électriques liés à la mise en service d'un équipement monoposte de climatisation de type split-système.

Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé du travail. Mettre en œuvre des modes opératoires.

Rendre compte de son intervention.

Entretenir la relation avec le client.

Connaissance du principe de fonctionnement d'un équipement monoposte de climatisation de type splitsystème.

Connaissance des méthodes et procédures de mise en service d'un équipement monoposte de climatisation de type split-système.

Connaissance de la réglementation afférente aux risques électriques liés à la mise en service d'un équipement monoposte de climatisation de type split-système.

Connaissance des risques associés relatifs au travail en hauteur

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE 3

Installer un équipement multiposte de climatisation de type DRV.

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des instructions de sa hiérarchie et des préconisations des notices techniques du constructeur, installer l'unité extérieure et les différentes unités intérieures, poser les supports des liaisons frigorifiques et électriques, raccorder les liaisons frigorifiques et électriques, effectuer un test de pression des liaisons frigorifiques, reprendre le calorifuge du réseau frigorifique et réaliser les évacuations des condensats.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La compétence s'exerce sur site client, généralement en équipe, en suivant les consignes de la hiérarchie et les préconisations des notices techniques du constructeur.

Le professionnel réalise des travaux sur les circuits électriques de l'équipement et doit être détenteur d'une habilitation électrique B2V.

Dans le cas de travaux temporaires en hauteur, ils sont réalisés à partir d'un plan de travail conçu, installé ou équipé de manière à préserver la santé et la sécurité du travailleur.

Critères de performance

La préparation de la matière d'œuvre et de l'outillage est respectée.

Les différentes unités sont mises en place conformément aux plans fournis.

Le façonnage des liaisons frigorifiques est conforme aux attentes des constructeurs.

Les liaisons électriques sont raccordées conformément aux plans fournis (puissance, commande, communication et équipotentielle).

L'étanchéité des tuyauteries et raccords frigorifiques est éprouvée sous azote.

Le calorifuge est posé sur l'ensemble du réseau frigorifique.

La propreté du lieu de travail est préservée, les emballages et autres déchets sont triés pour la mise au rebut ou le recyclage.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Lire un plan ou un schéma d'installation d'un équipement de climatisation type DRV.

Exploiter des documents constructeurs.

Utiliser des outillages électroportatifs, perforateur, carotteuse, scie, visseuse.

Reprendre l'étanchéité d'une cloison après perçage.

Utiliser des outillages frigorifiques et électriques.

Utiliser un poste de soudure oxyacétylénique. Réaliser une brasure sous azote.

Réaliser la pose d'une unité extérieure d'un équipement de climatisation de type DRV.

Réaliser la pose d'une unité intérieure de type mural.

Réaliser la pose d'une unité intérieure de type console.

Réaliser la pose d'une unité intérieure de type cassette.

Réaliser la pose d'une unité intérieure de type gainable.

Réaliser la pose d'un réseau aéraulique d'une unité intérieure de type gainable.

Réaliser la pose des supports des liaisons électriques et frigorifiques.

Réaliser le raccordement des liaisons frigorifiques sous azote.

Réaliser le raccordement des différentes liaisons électriques (puissance, commande, communication et équipotentielle).

Réaliser le test d'étanchéité des liaisons frigorifiques. Réaliser le calorifuge du réseau frigorifique.

Réaliser l'évacuation gravimétrique des condensats.

Réaliser l'évacuation des condensats par pompes de relevage.

Appliquer la réglementation afférente aux risques électriques liés à l'installation d'un équipement multiposte de climatisation de type DRV.
Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé du travail.
Mettre en œuvre des modes opératoires.
Rendre compte de son intervention.
Travailler en équipe.
Connaissance des symboles utilisés dans les plans et schémas d'installation d'un équipement de climatisation type DRV.
Connaissance des différents types de murs et de cloisons.
Connaissance des différents types de fixations sur mur et cloison.
Connaissance des outillages électroportatifs, perforateur, carotteuse, scie, visseuse.
Connaissance du tube cuivre qualité frigorifique et des différents raccords frigorifiques.
Connaissance des différents modes d'assemblage du tube cuivre.
Connaissance technologiques des câbles électriques et des modes de raccordements.
Connaissance des règles de pose d'une unité extérieure d'un équipement de climatisation de type DRV.
Connaissance des règles de pose d'une unité intérieure de type mural.
Connaissance des règles de pose d'une unité intérieure de type console.
Connaissance des règles de pose d'une unité intérieure de type cassette.
Connaissance des règles de pose d'une unité intérieure de type gainable.
Connaissance des règles de pose d'un réseau aéraulique d'une unité intérieure de type gainable.
Connaissance des règles de pose des supports des liaisons électriques et frigorifiques.
Connaissance des technologies de relevage et d'évacuation des condensats.
Connaissance des méthodes de calorifuge des réseaux frigorifiques.
Connaissance de la réglementation afférente aux risques électriques liés à l'installation d'un équipement multiposte de climatisation de type DRV.
Connaissance des risques associés relatifs au travail en hauteur.

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE 4

Préparer la mise en service d'un équipement multiposte de climatisation de type DRV.

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'un équipement de climatisation multiposte de climatisation de type DRV, posé et raccordé, dont les liaisons frigorifiques sont sous pression d'azote, contrôler l'adressage des liaisons électriques et frigorifiques, contrôler l'étanchéité des liaisons frigorifiques sous pression d'azote, vérifier la fixation de tous les éléments et supports, vérifier le calorifuge du réseau frigorifique, vérifier l'ensemble du réseau d'écoulement des condensats et mettre à disposition du technicien qui effectue la mise en service, l'ensemble des contrôles réalisés.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La compétence s'exerce sur site client, généralement seul, en suivant les préconisations des notices techniques du constructeur. Le professionnel réalise des travaux sur les circuits électriques de l'équipement et doit être détenteur d'une habilitation électrique B2V.
Dans le cas de travaux temporaires en hauteur, ils sont réalisés à partir d'un plan de travail conçu, installé ou équipé de manière à préserver la santé et la sécurité du travailleur.

Critères de performance

La fixation et le calorifuge de tous les éléments sont vérifiés.
L'adressage des liaisons électriques et frigorifiques est vérifié.
L'étanchéité des liaisons frigorifiques est contrôlée.
La préparation de la mise en service est conforme aux préconisations du constructeur.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Lire un plan ou un schéma d'installation d'un équipement de climatisation type DRV. Exploiter des documents constructeurs.
Contrôler la fixation de l'ensemble des unités de l'équipement de climatisation type DRV.
Contrôler la fixation du réseau aéraulique d'une unité intérieure de type gainable. Contrôler la fixation des supports des liaisons électriques et frigorifiques.
Contrôler l'adressage des liaisons électriques et frigorifiques. Contrôler le calorifuge du réseau frigorifique.
Contrôler l'évacuation gravimétrique des condensats.
Contrôler l'évacuation des condensats par pompes de relevage.
Réaliser le test d'étanchéité des liaisons frigorifiques sous azote.
Appliquer la réglementation afférente aux risques électriques liés à la préparation à la mise en service d'un équipement multiposte de climatisation de type DRV.
Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé du travail.
Rendre compte de son intervention.
Connaissance des symboles utilisés dans les plans et schémas d'installation d'un équipement de climatisation type DRV.
Connaissance des différents types de murs et de cloisons.
Connaissance des différents types de fixations sur mur et cloison.
Connaissance technologiques des câbles électriques et des modes de raccordements.
Connaissance des règles de pose d'une unité extérieure d'un équipement de climatisation de type DRV.
Connaissance des règles de pose d'une unité intérieure de type mural.
Connaissance des règles de pose d'une unité intérieure de type console.
Connaissance des règles de pose d'une unité intérieure de type cassette.
Connaissance des règles de pose d'une unité intérieure de type gainable.
Connaissance des règles de pose d'un réseau aéraulique d'une unité intérieure de type gainable. Connaissance des règles de pose des supports des liaisons électriques et frigorifiques.
Connaissance des technologies de relevage et d'évacuation des condensats.
Connaissance des méthodes de calorifuge des réseaux frigorifiques.
Connaissance de la réglementation afférente aux risques électriques liés à l'installation d'un équipement multiposte de climatisation de type DRV.
Connaissance des risques associés relatifs au travail en hauteur.

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE 5

Réaliser la maintenance préventive d'un équipement de climatisation.

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir du plan de maintenance, exécuter la maintenance systématique en réalisant des relevés de fonctionnement, des contrôles d'étanchéité, des contrôles des éléments électriques et en nettoyant les unités intérieures et extérieures, les filtres et les bacs à condensats.
Effectuer la maintenance conditionnelle en réalisant des mesures et en les comparant à des seuils préétablis, en identifiant les bruits, les odeurs, les vibrations et les dégradations, susceptibles de nuire au fonctionnement d'un équipement de climatisation à détente directe.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La compétence s'exerce sur site client, généralement seul, en suivant les consignes de sa hiérarchie, les clauses du contrat de maintenance ainsi que tous les documents de l'équipement et les notices techniques des constructeurs.
Le professionnel réalise des travaux sur les circuits électriques de l'équipement et doit être détenteur d'une habilitation électrique B2V.
Dans le cadre des interventions sur un équipement thermodynamique, le professionnel doit être détenteur d'une attestation d'aptitude à la manipulation des fluides frigorigènes de catégorie 1.
Dans le cas de travaux temporaires en hauteur, ils sont réalisés à partir d'un plan de travail conçu, installé ou équipé de manière à préserver la santé et la sécurité du travailleur.

Critères de performance

Les gammes de maintenance préventive des équipements de climatisation à détente directe sont connues.
Les relevés de fonctionnement sont analysés.
Tous les documents afférents à l'intervention sont correctement renseignés et transmis.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Appliquer la réglementation afférente aux risques électriques liés à la maintenance préventive des équipements de climatisation à détente directe.
Exploiter des plans, schémas, notices techniques.
Utiliser les appareils et les méthodes de mesure liés aux équipements thermodynamiques.
Calculer et déterminer les valeurs physiques en fonction des différents relevés.
Réaliser un contrôle de fuite sur un équipement thermodynamique.
Nettoyer des éléments tels que filtres, condensats et échangeurs.
Rédiger une feuille d'attachement ou une fiche d'intervention, mettre à jour les documents techniques et renseigner les cahiers de suivi.
Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé du travail.
Mettre en œuvre des modes opératoires.
Rendre compte de son intervention.
Entretenir la relation avec le client.
Connaissance du principe de fonctionnement d'un équipement de climatisation à détente directe.
Connaissance des méthodes de contrôle de fonctionnement d'un équipement thermodynamique.
Connaissance des gammes de maintenance préventive des équipements de climatisation à détente directe.
Connaissance de la réglementation et des règles de gestion des fluides frigorigènes de type HFC.
Connaissance de la réglementation afférente aux risques électriques liés à la maintenance préventive des équipements de climatisation à détente directe.
Connaissance des risques associés relatifs au travail en hauteur.

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE 6

Réaliser la maintenance corrective de niveau 2 d'un équipement de climatisation.

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Suite à un constat de dysfonctionnement sur un équipement de climatisation à détente directe, s'informer auprès du client des contraintes du site et des symptômes de dysfonctionnement, identifier le ou les élément(s) défectueux et s'appuyant si besoin sur la hotline du constructeur, rétablir l'état de fonctionnement nominal de l'équipement, faire un compte-rendu oral au client et transmettre la feuille d'attachement et la fiche d'intervention réglementaire liée à la manipulation des fluides frigorigènes, mettre à jour le cahier de suivi de l'équipement.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La compétence s'exerce sur site client, généralement seul, en suivant les consignes de sa hiérarchie, les clauses du contrat de maintenance, les méthodes d'intervention ainsi que tous les documents de l'équipement et les notices techniques des constructeurs.
Le professionnel réalise des travaux sur les circuits électriques de l'équipement et doit être détenteur d'une habilitation électrique BR.
Dans le cadre des interventions sur un équipement thermodynamique, le professionnel doit être détenteur d'une attestation d'aptitude à la manipulation des fluides frigorigènes de catégorie 1.
Dans le cas de travaux temporaires en hauteur, ils sont réalisés à partir d'un plan de travail conçu, installé ou équipé de manière à préserver la santé et la sécurité du travailleur.

Critères de performance

La cause du dysfonctionnement de l'équipement est repérée.
Le retour au fonctionnement nominal de l'équipement est validé.
La réglementation et les règles de sécurité sont appliquées.
Tous les documents afférents à l'intervention sont correctement renseignés et transmis.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Appliquer la réglementation afférente aux risques électriques liés à la maintenance corrective des équipements de climatisation à détente directe.
Exploiter des plans, schémas, notices techniques.
Prendre en compte et analyser les informations données par le client.
Utiliser une démarche structurée de recherche de pannes.
Utiliser les appareils et les méthodes de mesure liés aux équipements thermodynamiques.
Calculer et déterminer les valeurs physiques en fonction des différents relevés.
Réaliser un contrôle de fuite sur un équipement thermodynamique.
Charger et récupérer des fluides frigorigènes.
Remettre en état ou remplacer les composants présentant une défaillance.
Remettre en service un équipement de climatisation à détente directe.
Rédiger une feuille d'attachement ou une fiche d'intervention, mettre à jour les documents techniques et renseigner les cahiers de suivi.
Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé du travail.
Mettre en œuvre des modes opératoires.
Rendre compte de son intervention.
Entretenir la relation avec le client.
Connaissance du principe de fonctionnement d'un équipement de climatisation à détente directe. Connaissance des méthodes de contrôle de fonctionnement d'un équipement thermodynamique. Connaissance de la méthode de diagnostic avec utilisation de la hotline du constructeur.
Connaissance des procédures d'intervention sur le circuit frigorifique d'un équipement de climatisation à détente directe. Connaissance de la procédure de validation du fonctionnement nominal d'un équipement de climatisation à détente directe.
Connaissance de la réglementation et des règles de gestion des fluides frigorigènes de type HFC. Connaissance de la réglementation afférente aux risques électriques liés à la maintenance corrective des équipements de climatisation à détente directe.
Connaissance des risques associés relatifs au travail en hauteur.

DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'ACTIVITÉ TYPE

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service

Description de la compétence – processus de mise en œuvre
Dans son activité, le professionnel est en contact régulier avec son client. Il prend en compte ses attentes et lui donne une réponse adaptée dans le respect des contraintes liées au contrat d'installation ou de maintenance.

Critères de performance
Les remarques du client sa prise en compte.
La proposition d'intervention correspond aux attentes du client dans le respect du cahier des charges de l'installation ou de la maintenance.
Le client est informé des précautions d'utilisation de son équipement.
Un climat de confiance est instauré.
L'image de marque de l'entreprise est valorisée.

Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail

Description de la compétence – processus de mise en œuvre
Le professionnel agit en conformité avec les consignes et règles en usage dans le domaine de la sécurité, de la santé et de l'hygiène au travail. Il prend en compte et applique les consignes reçues et les règles de sécurité liées à ses activités.

Critères de performance
Le choix et l'utilisation des EPI sont adaptés aux travaux à réaliser.
Les consignes d'hygiène et de sécurité au travail sont respectées.

Glossaire technique

Monteur Dépanneur en Climatisation

Equipement de climatisation à détente directe :
La climatisation à détente directe utilise « directement » le fluide réfrigérant comme fluide caloporteur pour évacuer les calories vers l'extérieur et les transmettre à l'intérieur des pièces à climatiser.
En comparaison la climatisation à eau glacée passe par un fluide intermédiaire, l'eau, pour transporter et transmettre les frigories aux unités de climatisation dites terminales. L'avantage de la détente directe est d'éviter ce fluide supplémentaire.
Les climatisations à détente directe type DRV peuvent climatiser plusieurs dizaines de locaux, voire plus quand les unités extérieures sont multipliées.
Sans que cela soit une règle, la climatisation à eau glacée sera choisie pour des applications de type tertiaire ou industriel. L'habitat et le petit tertiaire seront plus équipés de climatisations à détente directe.

Equipement de climatisation type split-système :
Un climatiseur split-system est un climatiseur dans lequel le soufflage frais est séparé en deux parties reliées entre elles par une liaison frigorifique servant à transporter les calories de l'unité intérieure à l'unité extérieure.

Le compresseur d'un climatiseur split-system est situé dans son unité extérieure, l'unité intérieure de taille plus réduite sert à diffuser l'air climatisé à la température choisie par l'usager.
Les climatiseurs split-system peuvent être mono-split (une seule unité intérieure) ou multi-split (plusieurs unités intérieures) pour une seule unité extérieure.

Equipement de climatisation type DRV :
Les systèmes de climatisation DRV (à débit de réfrigérant variable) permettent de transporter les calories/frigories d'une unité extérieure vers plusieurs unités intérieures en régulant le débit de fluide frigorigène utilisé par chaque unité intérieure et nécessaire pour traiter un local à climatiser.
Les systèmes DRV simplifient l'installation de plusieurs unités intérieures sur une seule unité extérieure et sont caractérisés par une grande efficacité énergétique.

Différents types d'unités intérieures :
Mural :
Un mural est un système de climatisation, qui, comme son nom l'indique, est fixé au mur de la maison. **Console :**
Les consoles sont des appareils de climatisation qui se posent au sol, se fixent au mur ou s'encastrent, comme un radiateur.
Gainable :
Les gainables sont des appareils de climatisation qui se dissimulent dans les faux plafonds. Seuls les diffuseurs ou les bouches sont apparents. Son installation disposant de plusieurs sorties, le gainable favorise une desserte efficace de la fraîcheur dans les différentes pièces de la maison.
Cassette :
Placé au plafond, un climatiseur cassette s'intègre bien à l'espace intérieur tout en libérant les murs. On le trouve le plus souvent dans les applications tertiaires ou commerciales.

Définition des maintenances :
Maintenance préventive :
Maintenance exécutée à des intervalles prédéterminés ou selon des critères prescrits et destinée à réduire la probabilité de défaillance ou la dégradation du fonctionnement d'un bien.
Maintenance systématique : Maintenance préventive exécutée à des intervalles de temps préétablis ou selon un nombre défini d'unités d'usage mais sans contrôle préalable de l'état du bien.
Maintenance conditionnelle : Maintenance préventive basée sur une surveillance du fonctionnement du bien et/ou des paramètres significatifs de ce fonctionnement intégrant les actions qui en découlent.

Maintenance corrective :
Maintenance exécutée à des intervalles indéterminés qui consiste à intervenir sur un équipement une fois que celui-ci est défaillant.
Maintenance palliative : Dépannage de l'équipement, permettant à celui-ci d'assurer tout ou partie d'une fonction requise.
Maintenance curative : Réparation consistant en une remise en l'état initial, au moins d'un point de vue fonctionnel.

Niveau de maintenance :
La norme NF X 60-010 définit, à titre indicatif, cinq « niveaux de maintenance » (comprendre « interventions ») :
Niveau 1 :
Travaux : réglages simples - pas de démontage ni ouverture du bien.
- Lieu : sur place.
- Personnel : exploitant du bien.
- Exemple : remise à zéro d'un automate après arrêt d'urgence, changement de consommable.

Niveau 2 :
- Travaux : dépannage par échange standard - opérations mineures de maintenance préventive.
- Lieu : sur place.
- Personnel : technicien habilité.
- Exemple : changement d'un relais - contrôle de fusibles - réenclencher un disjoncteur.

Niveau 3 :
- Travaux : identification et diagnostic de pannes - réparation par échange standard - réparations mécaniques mineures - maintenance préventive (par ex. réglage ou réalignement des appareils de mesure).
- Lieu : sur place ou dans atelier de maintenance.
- Personnel : technicien spécialisé.
- Exemple : identification de l'élément défaillant, recherche de la cause, élimination de la cause, remplacement.

Niveau 4 :
- Travaux : travaux importants de maintenance corrective ou préventive sauf rénovation et reconstruction - réglage des appareils de mesure - contrôle des étalons.
- Lieu : atelier spécialisé avec outillage général, bancs de mesure, documentation.
- Personnel : équipe avec encadrement technique spécialisé.
- Exemple : intervention sur matériel dont la remise en service est soumise à qualification.

Niveau 5 :
- Travaux : rénovation - reconstruction - réparations importantes.
- Lieu : constructeur ou reconstructeur.
- Personnel : moyens proches de la fabrication.
- Exemple : mise en conformité selon réglementation d'équipements lourds.

Plan particulier de sécurité et de protection de la santé (PPSPS) : (applicable en métropole)
Le plan particulier de sécurité et de protection de la santé (PPSPS) est réalisé par les entreprises travaillant sur un site. Les conditions de réalisation du PPSPS sont définies dans les articles R4532-56 à R4532-741 du code du travail. Le PPSPS de chaque entreprise intervenante mentionne :
1° Les mesures spécifiques prises par l'entreprise pour prévenir les risques spécifiques
2° La description des travaux et des processus de travail de l'entreprise pouvant présenter des risques pour la santé et la sécurité des autres intervenants sur le chantier
3° Les dispositions à prendre pour prévenir les risques pour la santé et la sécurité que peuvent encourir les travailleurs de l'entreprise lors de l'exécution de ses propres travaux.

EPI :
Un équipement de protection individuelle (EPI) protège un individu contre un risque donné, et selon l'activité qu'il sera amené à exercer. D'une manière générale, l'ensemble du corps peut et doit être protégé.

Fluides frigorigènes de type HFC :
Les hydrofluorocarbures (HFC, ou F-gases pour les anglophones) sont des halogénoalcanes gazeux de la famille des fluorocarbures (FC). Ces gaz fluorés composés d'atomes de carbone, de fluor et d'hydrogène sont notamment utilisés dans les systèmes de réfrigération, des aérosols et la fabrication de mousses isolantes. Ils sont soumis à la réglementation européenne (UE) n° 517/2014 et au décret 2011-396 qui fixent les obligations lors de la manipulation de ces gaz à effet de serre.

Glossaire du référentiel professionnel

Activité type
Une activité type est un bloc de compétences qui 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. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

Activité type d'extension
Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au certificat complémentaire de spécialisation (CCS).

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.

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.

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.

Référentiel professionnel (RP)
Le référentiel professionnel est un document public à caractère réglementaire qui s'applique aux titres à finalité professionnelle du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

Savoir
Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

Savoir-faire organisationnel
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.

Savoir-faire relationnel
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 technique
Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer 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.

Titre à finalité professionnelle
La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de la formation professionnelle est appelée « titre à finalité professionnelle ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées.

ASSEMBLÉE
DE LA
POLYNÉSIE FRANÇAISE

NOR : CFP22201048DL-4

DÉLIBÉRATION Nº /APF

DU

---

relative à la demande de reconnaissance par l'État du titre à finalité professionnelle de « Réceptionniste en Hôtellerie (RH) » préparé en Polynésie française et délivré par le Ministre en charge de la formation professionnelle

---

L'ASSEMBLÉE DE LA POLYNÉSIE FRANÇAISE

Vu la loi organique nº 2004-192 du 27 février 2004 modifiée portant statut d'autonomie de la Polynésie française, ensemble la loi nº 2004-193 du 27 février 2004 modifiée complétant le statut d'autonomie de la Polynésie française ;

Vu l'ordonnance n° 2021-552 du 5 mai 2021 portant actualisation et adaptation des dispositions du code de l'éducation relatives à l'outre-mer (*dernier alinéa de l'article L 337-1 dans la rédaction résultant du 13° du II de l'article L.376-1*) ;

Vu la délibération n° 91-26 AT du 18 janvier 1991 portant application des dispositions du titre VI du Livre 1er de la loi n° 86-845 du 17 juillet 1986 et relative à la formation professionnelle continue ;

Vu le décret n° 2021-1907 du 30 décembre 2021-art.3 relatif aux dispositions réglementaires du livre III du Code national de l'éducation (*Section 2 du Chapitre 3, reconnaissance de diplômes ou de titres à finalité professionnelle préparés et délivrés en Polynésie française*) ;

Vu l'arrêté nº 818 CM du 27 mai 2022 soumettant un projet de délibération à l'assemblée de la Polynésie française ;

Vu la lettre nº /2022/APF/SG du portant convocation en séance des représentants à l'assemblée de la Polynésie française ;

Vu le rapport nº du de la commission de la santé, de la solidarité, du travail et de l'emploi ;

Dans sa séance du

A D O P T E :

Article 1er.- La présente délibération a pour objet la demande de reconnaissance par l'État du titre à finalité professionnelle de « Réceptionniste en Hôtellerie (RH) » préparé en Polynésie française et délivré par le Ministre en charge de la formation professionnelle.

Article 2.- La demande de reconnaissance concerne le présent titre à finalité professionnelle qui a une correspondance étroite avec celui du Ministère en charge de l'emploi en France et qui sert de référence au titre délivré en Polynésie française.

Article 3.- Le titre à finalité professionnelle entrant dans le champ d'application de cette demande de reconnaissance est le suivant :

N°	INTITULÉ	SIGLE	RÉFÉRENCE
1	Réceptionniste en Hôtellerie	RH	TP-00379

Les informations relatives aux activités et aux compétences liées à la qualification visée ainsi que les modalités de l'examen et les conditions de délivrance du titre sont décrites aux annexes jointes à la présente délibération.

Article 4.- L'organisme de formation désigné pour dispenser la formation est l'établissement public administratif dénommé Centre de Formation professionnelle pour Adultes (C.F.P.A.).

Article 5.- Le Président de la Polynésie française signalera toute modification qui interviendrait antérieurement ou postérieurement à la reconnaissance du titre.

Il s'assurera que les conditions de délivrance du titre sont respectées conformément aux dispositions prévues dans le référentiel de certification (RC).

L'autorité habilitée de la Polynésie française autorise, le cas échéant, des missions de contrôle diligentées par l'État, pour s'assurer des conditions dans lesquelles la formation et la délivrance du titre sont organisées.

Article 6.- Le Président de la Polynésie française est chargé de l'exécution de la présente délibération qui sera publiée au *Journal officiel* de la Polynésie française.

La secrétaire, *Le Président,*

Béatrice LUCAS Gaston TONG SANG

MINISTERE EN CHARGE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

REFERENTIEL DE CERTIFICATION
(RC)
DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

« Réceptionniste en Hôtellerie »

NIVEAU IV (4)

SIGLE	Type de document	Code titre national équivalent	Intitulé de la formation	
RH	Référentiel de Certification	TP-00379	Réceptionniste en hôtellerie	Page 1/19

I - Références de la spécialité

Intitulé du titre à finalité professionnelle : Réceptionniste en Hôtellerie
Sigle : RH
Niveau : IV (4)
Code(s) NSF national équivalent : 334t - Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement
Code(s) Rome : G1703

2 – Synthèse des modalités de l'évaluation pour l'accès au titre à finalité professionnelle

➢ ***Pour l'accès au titre à finalité professionnelle des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu de formation, les compétences sont évaluées au vu :***

a) <u>De l'épreuve de synthèse basée sur une mise en situation professionnelle</u>

L'épreuve de synthèse comporte plusieurs étapes :

Le candidat effectue un rapprochement de documents lors d'une livraison, puis il commente des photos de préparation de marchandise et de rangement de réserve.

Le candidat commente ensuite des photos de linéaires, de mises en avant de produits et fait des propositions d'améliorations.

A partir de la représentation d'un rack de stockage, il effectue un comptage de stock pour une famille de produits dont il devra ensuite valider une commande. Un entretien technique complète cette étape.

Dans le cadre d'une situation commerciale reconstituée, le candidat répond aux sollicitations d'un client. Un des membres du jury assure le rôle du client.

Le jury questionne ensuite le candidat au sujet de cette prestation.

A partir d'une situation d'encaissement, le candidat explique au jury comment il va procéder dans cette situation puis il répond aux questions du jury.

b) <u>Du dossier professionnelle (DP)</u>

Tous les candidats au Titre à finalité Professionnelle décrivent par activité type et à partir d'exemples concrets, les pratiques professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre à finalité professionnelle visé.

Le candidat a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description

À partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à l'épreuve de synthèse, le jury évaluera les acquis du candidat et les comparera aux requis du titre.

Tous les candidats au Titre à finalité Professionnelle décrivent par activité type et à partir d'exemples concrets, les pratiques professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

Le candidat a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description.

A partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à l'épreuve de synthèse, le jury évaluera les acquis du candidat et les comparera aux requis du titre.

c) **Des résultats des évaluations réalisées pendant le parcours continu de formation**
(Cette rubrique C ne concerne pas les candidats par VAE).

d) **D'un entretien final avec le jury** destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités auxquelles conduit le titre visé sur la base du Dossier Professionnelle (DP), de l'épreuve de synthèse et, pour les candidats d'un parcours continu de formation, des évaluations passées en cours de formation.

3 – Le dispositif d'évaluation pour l'accès direct au titre à finalité professionnelle

3.1. Les épreuves d'évaluation pour le (la) candidat (e) au titre à finalité Professionnelle RH

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'opération de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Accueillir et conseiller le client au service de la réception Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières Procéder aux opérations d'arrivée et de départ Clôturer l'activité journalière et mensuelle Contribuer au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier	01 h 30 min	1ère partie : La présence d'un surveillant est requise. A partir de documents et de données du service de la réception, le candidat : • contrôle et met à jour un rapport de clôture de caisse (0h15) ; O vérifie l'exactitude et met à jour les données d'un rapport de suivi d'activité par centre de profit (0h20) ; • répond à un avis client positif en anglais et à un avis client négatif en français (0h15) ; en utilisant un tableur et un traitement de texte. 2ème partie : Le jury tient le rôle du client. A partir d'un scénario de jeux de rôles tiré au sort, le candidat traite simultanément un ensemble de tâches au service de la réception en français ou en anglais. Le candidat, pendant 0h10 : • répond aux demandes d'informations d'ordre pratique et touristique locales ; • prend et transcrit un message pour le client ou la hiérarchie. Le candidat, pendant 0h30 : • traite et enregistre une demande de réservation de prestations hôtelières ; • procède à l'arrivée d'un client ; • procède au départ d'un client ; • gère une objection ou une remarque client ; en utilisant un logiciel de gestion hôtelière. L'évaluation de la langue anglaise au niveau B2 « utilisateur indépendant avancé » du Cadre européen commun de référence

			pour les langues est basée sur la communication, orale et écrite, avec la clientèle.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Accueillir et conseiller le client au service de la réception Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières Procéder aux opérations d'arrivée et de départ Clôturer l'activité journalière et mensuelle Contribuer à la gestion de la distribution en ligne Contribuer au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier	00 h 30 min	Le jury questionne le candidat sur les tâches réalisées lors de la mise en situation professionnelle pendant 0h15. A partir d'une série de questions tirées au sort, le jury questionne le candidat pendant 0h15 sur : • la clôture de la journée d'exploitation et les principaux indicateurs de performance et ratios du service de la réception ; • la politique de yield et la tarification différenciée ; • la gestion de la distribution en ligne ; • la mise à jour de l'offre commerciale chez les différents distributeurs ; • la communication sur les réseaux sociaux.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans Objet		Sans objet
Entretien final		00 h 15 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	02 h 10 min	

3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnaire à partir de production(s)
Assurer les opérations relatives au séjour des clients					
Accueillir et conseiller le client au service de la réception	La procédure d'accueil est appliquée L'offre est adaptée aux besoins des clients Les prestations de l'établissement sont valorisées Les informations d'ordre pratique et touristique sont fiables La satisfaction des clients est vérifiée Les messages transmis aux clients et à la hiérarchie sont fiables et exploitables	☒	☒	☐	☐
Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières	La procédure de réservation est appliquée Les règles de communication avec la clientèle sont respectées Les informations transmises aux clients sont fiables Les saisies sur les supports de réservation sont fiables et exploitables Les dossiers de réservation sont à jour	☒	☒	☐	☐
Procéder aux opérations d'arrivée et de départ	La procédure d'arrivée est appliquée La procédure de départ est appliquée La procédure de vente de prestations additionnelles est appliquée La procédure de gestion des objections et remarques est appliquée La contrôle de caisse est fiable	☒	☒	☐	☐
Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier					
Clôturer l'activité journalière et mensuelle	Les comptes clients sont mis à jour Les données erronées ou manquantes sont corrigées La journée d'exploitation est clôturée La mise à jour des ratios et indicateurs d'activité est fiable	☒	☒	☐	☐
Contribuer à la gestion de la distribution en ligne	La politique de yield de l'établissement est appliquée La procédure de la gestion de la distribution en ligne est appliquée L'offre commerciale est mise à jour chez les différents distributeurs				

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnaire à partir de production(s)
Contribuer au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier	La procédure de la gestion de l'e-reputation est appliquée La réponse à l'avis client est adaptée Les règles de correspondance sont respectées La procédure de communication sur les réseaux sociaux est appliquée	☒	☒	☐	☐
Obligations règlementaires le cas échéant :					

3.3 Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Communiquer à l'oral et à l'écrit avec la clientèle, la hiérarchie, les services et les partenaires de l'établissement	Accueillir et conseiller le client au service de la réception
	Clôturer l'activité journalière et mensuelle
	Contribuer à la gestion de la distribution en ligne
	Contribuer au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier
	Procéder aux opérations d'arrivée et de départ
	Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières
Utiliser les outils de gestion hôtelière, de gestion de la distribution en ligne et de suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier	Accueillir et conseiller le client au service de la réception
	Clôturer l'activité journalière et mensuelle
	Contribuer à la gestion de la distribution en ligne
	Contribuer au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier
	Procéder aux opérations d'arrivée et de départ
	Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières

4. Conditions de présence et d'intervention du jury propre au titre à finalité professionnelle RH

4.1. Durée de l'épreuve : 01h 25 min

4.2. Protocole d'intervention du jury :

Le jury est présent pendant l'entretien technique et l'entretien final.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

4.3. Conditions particulières de composition du jury :

L'un des membres du jury au moins est en mesure d'évaluer les compétences linguistiques du candidat lors de la mise en situation professionnelle.

5. Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session titre

La présence d'un surveillant est requise pendant la 1ère partie de la mise en situation professionnelle

REFERENTIEL D'EVALUATION

DES CERTIFICATS

DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

RÉCEPTIONNISTE EN HOTELLERIE

CCP 1

Assurer les opérations relatives au séjour des clients

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières Procéder aux opérations d'arrivée et de départ Accueillir et conseiller le client au service de la réception	00 h 55 min	1ère partie : La présence d'un surveillant est requise. A partir de documents et de données du service de la réception, le candidat : •contrôle et met à jour un rapport de clôture de caisse en utilisant un tableur (0h15). 2ème partie : Le jury tient le rôle du client. A partir d'un scénario de jeux de rôles tiré au sort, le candidat traite simultanément un ensemble de tâches au service de la réception en français ou en anglais. Le candidat, pendant 0h10 : • répond aux demandes d'informations d'ordre pratique et touristique locales ; • prend et transcrit un message pour le client ou la hiérarchie. Le candidat, pendant 0h30 : • traite et enregistre une demande de réservation de prestations hôtelières ; • procède à l'arrivée d'un client ; • procède au départ d'un client ; • gère une objection ou une remarque client ; en utilisant un logiciel de gestion hôtelière. L'évaluation de la langue anglaise au niveau B2 « utilisateur indépendant avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues est basée sur la communication, orale et écrite, avec la clientèle.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			

▪ Entretien technique	Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières Procéder aux opérations d'arrivée et de départ Accueillir et conseiller le client au service de la réception	00 h 20 min	Le jury questionne le candidat sur les tâches réalisées lors de la mise en situation professionnelle pendant 0h10. A partir d'une série de questions tirées au sort, le jury questionne le candidat pendant 0h10 sur : • la grille tarifaire et l'offre commerciale ; • le contrôle de caisse ; • les consignes liées à la sécurité des biens et des personnes.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans Objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	01 h 15 min	

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Assurer les opérations relatives au séjour des clients

Durée de l'épreuve : 01 h 00 min

Protocole d'intervention du jury :
Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :
L'un des membres du jury au moins est en mesure d'évaluer les compétences linguistiques du candidat lors de la mise en situation professionnelle.

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP
La présence d'un surveillant est requise pendant la 1ère partie de la mise en situation professionnelle.

CCP 2

Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Contribuer au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier Clôturer l'activité journalière et mensuelle	00 h 50 min	La présence d'un surveillant est requise. A partir de documents et de données du service de la réception, le candidat : • vérifie l'exactitude et met à jour les données d'un rapport de suivi d'activité par centre de profit (0h20) ; • contrôle et met à jour les données d'un rapport centralisant les indicateurs de performance et les ratios du service de la réception (0h15) ; • répond à un avis client positif en anglais et à un avis client négatif en français (0h15) ; en utilisant un tableur et un traitement de texte. L'évaluation de la langue anglaise au niveau B2 « utilisateur indépendant avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues est basée sur la communication, écrite avec la clientèle.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Contribuer au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier Contribuer à la gestion de la distribution en ligne Clôturer l'activité journalière et mensuelle	00 h 35 min	Le jury questionne le candidat sur les tâches réalisées lors de la mise en situation professionnelle pendant 0h20. A partir d'une série de questions tirées au sort, le jury questionne le candidat pendant 0h15 sur : 'la clôture de la journée d'exploitation ; 'la politique de yield et la tarification différenciée ; 'la gestion de la distribution en ligne ; 'la mise à jour de l'offre commerciale chez les différents distributeurs ; 'la communication sur les réseaux sociaux.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	01 h 25 min	

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier

Durée de l'épreuve : 00 h 35 min

Protocole d'intervention du jury :
Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

L'un des membres du jury au moins est en mesure d'évaluer les compétences linguistiques du candidat lors de la mise en situation professionnelle.

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP
La présence d'un surveillant est requise pendant la mise en situation professionnelle.

Annexe 1
Plateau technique d'évaluation

Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	Un local fermé pour la 1ère partie de la mise en situation professionnelle comprenant : • 16 postes informatiques ou tablettes équipés (d'un tableur et d'un traitement de texte) et reliés à une imprimante réseau. Une zone d'accueil, pour la 2ème partie de la mise en situation professionnelle, représentant la réception d'un établissement hôtelier et comportant : • un comptoir d'accueil ; □ à proximité, des tables et des chaises disposées en nombre suffisant pour permettre au jury d'observer le candidat. Un local fermé équipé d'une table, d'une chaise et d'un téléphone.	Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention.
Entretien technique	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.
Entretien final	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.

Ressources (pour un candidat)
Certaines ressources peuvent être partagées par plusieurs candidats.
Leur nombre est indiqué dans la colonne « Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve »

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Postes de travail	1	Poste informatique ou une tablette équipé (d'un logiciel de gestion hôtelière) relié à internet et à une imprimante. Le paramétrage du logiciel de gestion hôtelière doit se baser sur un établissement hôtelier de niveau 3* selon l'arrêté en vigueur. L'établissement doit proposer a minima : • 18 chambres standards à grand lit ; • 18 chambres standards à lits jumeaux ; • 6 chambres de niveau supérieur. Dans chaque catégorie, une chambre doit permettre l'accueil de personnes à mobilité réduite. Toutes les chambres sont équipées d'un minibar et offrent la possibilité d'ajouter un lit supplémentaire. • une tarification différenciée avec les conditions de réservation et d'annulation pour les tarifs rack, corporate et agences de voyage en ligne ; • des tarifs demi-pension et soirée étape ; • un service de restauration proposant une cuisine traditionnelle composée de plats régionaux ; • un service de room-service proposant des boissons et snacking ; • un service bar ; • un service conciergerie ; • un service séminaires professionnels ; • un service teinturerie proposée à la clientèle ; • un service de stationnement privatif des voitures client.	1	Sans objet

Équipements de protection individuelle (EPI) ou collective	1	Boite à pharmacie de premier secours	16	Tenue adaptée : uniforme réceptionniste fourni par le candidat.

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Matières d'œuvre	1	Imprimante en réseau	16	Cette imprimante est utilisée lors de la 1ère partie de la mise en situation professionnelle.
	1	Imprimante dans la zone d'accueil	1	Cette imprimante est utilisée lors de la 2ème partie de la mise en situation professionnelle.
	1	Téléphone au comptoir d'accueil	1	Sans objet
	1	Téléphone permettant au jury d'être en relation avec le candidat.	1	Sans objet
Documentations	1	Livret de présentation de l'établissement	16	Sans objet
	1	Livret de conciergerie	16	Sans objet

ANNEXE 2

CORRESPONDANCES DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

Le titre à finalité professionnelle réceptionniste en hôtellerie est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances sont :

	Réceptionniste en hôtellerie Ancienne version		Réceptionniste en hôtellerie Nouvelle version
CCP	Assurer au service de la réception les opérations relatives au séjour des clients.	CCP	Assurer les opérations relatives au séjour des clients
CCP	Contrôler et suivre l'activité du service de la réception.	CCP	Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'eréputation de l'établissement hôtelier

Annexe 3

Glossaire des modalités d'évaluation du référentiel de certification (R.C)

Mise en situation professionnelle

Il s'agit d'une reconstitution qui s'inspire d'une situation professionnelle représentative de l'emploi visé par le titre. Elle s'appuie sur le plateau technique d'évaluation défini dans l'annexe 1 du référentiel d'évaluation.

Présentation d'un projet réalisé en amont de la session

Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet réalisé dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet en amont de la session. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session » mentionne en quoi consiste ce projet.

Entretien technique

L'entretien technique peut être prévu par le référentiel d'évaluation. Sa durée et son périmètre de compétences sont précisés. Il permet si nécessaire d'analyser la mise en situation professionnelle et/ou d'évaluer une (des) compétence(s) particulière(s).

Questionnaire professionnel

Il s'agit d'un questionnaire écrit passer sous surveillance. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d'évaluer certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité. Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

Questionnement à partir de production(s)

Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet...) élaborée en amont de la session par le candidat, pour évaluer certaines des compétences non évaluables par la mise en situation professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) » mentionne en quoi consiste/nt cette/ces production(s).

Entretien final

Il permet 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 des représentations du métier.
Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son dossier professionnel.

MINISTERE EN CHARGE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

REFERENTIEL PROFESSIONNEL (RP) DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

« RÉCEPTIONNISTE EN HOTELLERIE »

Niveau IV (4)

Introduction

Présentation de l'évolution du titre à finalité professionnelle

L'intitulé du titre à finalité professionnelle « Réceptionniste en Hôtellerie » ayant été défini en deux blocs de compétences, est toujours adapté à cette configuration.

Contexte de l'examen du titre à finalité professionnelle

Il est noté que le réceptionniste en hôtellerie :

- Accueille et conseille le client au service de la réception.
- Traite les demandes de réservations de prestations hôtelières.
- Procède aux opérations d'arrivée et de départ.
- Clôture l'activité journalière et mensuelle.
- Contribue à la gestion de la distribution en ligne.
- Contribue au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier.

Cela a conduit à changer l'intitulé des deux activités qui deviennent :

- Activité n° 1 « Assurer les opérations relatives au séjour des clients ».
- Activité n° 2 « Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de
L'e-réputation de l'établissement hôtelier ».

Et à créer deux nouvelles compétences :

- Compétence n°5 « Contribuer à la gestion de la distribution en ligne ».
- Compétence n°6 « Contribuer au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier ».

Liste des activités :

Anciennes Activités :
- Assurer au service de la réception les opérations relatives au séjour des clients.
- Contrôler et suivre l'activité du service de la réception.

Nouvelles Activités :
- Assurer les opérations relatives au séjour
des clients
- Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier

FICHE ACTIVITÉ TYPE

Réceptionniste en Hôtellerie

Définition de l'activité type et des conditions d'exercice

Le réceptionniste en hôtellerie accueille les clients au service de la réception. Il traite les demandes de réservation de prestations hôtelières et répond aux demandes de renseignements d'ordre pratique et touristique en utilisant au quotidien la langue anglaise.

Le réceptionniste identifie les besoins du client et le conseille afin de lui proposer une offre adaptée, en valorisant les prestations de l'établissement hôtelier. Dans le respect de la grille tarifaire du jour ou de la semaine, il propose une offre en tenant compte des types de clientèle. Le réceptionniste effectue les opérations d'arrivée et de départ et propose des prestations complémentaires aux clients. Il assure le suivi du client tout au long de son séjour. Il peut être amené à participer à la préparation et au service du snacking et du petit déjeuner. Il veille à la sécurité des biens et des personnes tout en étant vigilant aux flux entrants et sortants. En fin de service, le réceptionniste contrôle et clôture la caisse.

Le réceptionniste contribue à la gestion de la distribution hôtelière de l'établissement et à la mise à jour de l'offre commerciale. Il participe à la fidélisation du client, surveille l'e-réputation de l'établissement et répond aux avis des clients sur les réseaux sociaux professionnels.

Le réceptionniste exerce cette activité seule ou en équipe, au service de la réception de l'établissement, sous la responsabilité et la supervision de sa hiérarchie. Il exerce principalement ses activités en zone d'accueil, en face à face avec le client, au téléphone, par courriel et par messagerie instantanée, en anglais et en français. Il peut être amené à communiquer dans une autre langue étrangère. Il utilise un logiciel de gestion hôtelière. Il est en contact permanent avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs et les partenaires et veille à l'image de l'établissement. Son degré d'autonomie et de responsabilité dépend de l'organisation de l'établissement.

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :
Hôtels et résidences de tourisme.

- Hôtels.
- Résidences hôtelières.
- Hôtellerie de plein air.
- Villages vacances.
- Hostels.
- Résidences séniors et maisons de retraite.
- Bateaux de croisières fluviales et maritimes.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants : -
Réceptionniste en hôtellerie.

- Réceptionniste en résidence.
- Réceptionniste tournant.
- Réceptionniste en hôtellerie de plein air.
- Réceptionniste en village vacances et hôtels club.
- Night audit.
- Concierge d'entreprise. - Employé de réception.
- Employé de réservation.
- Agent de réservation.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Sans objet

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Assurer les opérations relatives au séjour des clients

Accueillir et conseiller le client au service de la réception
Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières
Procéder aux opérations d'arrivée et de départ

2. Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier

Clôturer l'activité journalière et mensuelle
Contribuer à la gestion de la distribution en ligne
Contribuer au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier

Compétences transversales de l'activité

Communiquer à l'oral et à l'écrit avec la clientèle, la hiérarchie, les services et les partenaires de l'établissement
Utiliser les outils de gestion hôtelière, de gestion de la distribution en ligne et de suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier

Niveau et/ou domaine d'activité au niveau national

Niveau 4 (Cadre national des certifications 2019)
Convention(s) :
Convention collective nationale des hôtels, cafés restaurants (HCR) du 30 avril 1997.
Convention collective nationale de l'hôtellerie de plein air du 2 juin 1993. Convention collective nationale des hôtels (chaîne) du 1er juillet 1975.
Convention collective nationale de l'immobilier du 9 septembre 1988.
Code(s) NSF national équivalent : 334t-Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement.

Fiche(s) Rome de rattachement

G1703 Réception en hôtellerie

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

Assurer les opérations relatives au séjour des clients

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Dans le respect des procédures et des standards de qualité de l'établissement, le réceptionniste en hôtellerie accueille les clients au service de la réception. Il traite les demandes de réservation de prestations hôtelières et répond aux demandes de renseignements d'ordre pratique et touristique en utilisant au quotidien la langue anglaise.

Le réceptionniste identifie les besoins du client et le conseille afin de lui proposer une offre adaptée, en valorisant les prestations de l'établissement hôtelier. Dans le respect de la grille tarifaire du jour ou de la semaine, il propose une offre en tenant compte des types de clientèle. Le réceptionniste effectue les opérations d'arrivée et de départ et propose des prestations complémentaires aux clients. Il assure le suivi du client tout au long de son séjour. Il peut être amené à participer à la préparation et au service du snacking et du petit déjeuner. Il veille à la sécurité des biens et des personnes tout en étant vigilant aux flux entrants et sortants. En fin de service, le réceptionniste contrôle et clôture la caisse.
En fin de journée d'exploitation, il contrôle les comptes des clients, actualise les comptes débiteurs et clôture la journée d'exploitation. Il met à jour et centralise les indicateurs de performance et ratios du service de la réception.
Le réceptionniste contribue à la gestion de la distribution hôtelière de l'établissement et à la mise à jour de l'offre commerciale. Il participe à la fidélisation du client, surveille l'e-réputation de l'établissement et répond aux avis des clients sur les réseaux sociaux professionnels.

Le réceptionniste exerce cette activité seule ou en équipe, au service de la réception de l'établissement, sous la responsabilité et la supervision de sa hiérarchie. Il exerce principalement ses activités en zone d'accueil, en face à face avec le client, au téléphone, par courriel et par messagerie instantanée, en anglais et en français. Il peut être amené à communiquer dans une autre langue étrangère. Il utilise un logiciel de gestion hôtelière. Il est en contact permanent avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs et les partenaires et veille à l'image de l'établissement. Son degré d'autonomie et de responsabilité dépend de l'organisation de l'établissement.

L'emploi est caractérisé par la simultanéité et la diversité des tâches, par la gestion permanente des priorités. Le port d'un uniforme ou d'une tenue adaptée est fréquent et défini par l'établissement. Le réceptionniste exerce principalement en station debout. Il peut travailler le soir, la nuit, le weekend et les jours fériés. Les horaires de travail peuvent être décalés par roulement, avec ou sans coupure.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Accueillir et conseiller le client au service de la réception
Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières
Procéder aux opérations d'arrivée et de départ

Compétences transversales de l'activité type

Communiquer à l'oral et à l'écrit avec la clientèle, la hiérarchie, les services et les partenaires de l'établissement
Utiliser les outils de gestion hôtelière, de gestion de la distribution en ligne et de suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier

FICHE ACTIVITE TYPE N° 2

Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Le réceptionniste contrôle les comptes des clients et assure le suivi de l'activité du service de la réception. Il clôture la journée d'exploitation. Il met à jour et centralise les indicateurs de performance et ratios. Dans le respect des procédures et des standards de qualité, le réceptionniste contribue à la gestion de la distribution hôtelière de l'établissement et à la mise à jour des stocks des chambres. Il contribue à la fidélisation du client et surveille l'e-réputation de l'établissement. Il répond, y compris en anglais, aux avis des clients sur les réseaux sociaux et les sites de réservation en ligne.

Selon ses attributions et à partir de la politique de yield, le réceptionniste surveille les niveaux de stock de chambres chez les distributeurs, veille à la bonne application de la grille tarifaire du jour ou de la semaine et, si besoin, modifie le stock et met à jour l'offre commerciale. Le réceptionniste répond aux avis positifs des clients, transmet les avis négatifs à sa hiérarchie et propose une réponse adaptée. En respectant les consignes, il participe à l'animation des réseaux sociaux et y poste des actualités et des informations sur la vie de l'établissement.

Le réceptionniste exerce cette activité seule ou en équipe, sous la responsabilité et la supervision de sa hiérarchie. Dans la gestion de l'e-réputation de l'établissement, il utilise au quotidien la langue anglaise et peut être amené à communiquer dans une autre langue étrangère. Il est en contact avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs et les partenaires de l'établissement. Son degré d'autonomie et de responsabilité dépend de l'organisation interne de l'établissement. L'activité est caractérisée par la simultanéité des tâches et de la gestion permanente des priorités.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Clôturer l'activité journalière et mensuelle
Contribuer à la gestion de la distribution en ligne
Contribuer au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier

Compétences transversales de l'activité type

Communiquer à l'oral et à l'écrit avec la clientèle, la hiérarchie, les services et les partenaires de l'établissement
Utiliser les outils de gestion hôtelière, de gestion de la distribution en ligne et de suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE 1

Accueillir et conseiller le client au service de la réception

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures et des standards de qualité de l'établissement, accueillir les clients au service de la réception, identifier leurs besoins et les conseiller afin de leur proposer une offre adaptée, en valorisant les prestations de l'établissement hôtelier. A partir des outils et des supports d'information et de communication, répondre aux demandes de renseignements concernant les informations d'ordre pratique et touristique locales. En fonction des demandes des clients, réserver une prestation auprès d'un prestataire extérieur et s'assurer de la satisfaction du client. Gérer les appels téléphoniques externes et internes, et dans le respect des règles de confidentialité, prendre des messages pour les clients et la hiérarchie et les transcrire. Veiller à la sécurité des biens et des personnes tout en étant vigilant aux flux entrants et sortants.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce tout au long du service dans l'espace dédié à l'accueil du client, seul ou en équipe, sous la responsabilité de la hiérarchie. Elle est mise en œuvre auprès d'une clientèle individuelle ou d'une clientèle groupe. L'utilisation simultanée des outils de communication est fréquente. En fonction de l'établissement, le réceptionniste peut être amené à communiquer dans une autre langue étrangère que l'anglais.

Critères de performance

La procédure d'accueil est appliquée
L'offre est adaptée aux besoins des clients
Les prestations de l'établissement sont valorisées
Les informations d'ordre pratique et touristique sont fiables
La satisfaction des clients est vérifiée
Les messages transmis aux clients et à la hiérarchie sont fiables et exploitables

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Accueillir la clientèle de l'établissement. Utiliser
les outils de communication.
Analyser les besoins des clients.
Détecter une insatisfaction latente en approchant le client et en le questionnant.
Valoriser les prestations de l'établissement.
Conseiller les clients sur l'offre et l'environnement touristique local.
Répondre aux demandes d'informations pratiques des clients. Prendre
et transmettre les messages clients et hiérarchie.

Mettre à jour l'offre touristique et les sources d'informations pratiques. Gérer
la simultanéité des tâches.
Gérer les priorités liées aux demandes clients.

Gérer l'attente de la clientèle.
Organiser son poste de travail.
Agencer et maintenir en état de propreté la zone d'accueil.
Appliquer les principes du développement durable.
Adopter un comportement professionnel avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs et les services de l'établissement.
Adapter son comportement aux spécificités de la clientèle.
Communiquer avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs et les services de l'établissement.
Adopter une attitude appropriée en cas d'incident, de dysfonctionnement du service.
Connaissance de la culture et des standards de qualité de l'établissement.
Connaissance des prestations proposées par l'établissement.
Connaissance des typologies et niveaux de confort de l'établissement.
Connaissance de la structuration de l'établissement (locaux, services).
Connaissance des techniques d'accueil.
Connaissance de la procédure d'accueil de l'établissement.
Connaissance des règles de communication interpersonnelle.
Connaissance des attitudes et comportements professionnels.
Connaissance des règles d'hygiène corporelle et vestimentaire.
Connaissance de l'environnement touristique local et des sources d'informations pratiques.
Connaissance du fonctionnement du service conciergerie.
Connaissance des spécificités des clientèles et de leurs attentes.
Connaissance de la procédure de traitement des messages et leur transcription.
Connaissance des actions de nature à favoriser le développement durable.
Connaissance des bases de la législation relative à la sécurité d'un établissement recevant du public.
Connaissance des consignes de l'établissement relatives à la sécurité des personnes et des biens.
Connaissance des attitudes à adopter en cas d'incident, de dysfonctionnement du service.
Connaissance du vocabulaire anglais de l'hôtellerie et des bases de communication orale et écrite avec la clientèle anglophone (niveau B2 « Avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE 2

Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect de la législation hôtelière, des standards de qualité de l'établissement et des procédures, traiter les réservations de prestations hôtelières en face à face, par téléphone, par courriel et messagerie instantanée. Proposer une offre commerciale en tenant compte des types de clientèle, en respectant les consignes et la grille tarifaire du jour ou de la semaine. Veiller, contrôler et s'assurer du bon report sur le logiciel de gestion hôtelière des réservations en provenance des différents canaux de distribution.
Optimiser le planning d'occupation par type de chambre et informer les services concernés par les prestations réservées. Enregistrer les informations clients, les dates de séjour, le détail des prestations et les éléments de garantie sur le logiciel de gestion hôtelière. Dans le respect de la politique commerciale de l'établissement et des conditions générales de vente, assurer le suivi et la mise à jour des dossiers de réservation.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce tout au long du service dans l'espace dédié à l'accueil du client, seul ou en équipe sous la responsabilité de la hiérarchie. Elle peut également se pratiquer au service réservation de l'établissement ou dans une centrale de réservation. L'utilisation simultanée des outils de communication et du logiciel de gestion hôtelière est courante. En fonction des standards de qualité de l'établissement, le réceptionniste est amené à communiquer dans une autre langue étrangère que l'anglais.

Critères de performance

La procédure de réservation est appliquée
Les règles de communication avec la clientèle sont respectées
Les informations transmises aux clients sont fiables
Les saisies sur les supports de réservation sont fiables et exploitables Les
dossiers de réservation sont à jour

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser les outils de communication.
Utiliser la fonction réservation du logiciel de gestion hôtelière.
Utiliser et mettre à jour le fichier client.
Appliquer la procédure de réservation de prestations hôtelières (Individuelle, groupe et séminaire).
Appliquer la tarification différenciée propre à l'établissement.
Actualiser les dossiers clients.
Planifier les réservations et l'occupation des chambres en lien avec le service des étages.
Gérer les sur réservations.
Appliquer les principes du développement durable.
Organiser son poste de travail.
Classer les dossiers clients.
Faciliter l'organisation du séjour des clients.
Communiquer avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs et les services de l'établissement.

Adopter un comportement professionnel avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs et les services de l'établissement.
Connaissance des règles de communication interpersonnelle.
Connaissance des attitudes et comportements professionnels.
Connaissance des typologies et niveaux de confort de l'établissement.
Connaissance des spécificités des clientèles et de leurs attentes (Individuelle, groupe et séminaire).
Connaissance des prestations proposées par l'établissement.
Connaissance des procédures de réservation de l'établissement.
Connaissance des règles de correspondance commerciale en anglais et en français.
Connaissance des règles de rédaction d'un devis ou d'une facture pro-forma.
Connaissance de la fonction réservation du logiciel de gestion hôtelière de l'établissement.
Connaissance des bases d'un tableur.
Connaissance des supports utilisés pour le traitement des réservations et de leur suivi.
Connaissance de la politique commerciale de l'établissement et des conditions générales de vente.
Connaissance de la tarification différenciée pratiquée dans l'établissement.
Connaissance des bases de la législation relative au contrat hôtelier.
Connaissance des contrats spécifiques des clients et des sociétés en compte de l'établissement.
Connaissance des différents canaux de distribution.
Connaissance du fichier client.
Connaissance des outils de communication et de l'environnement multimédia du service de la réception.
Connaissance des actions de nature à favoriser le développement durable.
Connaissance des attitudes à adopter en cas d'incident, de dysfonctionnement du service.
Connaissance du vocabulaire anglais de l'hôtellerie et des bases de communication orale et écrite avec la clientèle anglophone (niveau B2 « Avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE 3

Procéder aux opérations d'arrivée et de départ

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des consignes et dans le respect des procédures, effectuer les opérations d'arrivée et de départ sur le logiciel de gestion hôtelière. Lors de l'arrivée, pour chaque client « prescripteur », récupérer le courriel et le téléphone afin de le fidéliser et l'inciter à utiliser le canal de réservation « direct » lors d'une prochaine réservation. Proposer et vendre des prestations complémentaires afin d'optimiser le chiffre d'affaires et assurer le suivi du client tout au long de son séjour. Dans la limite de ses attributions, gérer les objections et les remarques, en informer la hiérarchie, assurer le suivi de la gestion insatisfaction client. Lors des départs, s'assurer de la satisfaction du client et contribuer à sa fidélisation. Mettre à jour le planning d'occupation des chambres et indiquer aux services concernés les mouvements de clientèle. En fin de service et à partir du rapport de caisse, contrôler les encaissements du jour et remédier aux écarts en corrigeant les données erronées ou manquantes et assurer la clôture de la caisse.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce tout au long du service dans l'espace dédié à l'accueil du client, seul ou en équipe, sous la responsabilité de la hiérarchie. L'utilisation simultanée des outils de communication et du logiciel de gestion hôtelière est courante. En fonction des standards de qualité de l'établissement, le réceptionniste peut être amené à communiquer dans une autre langue étrangère que l'anglais et à participer à la préparation et au service du snacking et du petit déjeuner.

Critères de performance

La procédure d'arrivée est appliquée
La procédure de départ est appliquée
La procédure de vente de prestations additionnelles est appliquée
La procédure de gestion des objections et remarques est appliquée le contrôle de caisse est fiable

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser les outils de communication.
Utiliser la fonction réservation et arrivée du logiciel de gestion hôtelière.
Appliquer la procédure d'arrivée.
Actualiser les dossiers clients.
Compléter le fichier client.
Contribuer à la fidélisation du client.
Utiliser la fonction facturation, encaissement du logiciel de gestion hôtelière.
Appliquer la procédure de départ.
Appliquer les différents moyens de paiements dont les débiteurs divers.
Utiliser les fonctions de base d'un tableur.
Clôturer la caisse journalière.
Appliquer les principes du développement durable.

Organiser son poste de travail.
Planifier les réservations et l'occupation des chambres en lien avec le service des étages.
Classer les dossiers clients.
Communiquer avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs et les services de l'établissement.
Adopter un comportement professionnel avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs et les services de l'établissement.
Adopter une attitude appropriée en cas d'incident, de dysfonctionnement du service.
Connaissance des outils de communication et de l'environnement multimédia du service de la réception.
Connaissance des typologies et niveaux de confort de l'établissement.
Connaissance des prestations proposées par l'établissement.
Connaissance des spécificités des clientèles et de leurs attentes (individuelle, groupe et séminaire).
Connaissance des règles de communication interpersonnelle.
Connaissance des attitudes et comportements professionnels.
Connaissance des procédures d'arrivées et de départs de l'établissement.
Connaissance des fonctions arrivée et départ du logiciel de gestion hôtelière de l'établissement.
Connaissance de la politique commerciale de l'établissement et des conditions générales de vente.
Connaissance des bases de la législation relative au contrat hôtelier.
Connaissance des différents canaux de distribution (Direct, IDS et GDS).
Connaissance des contrats spécifiques clients et sociétés.
Connaissance des contrats spécifiques des différents distributeurs.
Connaissance des différents moyens de paiements dont les débiteurs.
Connaissance de la procédure des débours.
Connaissance des différentes zones et locaux dédiés au service du bar et du petit déjeuner.
Connaissance du matériel et des équipements utilisés pour le service du bar et du petit déjeuner.
Connaissance des produits alimentaires et boissons servis dans le cadre du service des boissons au bar et du petit déjeuner.
Connaissance du dressage adapté au service de boissons chaudes, froides et alcoolisées.
Connaissance du dressage d'un plateau adapté au service du snacking.
Connaissance des actions de nature à favoriser le développement durable.
Connaissance des techniques de base de la gestion du stress.
Connaissance des fondamentaux en matière d'alerte et secourisme.
Connaissance des attitudes à adopter en cas d'incident, de dysfonctionnement du service.
Connaissance du vocabulaire anglais de l'hôtellerie et des bases de communication orale et écrite avec la clientèle anglophone (niveau B2 « Avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE 4

Clôturer l'activité journalière et mensuelle

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des relevés de consommation et de chiffre d'affaires par point de vente, du rapport de caisse et des consignes, contrôler les comptes des clients afin d'assurer le suivi de l'activité du service de la réception. Mettre à jour et assurer le suivi des comptes débiteurs divers en tenant compte des conditions définies par les contrats commerciaux. Remédier aux écarts en corrigeant ou complétant les données erronées ou manquantes. Clôturer la journée d'exploitation, assurer la sauvegarde et l'archivage des informations. En utilisant les supports mis en place, mettre à jour et centraliser les indicateurs de performance et ratios du service de la réception. Editer les rapports d'activité pour les transférer à la hiérarchie.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seul sous la responsabilité de la hiérarchie. Selon l'organisation de l'établissement, elle est mise en œuvre durant le service du matin, du soir et de la nuit. Elle nécessite l'utilisation d'un logiciel de gestion hôtelière et d'un tableur.

Critères de performance

Les comptes clients sont mis à jour
Les données erronées ou manquantes sont corrigées
La journée d'exploitation est clôturée
La mise à jour des ratios et indicateurs d'activité est fiable

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Mettre à jour les dossiers clients.
Contrôler les comptes clients.
Mettre à jour et assurer le suivi des comptes débiteurs divers.
Utiliser les relevés d'activité des autres services.
Corriger une erreur d'encaissement ou de facturation.
Contrôler et mettre à jour la main courante.
Clôturer la journée d'exploitation au service de la réception.
Vérifier les indicateurs de performance et ratios du service de la réception (Taux d'occupation, Prix moyen chambre, Chiffre d'affaires HT, Chiffre d'affaire TTC, Revenu Per Available Room, Indice de fréquentation).
Mettre à jour les supports d'analyse de l'activité mis en place par l'établissement.
Utiliser les outils de communication de l'établissement.
Utiliser les fonctions de base d'un tableur.
Utiliser les fonctions de base du menu facturation, encaissement et clôture du logiciel hôtelier.
Appliquer les principes du développement durable.
Organiser son poste de travail.
Classer les dossiers clients.
Archiver les données relatives à l'activité du service de la réception.
Communiquer avec la hiérarchie, les collaborateurs et les services de l'établissement.
Connaissance des documents supports d'analyse de l'activité du service de la réception.
Connaissance des bases du yield management.
Connaissance des indicateurs de performance et ratios du service de la réception (Taux d'occupation, Prix moyen chambre, Chiffre d'affaires HT, Chiffre d'affaire TTC, Revenu Per Available Room, Indice de fréquentation).
Connaissance du calcul de la TVA.

Connaissance de la main courante.
Connaissance des contrats spécifiques des clients et des sociétés en compte de l'établissement.
Connaissance de la procédure de suivi des débiteurs divers.
Connaissance des contrats des différents distributeurs.
Connaissance des fonctions de base d'un tableur.
Connaissance des fonctions de base du menu facturation et encaissement du logiciel de gestion hôtelière.
Connaissance des fonctions de base de la menue clôture du logiciel de gestion hôtelière.
Connaissance des attitudes et comportements professionnels.
Connaissance des outils de communication du service de la réception.
Connaissance des actions de nature à favoriser le développement durable.

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE 5

Contribuer à la gestion de la distribution en ligne

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir de la politique de yield et des consignes de la hiérarchie, contribuer à la gestion de la distribution hôtelière de l'établissement et à la mise à jour de l'offre commerciale. Surveiller les niveaux de stock des types de chambres figurant sur les différents canaux de distribution en ligne et effectuer les mises à jour nécessaires. Veiller à la bonne application de la grille tarifaire du jour ou de la semaine et si besoin, actualiser les tarifs en fonction des types de chambres et des conditions de réservation et d'annulation.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe sous la responsabilité de la hiérarchie. Elle peut se pratiquer dans un espace dédié en *back office* ou au service réservation de l'établissement. Selon l'établissement, les opérations se font via un *channel manager.*

Critères de performance

La politique de yield de l'établissement est appliquée
La procédure de la gestion de la distribution en ligne est appliquée L'offre
commerciale est mise à jour chez les différents distributeurs

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Appliquer la procédure de la gestion de la distribution.
S'assurer du bon report sur le *PMS* des réservations en provenance des différents canaux de distribution.
Appliquer la politique de yield.
Vérifier les indicateurs de performance et ratios du service de la réception.
Mettre à jour les supports d'analyse de l'activité mis en place par l'établissement.
Utiliser les outils de communication de l'établissement.
Utiliser les fonctions de base d'un tableur.
Utiliser les fonctions de base d'un traitement de texte.
Utiliser les fonctions du *channel manager.*
Communiquer avec la hiérarchie, les collaborateurs et les services de l'établissement.
Connaissance des documents supports d'analyse de l'activité du service de la réception.
Connaissance des indicateurs de performance et ratios du service de la réception.
Connaissance des bases du yield management.
Connaissance des contrats spécifiques des distributeurs en ligne.
Connaissance des contrats des différents distributeurs.
Connaissance du fonctionnement des extranets des différents distributeurs.
Connaissance des fonctions de base d'un tableur.
Connaissance des fonctions de base d'un traitement de texte.
Connaissance des outils de communication du service de la réception.
Connaissance des règles de la communication écrite avec la clientèle anglophone.
Afin de contribuer à la bonne réputation de l'établissement, s'assurer de la satisfaction client et contribuer à sa fidélisation. (Niveau B2 « Avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE 6

Contribuer au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Contribuer à la fidélisation du client et à l'e-réputation de l'établissement en surveillant les avis déposés par les clients. En fonction de la procédure, répondre aux avis positifs en valorisant l'établissement hôtelier. Transmettre les avis négatifs à la hiérarchie en apportant des éléments en lien avec l'insatisfaction du client et proposer une réponse adaptée. Participer à l'animation des réseaux sociaux en postant des actualités et des informations sur la vie de l'établissement.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe sous la responsabilité de la hiérarchie. Elle se pratique dans un espace dédié en *back office* ou au service réservation de l'établissement. En fonction de l'établissement, le réceptionniste peut être amené à communiquer dans une autre langue étrangère que l'anglais.

Critères de performance

La procédure de la gestion de l'e-reputation est appliquée
La réponse à l'avis client est adaptée
Les règles de correspondance sont respectées
La procédure de communication sur les réseaux sociaux est appliquée

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Appliquer la procédure de la gestion de l'e-réputation.
Mettre à jour les fichiers clients.
Animer les réseaux sociaux.
Utiliser les outils de communication de l'établissement.
Utiliser les fonctions de base d'un traitement de texte.
Communiquer avec la hiérarchie, les collaborateurs et les services de l'établissement.
Communiquer sur les réseaux sociaux professionnels.
Connaissance de base de l'e-réputation.
Connaissance des contrats des différents distributeurs.
Connaissance des fonctions de base d'un traitement de texte.
Connaissance des règles de correspondance.
Connaissance des outils de communication du service de la réception.
Connaissance des règles de la communication écrite avec la clientèle anglophone.
Afin de contribuer à la bonne réputation de l'établissement, s'assurer de la satisfaction client et contribuer à sa fidélisation. (Niveau B2 « Avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).

FICHE DES COMPETENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Communiquer à l'oral et à l'écrit avec la clientèle, la hiérarchie, les services et les partenaires de l'établissement

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des supports et outils de communication de l'établissement, le réceptionniste en hôtellerie échange des informations, en français et en anglais, avec la clientèle, la hiérarchie, les services et les partenaires de l'établissement pour assurer le fonctionnement du service de la réception.

Critères de performance

Les informations d'ordre pratique et touristique sont fiables
Les informations transmises aux clients sont fiables
Les règles de correspondance sont respectées
Les règles de communication avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs et les partenaires de l'établissement sont respectées y compris en anglais (niveau B2 « Avancée » du Cadre européen commun de référence pour les langues)

Utiliser les outils de gestion hôtelière, de gestion de la distribution en ligne et de suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des supports et outils numériques de l'établissement, traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières, procéder aux opérations d'arrivées et de départs. Contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier.

Critères de performance

Les saisies sur les supports de réservation sont fiables et exploitables
Le contrôle de caisse est fiable
La mise à jour des ratios et indicateurs d'activité est fiable
L'offre commerciale est mise à jour chez les différents distributeurs
La réponse à l'avis client est adaptée

Glossaire technique

Back office
C'est un terme généralement utilisé en hôtellerie pour décrire les parties de l'entreprise dédiées à la gestion propre de l'entreprise auxquelles le client n'a pas accès directement. Ces parties s'opposent à la partie frontale de l'entreprise dédiée à la relation client directe avec le client généralement appelé « Front office ».

Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL)
Référence européenne en matière de compétence langagière. Ce cadre comporte trois niveaux généraux, chacun subdivisé en deux.
Niveau A : utilisateur élémentaire
A1 = introductif ou découverte
A2 = survie ou intermédiaire
Niveau B : utilisateur indépendant
B1 = seuil
B2 = avancé. Peut comprendre le contenu essentiel de sujets concrets ou abstraits dans un texte complexe, y compris une discussion technique dans sa spécialité. Peut communiquer avec un degré de spontanéité et d'aisance tel qu'une conversation avec un locuteur natif ne comportant de tension ni pour l'un ni pour l'autre. Peut s'exprimer de façon claire et détaillée sur une grande gamme de sujets, émettre un avis sur un sujet d'actualité et exposer les avantages et les inconvénients de différentes possibilités.
Au-delà des procédures d'accueil des clients au service de la réception, le réceptionniste en hôtellerie peut communiquer sur l'ensemble des prestations proposées dans l'établissement, renseigner sur l'environnement et l'offre touristique local, accompagner le client dans l'organisation de son séjour et traiter dans la limite de ses attributions une réclamation client liée au confort et à la qualité des services proposés par l'établissement.
Niveau C : utilisateur expérimenté
C1 = autonome
C2 = maîtrise
(Source : http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Cadre1_FR.asp)

Channel manager
Le channel manager est une solution logicielle qui permet d'alimenter de manière automatisée les différents canaux de distribution utilisés. Les channel managers sont notamment utilisés pour distribuer et mettre à jour les caractéristiques de l'offre (prix, conditions commerciales, etc.) sur les différentes plateformes de réservation partenaires (OTA's, comparateurs, comités et offices de tourisme,).

Client « prescripteur »
C'est un client qui fait appel à un prescripteur (OTA's, agence de voyage, etc.) pour réserver son séjour. Il ne contacte pas l'établissement en direct.

E-réputation
L'e-réputation est le résultat en terme d'image des contenus produits et diffusés par l'entreprise, mais aussi et surtout celui des contenus produits par les internautes sur les blogs, réseaux sociaux, plateformes d'échanges vidéos, forums et autres espaces communautaires. L'e-réputation est davantage influencée par la visibilité des contenus / avis et opinions relatifs à une marque que par leur quantité.

PMS
PMS est l'abréviation utilisée pour désigner le système d'exploitation hôtelier (Product ManagementSystem). C'est l'outil central de l'hôtel qui lui permet de gérer le stock de chambres disponibles et la facturation. C'est également l'outil qui va permettre de connaitre ses statistiques (Taux d'occupation, Revpar...), de gérer aussi bien le travail de front office que celui du back office. Certains PMS disposent de fonctionnalités très avancés dans la gestion de relation client. Le PMS peut être interfacé avec votre système de réservation en ligne, également appelé CRS (Central Reservation System).

Yield management
Le yield management consiste à maximiser le chiffre d'affaires ou, encore mieux, la marge générée, en jouant principalement sur les combinaisons de variables prix et de taux d'occupation à l'aide d'une politique de tarification différenciée et dynamique. D'autres paramètres d'offre que le prix peut être optimisés et modifiés de manière dynamique (packages, conditions d'annulations, etc.).

Glossaire du Référentiel Professionnel

Activité type
Une activité type est un bloc de compétences qui 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. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

Activité type d'extension
Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au certificat complémentaire de spécialisation (CCS).

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.

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.

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.

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.

Référentiel professionnel
Le référentiel professionnel est un document public à caractère règlementaire qui s'applique aux titres à finalité professionnelle du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

Savoir
Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

Savoir-faire organisationnel
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.

Savoir-faire relationnel
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 technique
Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer 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.

Titre à finalité professionnelle
La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé la formation professionnelle est appelée « Titre à finalité professionnelle ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées.

ASSEMBLÉE
DE LA
POLYNÉSIE FRANÇAISE

NOR : CFP22201049DL-4

DÉLIBÉRATION Nº /APF

DU

relative à la demande de reconnaissance par l'État du titre à finalité professionnelle de « Serveur(se) en Restauration (SER) » préparé en Polynésie française et délivré par le Ministre en charge de la formation professionnelle

L'ASSEMBLÉE DE LA POLYNÉSIE FRANÇAISE

Vu la loi organique nº 2004-192 du 27 février 2004 modifiée portant statut d'autonomie de la Polynésie française, ensemble la loi nº 2004-193 du 27 février 2004 modifiée complétant le statut d'autonomie de la Polynésie française ;

Vu l'ordonnance nº 2021-552 du 5 mai 2021 portant actualisation et adaptation des dispositions du code de l'éducation relatives à l'outre-mer *(dernier alinéa de l'article L 337-1 dans la rédaction résultant du 13° du II de l'article L.376-1)* ;

Vu la délibération nº 91-26 AT du 18 janvier 1991 portant application des dispositions du titre VI du Livre 1er de la loi nº 86-845 du 17 juillet 1986 et relative à la formation professionnelle continue ;

Vu le décret n° 2021-1907 du 30 décembre 2021-art.3 relatif aux dispositions réglementaires du livre III du Code national de l'éducation *(Section 2 du Chapitre 3, reconnaissance de diplômes ou de titres à finalité professionnelle préparés et délivrés en Polynésie française)* ;

Vu l'arrêté nº 819 CM du 27 mai 2022 soumettant un projet de délibération à l'assemblée de la Polynésie française ;

Vu la lettre nº /2022/APF/SG du portant convocation en séance des représentants à l'assemblée de la Polynésie française ;

Vu le rapport nº du de la commission de la santé, de la solidarité, du travail et de l'emploi ;

Dans sa séance du

A D O P T E :

Article 1er.- La présente délibération a pour objet la demande de reconnaissance par l'État du titre à finalité professionnelle de « Serveur(se) en Restauration (SER) » préparé en Polynésie française et délivré par le Ministre en charge de la formation professionnelle.

Article 2.- La demande de reconnaissance concerne le présent titre à finalité professionnelle qui a une correspondance étroite avec celui du Ministère en charge de l'emploi en France et qui sert de référence au titre délivré en Polynésie française.

Article 3.- Le titre à finalité professionnelle entrant dans le champ d'application de cette demande de reconnaissance est le suivant :

N°	INTITULÉ	SIGLE	RÉFÉRENCE
1	Serveur(se) en restauration	SER	TP-00310

Les informations relatives aux activités et aux compétences liées à la qualification visée ainsi que les modalités de l'examen et les conditions de délivrance du titre sont décrites aux annexes jointes à la présente délibération.

Article 4.- L'organisme de formation désigné pour dispenser la formation est l'établissement public administratif dénommé Centre de Formation professionnelle pour Adultes (C.F.P.A.).

Article 5.- Le Président de la Polynésie française signalera toute modification qui interviendrait antérieurement ou postérieurement à la reconnaissance du titre.

Il s'assurera que les conditions de délivrance du titre sont respectées conformément aux dispositions prévues dans le référentiel de certification (RC).

L'autorité habilitée de la Polynésie française autorise, le cas échéant, des missions de contrôle diligentées par l'État, pour s'assurer des conditions dans lesquelles la formation et la délivrance du titre sont organisées.

Article 6.- Le Président de la Polynésie française est chargé de l'exécution de la présente délibération qui sera publiée au *Journal officiel* de la Polynésie française.

La secrétaire, *Le Président,*

Béatrice LUCAS Gaston TONG SANG

MINISTERE EN CHARGE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

REFERENTIEL DE CERTIFICATION
(RC)
DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

« SERVEUR(SE) EN RESTAURATION »

NIVEAU V (3)

1 - Références de la spécialité

Intitulé du titre à finalité professionnelle : Serveur(se) en Restauration
Sigle du titre à finalité professionnelle : SER
Niveau : V (3)
Code(s) NSF national équivalent: 334t – Réception, Hébergement, Service de Restauration, Accompagnement
Code(s) Rome : G1803

2 – Synthèse des modalités de l'évaluation pour l'accès au titre à finalité professionnelle

➢ *Pour l'accès au titre à finalité professionnelle des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu de formation, les compétences sont évaluées au vu :*

a) **De l'épreuve de synthèse basée sur une mise en situation professionnelle**

L'épreuve de synthèse comporte plusieurs étapes :

Le candidat effectue un rapprochement de documents lors d'une livraison, puis il commente des photos de préparation de marchandise et de rangement de réserve.

Le candidat commente ensuite des photos de linéaires, de mises en avant de produits et fait des propositions d'améliorations.

À partir de la représentation d'un rack de stockage, il effectue un comptage de stock pour une famille de produits dont il devra ensuite valider une commande. Un entretien technique complète cette étape.

Dans le cadre d'une situation commerciale reconstituée, le candidat répond aux sollicitations d'un client. Un des membres du jury assure le rôle du client.

Le jury questionne ensuite le candidat au sujet de cette prestation.

À partir d'une situation d'encaissement, le candidat explique au jury comment il va procéder dans cette situation puis il répond aux questions du jury.

b) **Du dossier professionnelle (DP)**

Tous les candidats au Titre à finalité Professionnelle décrivent par activité type et à partir d'exemples concrets, les pratiques professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

Le candidat a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description

À partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à l'épreuve de synthèse, le jury évaluera les acquis du candidat et les comparera aux requis du titre.

Tous les candidats au Titre à finalité Professionnelle décrivent par activité type et à partir d'exemples concrets, les pratiques professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

Le candidat a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description.

A partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à l'épreuve de synthèse, le jury évaluera les acquis du candidat et les comparera aux requis du titre.

c) **Des résultats des évaluations réalisées pendant le parcours continu de formation**

(Cette rubrique C ne concerne pas les candidats par VAE).

d) **D'un entretien final avec le jury** destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités auxquelles conduit le titre visé sur la base du Dossier Professionnelle (DP), de l'épreuve de synthèse et, pour les candidats d'un parcours continu de formation, des évaluations passées en cours de formatio

3 – Le dispositif d'évaluation pour l'accès direct au titre à finalité professionnelle

3.1. Les épreuves d'évaluation pour le (la) candidat (e) au titre à finalité Professionnelle SER

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'opération de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Mettre en place les espaces de restauration et les locaux annexes Accueillir la clientèle et l'accompagner à sa table Présenter cartes et menus, prendre la commande et la communiquer aux services concernés Préparer et servir les boissons en respectant les règles de service Effectuer les différents types de service à table et au buffet Préparer, vérifier une addition et l'encaisser	03 h 40 min	Le candidat se présente à l'épreuve avec un tablier pour les travaux de mise en place et une tenue professionnelle propre et soignée pour le service. Le jury lui indique le rang qui lui est attribué et lui remet les cartes et menus. Le candidat réalise la mise en place de son rang. Il accueille les clients, prend la commande et effectue le service à table des mets et des boissons pour deux et pour quatre couverts. Il prépare et encaisse les additions. Le jury est présent en permanence pendant la mise en situation professionnelle.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
• Entretien technique	Nettoyer et entretenir les espaces de restauration et les locaux annexes Mettre en place les espaces de restauration et les locaux annexes Mettre en place les différents types de buffet Accueillir la clientèle et l'accompagner à sa table Présenter cartes et menus, prendre la commande et la communiquer aux services concernés	00 h 30 min	L'entretien technique a lieu à l'issue de la mise en situation professionnelle. Le jury questionne le candidat sur sa prestation lors de la mise en situation professionnelle et complète l'évaluation des compétences « Mettre en place les espaces de restauration et les locaux annexes », « Accueillir la clientèle et l'accompagner à sa table » et « Présenter cartes et menus, prendre la commande et la communiquer aux services concernés ». Il évalue les compétences « Nettoyer et entretenir les espaces de restauration et les locaux annexes » et « Mettre en place les différents types de buffet ».
• Questionnaire professionnel	Accueillir la clientèle et l'accompagner à sa table Présenter cartes et menus, prendre la commande et la communiquer aux services concernés	00 h 20 min	Le questionnaire peut être traité avant ou après la mise en situation professionnelle et l'entretien technique. Le candidat passe un test de compréhension orale, avec un outil numérique, en anglais professionnel correspondant au niveau A2 du cadre européen commun pour les langues. La présence d'un surveillant est requise.
• Questionnement à partir de production(s)	Sans Objet		Sans objet
Entretien final		00 h 15 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	04 h 45 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :
Elle comporte trois parties :
1re partie : 1 h 20 min
Le candidat met en place et organise son rang en vue de réaliser le service d'une table de deux et de quatre couverts. Il prépare aux annexes les compléments de mise en place et le plateau de fromages.
2e partie : 2 h 00
Le candidat

- accueille les clients et les accompagne à leur table ;
- présente et commente les cartes et menus. Il propose des ventes complémentaires ;
- prend la commande. Il l'enregistre à l'aide d'un outil numérique et la transmet aux différents services ;
- prépare et sert les boissons conformément à la commande des clients et au règles de service ;
- met en œuvre différents types de service selon les consignes. Il assure le suivi et le débarrassage de ses tables ;
- renseigne les clients sur la composition du buffet et réalise des découpes simples ;
- établit les additions de ses tables à l'aide d'une caisse enregistreuse. Il présente et encaisse les additions selon les modes de paiement en vigueur dans l'établissement.

3e partie : 20 min
Le candidat débarrasse et range son rang.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :
Il comporte deux parties :
Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat sur les tâches réalisées lors de la mise en situation professionnelle.
Pendant 20 minutes, à partir d'un guide d'entretien, le jury questionne le candidat sur

- le plan de nettoyage, les matériels d'entretien et les règles d'hygiène et de sécurité ;
- le réapprovisionnement des boissons ;
- les mises en place du buffet : la fiche fonction, le stockage des matières d'œuvre et boissons, la mise en place du matériel selon le type de buffet
- la procédure de réservation ;
- la commercialisation des produits : la connaissance des produits de restauration, les boissons et vins, les accords mets et vins, le vocabulaire professionnel, les tendances et habitudes alimentaires ;
- les bonnes pratiques de lutte contre le gaspillage alimentaire.

3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnaire à partir de production(s)
Réaliser les travaux préalables au service en restauration					
Nettoyer et entretenir les espaces de restauration et les locaux annexes	Les travaux d'entretien sont réalisés conformément au plan de nettoyage de l'établissement Les matériels d'entretien sont utilisés à bon escient. Les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées	☐	☒	☐	☐
Mettre en place les espaces de restauration et les locaux annexes	La mise en place de la salle de restauration correspond aux consignes Le poste boissons est réapprovisionné en fonction des besoins affichés Les fromages sont découpés selon les règles d'usage Les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées Les bonnes pratiques de lutte contre le gaspillage alimentaire sont appliquées	☒	☒	☐	☐
Mettre en place les différents types de buffet	Les matières d'œuvre et les boissons sont préparées et stockées conformément aux consignes. La mise en place est effectuée conformément aux consignes Les matériels sont disposés sur le buffet selon le thème Les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées	☐	☒	☐	☐

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnaire à partir de production(s)
Accueillir, conseiller le client et prendre sa commande					
Accueillir la clientèle et l'accompagner à sa table	La procédure de réservation est respectée y compris en anglais La posture professionnelle est conforme aux règles de l'établissement Les formules d'accueil sont utilisées à bon escient y compris en anglais Les demandes du client sont comprises y compris en anglais Le client est accompagné et installé à sa table dans le respect des règles de bienséance	☒	☒	☒	☐
Présenter cartes et menus, prendre la commande et la communiquer aux services concernés	Les cartes et menus sont présentés et commentés y compris en anglais Les demandes du client sont comprises et reformulées y compris en anglais Les réponses correspondent à la demande du client y compris en anglais Des ventes complémentaires sont proposées La commande est fiable La commande est enregistrée à l'aide d'un outil numérique et transmise aux différents services	☒	☒	☐	☐
Présenter cartes et menus, prendre la commande et la communiquer aux services concernés	Les cartes et menus sont présentés et commentés y compris en anglais Les demandes du client sont comprises et reformulées y compris en anglais Les réponses correspondent à la demande du client y compris en anglais Des ventes complémentaires sont proposées La commande est fiable La commande est enregistrée à l'aide d'un outil numérique et transmise aux différents services	☒	☒	☒	☐

Réaliser le service en restauration						
Préparer et servir les boissons en respectant les règles de service	Les boissons préparées sont conformes à la commande du client Les boissons sont préparées selon les usages et les doses définies Les fiches techniques des cocktails sont respectées Le service du vin et des boissons est conforme aux règles de service Les boissons sont servies au plateau avec dextérité Les bonnes pratiques de lutte contre le gaspillage alimentaire sont appliquées	☒	☐	☐	☐
Effectuer les différents types de service à table et au buffet	Les types de service sont assurés selon la consigne Le service et le suivi des tables sont assurés dans le respect des règles de la profession Le service et le débarrassage sont réalisés avec dextérité et discrétion Les renseignements concernant la composition du buffet sont exacts Les découpes simples sont effectuées avec méthode et dextérité Les bonnes pratiques de lutte contre le gaspillage alimentaire sont appliquées	☒	☐	☐	☐
Préparer, vérifier une addition et l'encaisser	La facture est établie sur une caisse enregistreuse selon la commande du client et les tarifs en vigueur. La note est vérifiée et présentée au client selon les règles de bienséance L'encaissement est réalisé selon les modes de paiement en vigueur dans l'établissement Le rendu monnaie est conforme à la somme due	☒	☐	☐	☐
Obligations règlementaires le cas échéant :						

3.3 Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service	Accueillir la clientèle et l'accompagner à sa table
	Effectuer les différents types de service à table et au buffet
	Préparer et servir les boissons en respectant les règles de service
	Préparer, vérifier une addition et l'encaisser
	Présenter cartes et menus, prendre la commande et la communiquer aux services concernés
Communiquer oralement dans le cadre de la restauration	Accueillir la clientèle et l'accompagner à sa table
	Effectuer les différents types de service à table et au buffet
	Préparer et servir les boissons en respectant les règles de service
	Préparer, vérifier une addition et l'encaisser
	Présenter cartes et menus, prendre la commande et la communiquer aux services concernés
Travailler en équipe en restauration	Accueillir la clientèle et l'accompagner à sa table
	Effectuer les différents types de service à table et au buffet
	Mettre en place les différents types de buffet
	Mettre en place les espaces de restauration et les locaux annexes
	Nettoyer et entretenir les espaces de restauration et les locaux annexes
	Préparer et servir les boissons en respectant les règles de service
	Préparer, vérifier une addition et l'encaisser
	Présenter cartes et menus, prendre la commande et la communiquer aux services concernés

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Organiser ses activités au restaurant en intégrant les notions d'économie d'énergie et de lutte contre le gaspillage alimentaire en restauration	Effectuer les différents types de service à table et au buffet
	Mettre en place les différents types de buffet
	Mettre en place les espaces de restauration et les locaux annexes
	Nettoyer et entretenir les espaces de restauration et les locaux annexes
	Préparer et servir les boissons en respectant les règles de service
	Présenter cartes et menus, prendre la commande et la communiquer aux services concernés
Appliquer des procédures de sécurité alimentaire et de prévention des risques professionnels en restauration	Effectuer les différents types de service à table et au buffet
	Mettre en place les différents types de buffet
	Mettre en place les espaces de restauration et les locaux annexes
	Nettoyer et entretenir les espaces de restauration et les locaux annexes
	Préparer et servir les boissons en respectant les règles de service

4. Conditions de présence et d'intervention du jury propre au titre à finalité professionnelle SER

4.1. Durée de l'épreuve: 04 h 25 min

4.2. Protocole d'intervention du jury :

Un jury évalue 4 candidats maximum en simultané pendant la mise en situation professionnelle.

Le jury est présent en permanence pendant la mise en situation professionnelle.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération

4.3. Conditions particulières de composition du jury : Sans objet

5. Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session titre

La présence d'un surveillant est requise pendant le questionnaire professionnel.

REFERENTIEL D'EVALUATION

DES CERTIFICATS

DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

« Serveur(se) en Restauration »

CCP 1

Réaliser les travaux préalables au service en restauration

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Mettre en place les espaces de restauration et les locaux annexes	01 h 20 min	Le candidat se présente à l'épreuve avec un tablier pour les travaux de mise en place. Le jury lui indique le rang qui lui est attribué et lui remet les cartes et menus. Le candidat met en place et organise son rang en vue du service d'une table de deux et de quatre couverts. Il prépare aux annexes les compléments de mise en place et le plateau de fromages. Le jury est présent en permanence pendant la mise en situation professionnelle.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
• Entretien technique	Mettre en place les espaces de restauration et les locaux annexes Mettre en place les différents types de buffet Nettoyer et entretenir les espaces de restauration et les locaux annexes	00 h 30 min	L'entretien technique se déroule à l'issue de la mise en situation professionnelle. Il comporte deux parties : Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat sur les tâches réalisées lors de la mise en situation professionnelle. Pendant 20 minutes, à partir d'un guide d'entretien, le jury questionne le candidat sur · le plan de nettoyage, les matériels d'entretien et les règles d'hygiène et de sécurité ; · le réapprovisionnement des boissons ; · les mises en place du buffet : la fiche fonction, le stockage des matières d'œuvre et boissons, la mise en place du matériel selon le type de buffet ; · les bonnes pratiques de lutte contre le gaspillage alimentaire.
• Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
• Questionnement à partir de production(s)	Sans Objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	01 h 50 min	

CCP 2

Accueillir, conseiller le client et prendre sa commande

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Présenter cartes et menus, prendre la commande et la communiquer aux services concernés Accueillir la clientèle et l'accompagner à sa table	00 h 30 min	Le candidat se présente à l'épreuve avec une tenue professionnelle propre et soignée. Le jury lui indique le rang qui lui est attribué et lui remet les cartes et menus. Le candidat accueille les clients et les accompagne à leur table. Le candidat présente et commente les cartes et menus. Il propose des ventes complémentaires. Il prend la commande, l'enregistre à l'aide d'un outil numérique et la transmet aux différents services. Le jury est présent en permanence pendant la mise en situation professionnelle.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
• Entretien technique	Présenter cartes et menus, prendre la commande et la communiquer aux services concernés Accueillir la clientèle et l'accompagner à sa table	00 h 30 min	L'entretien technique se déroule à l'issue de la mise en situation professionnelle. Il comporte deux parties : Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat sur les tâches réalisées lors de la mise en situation professionnelle. Pendant 20 minutes, à partir d'un guide d'entretien, le jury questionne le candidat sur · la procédure de réservation ; · la commercialisation des produits: la connaissance des produits de restauration, les boissons et vins, les accords mets et vins, le vocabulaire professionnel, les tendances et habitudes alimentaires.
• Questionnaire professionnel	Présenter cartes et menus, prendre la commande et la communiquer aux services concernés Accueillir la clientèle et l'accompagner à sa table	00 h 20 min	Le questionnaire peut être traité avant ou après la mise en situation professionnelle et l'entretien technique. Le candidat passe un test de compréhension orale, avec un outil numérique, en anglais professionnel correspondant au niveau A2 du cadre européen commun pour les langues. Il écoute des demandes de clients anglophones, représentatives de situations d'accueil, de procédure de réservation et de prise de commande dans un

			établissement de restauration, et renseigne une fiche de réponses à choix multiple. La présence d'un surveillant est requise.
• Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	01 h 20 min	

CCP 3

Réaliser le service en restauration

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Préparer, vérifier une addition et l'encaisser Préparer et servir les boissons en respectant les règles de service Effectuer les différents types de service à table et au buffet	02 h 00 min	Le candidat se présente à l'épreuve avec une tenue professionnelle propre et soignée. Le jury lui indique le rang qui lui est attribué et lui remet les cartes et menus. Le candidat prépare et sert les boissons conformément à la commande des clients et aux règles de service. Il met en œuvre différents types de service selon les consignes. Il assure le suivi et le débarrassage de ses tables. Le candidat renseigne les clients sur la composition du buffet et réalise des découpes simples. Le candidat établit les additions de ses tables à l'aide d'une caisse enregistreuse. Il présente les additions et les encaisse selon les modes de paiement en vigueur dans l'établissement. Le jury est présent en permanence pendant la mise en situation professionnelle.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Préparer, vérifier une addition et l'encaisser Préparer et servir les boissons en respectant les règles de service Effectuer les différents types de service à table et au buffet	00 h 30 min	L'entretien technique se déroule à l'issue de la mise en situation professionnelle. Il comporte deux parties : Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat sur les tâches réalisées lors de la mise en situation professionnelle. Pendant 20 minutes, à partir d'un guide d'entretien, le jury questionne le candidat sur le vocabulaire professionnel ; le service des boissons et des mets, à table et au buffet ; la facturation ; les bonnes pratiques de lutte contre le gaspillage alimentaire.

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	02 h 30 min	

Annexe 1

Plateau technique d'évaluation

Serveur en restauration

Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	Une salle de restaurant permettant à chaque candidat de servir une table de quatre et une table de deux couverts. Un office. Un espace bar. Un espace accueil-vestiaire clients. Un espace caisse-facturation. Un local plonge. Un passe cuisine. Un vestiaire candidat.	Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention. Conformément à la règlementation, les locaux dans lesquels sont distribuées les denrées alimentaires sont maintenus propres et en bon état d'entretien permanent. La superficie des locaux doit permettre à chaque candidat de travailler aisément. Les espaces de travail sont équipés de matériels représentatifs de l'environnement professionnel traditionnel, en quantité suffisante.
Entretien technique	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.
Questionnaire professionnel	Un local fermé équipé de postes informatiques dotés de casques audio et reliés à une imprimante en réseau.	Sans objet.
Entretien final	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.

Ressources (pour un candidat)
Certaines ressources peuvent être partagées par plusieurs candidats.
Leur nombre est indiqué dans la colonne « Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve »

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Postes de travail	2	Tables	1	Deux tables sont attribuées à chaque candidat, une de quatre et une de deux couverts. Elles peuvent être rondes, rectangulaires ou carrées.
	6	Chaises	1	Sans objet
	1	Console ou table de service individuelle	1	Sans objet
	1	Guéridon	1	Sans objet
Machines	1	Table chaude (120 assiettes)	4	Sans objet
	1	Armoire réfrigérée froid positif	4	Sans objet
	1	Cave à vin froid ventilé	4	Sans objet
	1	Machine à glaçons	4	Sans objet
	1	Machine à café (expresso 2 groupes)	4	Sans objet
	1	Bar réfrigéré avec évier et lave-verres	4	Sans objet

Outils / Outillages	1	Plateaux de service, supports de présentation, platerie, plateaux à fromage, vaisselle, assiettes, couverts, verres, tasses, sous-tasses, théières, couteaux de trenche, pelles à tartes, planches à découper, shakers, verres à mélange, carafes, dessous de carafe, seaux à vin, seaux à glaçons, corbeilles à pain. Serviettes cocktail, pailles, mélangeurs, pics en bois, ménages, moutardiers, doseurs, passoires à shaker, couteaux d'office, couteaux économe, zesteurs, ramasse miettes.	4	Sans objet

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Équipements	1	Poste informatique avec logiciel de restauration/facturation relié à une imprimante	4	Cet équipement est destiné à l'enregistrement des commandes et la facturation des additions-client.
Équipements de protection individuelle (EPI) ou collective	1	Trousse à pharmacie de premier secours	4	Sans objet

Matières d'œuvre	1	Boulangerie : petits pains individuels Fromages : 5 variétés AOC-AOP de familles différentes. Vins et eaux : vins blancs secs, moelleux, vins rouges légers, corsés, vins rosés, vin effervescent, eaux minérales, plates et gazeuses. Boissons : vermouth, gentiane, anisé, bitter, VDN-VDL, crèmes et liqueurs, eaux de vie blanches et brunes, bière, sirops, jus de fruits, sodas, cafés, thés, infusions. Epicerie et condiments : sel, poivre, sucre, cumin, sel de céleri, moutarde, tabasco, sauce Worcestershire, huile, vinaigre, lait. Fruits. Linge de restaurant : molletons ou bulgommes, nappes en tissu, serviettes de table en tissu ou non tissées. Linge destiné au personnel de salle : liteaux, torchons, essuie-verres. Gants alimentaires jetables. Produits d'entretien, lavettes de couleur, papier essuie-tout. Papier film et papier aluminium. Carnets de bon de commande.	4	Sans objet
Documentations	1	Cartes et menus de restaurant	1	Sans objet
Autres	1	Tenue professionnelle de service en restaurant composée, d'un pantalon noir avec ceinture noire ou d'une jupe noire, d'une chemise blanche, d'une cravate noire ou d'un nœud papillon noir, d'une paire de chaussettes noires ou de collants couleur chair, d'une paire de chaussures de ville fermées noires. Tablier d'office. Couteau limonadier ou sommelier. Stylo.	1	Apportés par le candidat

ANNEXE 2

CORRESPONDANCES DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

Le titre à finalité professionnelle Serveur en restauration est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances sont :

	Serveur en restauration (Ancienne Version)		Serveur en restauration (Nouvelle Version)
CCP	Réaliser les travaux préalables au service en restauration	CCP	Réaliser les travaux préalables au service en restauration
CCP	Accueillir, conseiller le client et prendre sa commande en français et en anglais	CCP	Accueillir, conseiller le client et prendre sa commande
CCP	Réaliser le service en restauration	CCP	Réaliser le service en restauration

Annexe 3

Glossaire des modalités d'évaluation du référentiel de certification

Mise en situation professionnelle

Il s'agit d'une reconstitution qui s'inspire d'une situation professionnelle représentative de l'emploi visé par le titre. Elle s'appuie sur le plateau technique d'évaluation défini dans l'annexe 1 du référentiel d'évaluation.

Présentation d'un projet réalisé en amont de la session

Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet réalisé dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet en amont de la session. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session » mentionne en quoi consiste ce projet.

Entretien technique

L'entretien technique peut être prévu par le référentiel d'évaluation. Sa durée et son périmètre de compétences sont précisés. Il permet si nécessaire d'analyser la mise en situation professionnelle et/ou d'évaluer une (des) compétence(s) particulière(s).

Questionnaire professionnel

Il s'agit d'un questionnaire écrit passer sous surveillance. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d'évaluer certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité. Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

Questionnement à partir de production(s)

Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet...) élaborée en amont de la session par le candidat, pour évaluer certaines des compétences non évaluables par la mise en situation professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) » mentionne en quoi consiste/nt cette/ces production(s).

Entretien final

Il permet 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 des représentations du métier.
Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son dossier professionnel

MINISTERE EN CHARGE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

REFERENTIEL PROFESSIONNEL (RP) DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

« SERVEUR(SE) EN RESTAURATION »

NIVEAU V (3)

Référentiel professionnel du Titre :
« SERVEUR(SE) EN RESTAURATION »

Introduction

Présentation de l'évolution du Titre à Finalité Professionnelle
La version de 2014 du titre à finalité professionnelle « Serveur (serveuse) en restauration » présentait trois blocs de compétences. La version de 2021 présente la même architecture en termes d'activités et de compétences.

Contexte de l'examen du Titre à finalité Professionnelle
Il est à noter que les métiers de la salle changent. Sans remettre en question les aspects traditionnels du métier et les techniques de service classiques, la communication et la notion de vente et de commercialisation gagnent en importance. Le client attend du serveur une prestation de conseil au-delà de l'accueil et du service à table. Les consommateurs se préoccupent de la provenance des aliments et des boissons, de l'environnement et du climat. Le serveur sait d'où viennent les produits et renseigne le client. Il connaît les sites d'intérêt touristique à proximité de l'entreprise et valorise le patrimoine culinaire local et national. Les compétences relatives à l'accueil et à la prise de commande ont donc été actualisées et intègrent des savoirs et des savoir-faire concernant l'information du client, le conseil et la commercialisation. Les codes de la profession deviennent moins solennels, mais non moins professionnels. Le serveur adapte désormais sa façon de communiquer en fonction des attentes du client. L'ensemble des compétences qui s'exercent en présence du client intègrent cette dimension relationnelle. Parmi les compétences émergentes, les connaissances linguistiques et culturelles sont de plus en plus nécessaires. L'internationalisation de la clientèle exige du serveur des compétences en anglais correspondantes au niveau A2 du cadre européen de référence pour les langues. Il accueille le client anglophone, comprend des demandes simples et donne des informations de base relatives aux mets et aux boissons. Les compétences relatives à l'accueil et à la prise de commande intègrent donc des capacités à s'exprimer en anglais.

Tableau des activités :

Ancien titre à finalité professionnelle Serveur (serveuse) en restauration	Nouveau titre à finalité professionnelle Serveur (serveuse) en restauration
Réaliser les travaux préalables au service en restauration	Réaliser les travaux préalables au service en restauration
Accueillir, conseiller le client et prendre sa commande en français et en anglais	Accueillir, conseiller le client et prendre sa commande
Réaliser le service en restauration	Réaliser le service en restauration

Vue synoptique de l'activité-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Réaliser les travaux préalables au service en restauration	1	Nettoyer et entretenir les espaces de restauration et les locaux annexes
		2	Mettre en place les espaces de restauration et les locaux annexes
		3	Mettre en place les différents types de buffet
2	Accueillir, conseiller le client et prendre sa commande en français et en anglais	4	Accueillir la clientèle en français et en anglais
		5	Présenter cartes et menus en français et en anglais, prendre la commande et la communiquer aux services concernés
3	Réaliser le service en restauration	6	Préparer et servir les boissons en respectant les règles de préséance et de service
		7	Effectuer les différents types de service à table et au buffet
		8	Préparer et vérifier une addition et l'encaisser

FICHE ACTIVITÉ TYPE

Serveur(se) en restauration

Définition de l'activité type et des conditions d'exercice (rubrique RNCP)

Le/la serveur(se) en restauration entretient et met en place les locaux et les équipements, accueille le client, lui propose des mets et des boissons, prend la commande et assure le service. Il (elle) met en valeur le savoir-faire de l'établissement et de sa cuisine et veille au maintien des conditions optimales de confort pour le client. Le serveur (la serveuse) est l'interface entre le client et l'entreprise et contribue à la bonne image et à la notoriété de l'établissement. Dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité, il nettoie et met en place les espaces de restauration et les locaux annexes. En conformité avec les consignes de l'établissement, le serveur (la serveuse) accueille le client dans un langage adapté. Il lui donne les cartes et les menus, met en valeur les suggestions du jour et répond aux questions du client avec des informations précises sur les mets, les boissons et les spécialités de l'établissement. Il assiste le client dans ses choix, le conseille en s'adaptant à ses besoins et prend sa commande. Le serveur sert mets et boissons à table ou au buffet et peut effectuer le découpage de mets simples. Il s'assure régulièrement de la satisfaction du client et fait la liaison avec la cuisine. Il (elle) prépare et encaisse les additions et prend congé du client. Le serveur peut être sollicité(e) par le client pour un renseignement d'ordre pratique ou touristique. Il communique au niveau A2 du cadre européen de référence pour les langues étrangères, le plus fréquemment en anglais.
Le serveur en restauration travaille sous la responsabilité d'un maître d'hôtel ou d'un responsable de salle. Il peut être assisté par du personnel moins expérimenté, des commis ou des apprentis. L'emploi s'exerce généralement en équipe. Le serveur en restauration est en contact permanent avec la clientèle, les équipes de cuisine et de restauration. L'emploi s'exerce dans des établissements de type restaurant traditionnel, gastronomique ou à thème, dans des brasseries, chez des traiteurs et dans la restauration mobile comme les bateaux ou les trains. Le serveur porte une tenue professionnelle représentative de la profession ou de l'établissement. Il travaille en station debout prolongée, assure de nombreuses allées et venues tout en portant de multiples charges. Pendant les services, il est soumis à des périodes d'activité soutenue. Le niveau sonore de l'environnement peut être élevé. L'emploi s'exerce en horaires de jour ou de soirées, en continu ou avec coupures et souvent les dimanches et jours fériés. Le travail saisonnier est fréquent. Les opportunités de travail à l'étranger sont fréquentes.

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre (rubrique RNCP)

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- Restauration commerciale : chaînes hôtelières et de restauration, restaurants gastronomiques, traditionnels, à thème, brasseries, traiteurs, restauration mobile.
- Restauration collective sociale : quelquefois, la restauration collective emploie des serveurs ou des maîtres d'hôtel pour le service en club direction. Certains établissements hospitaliers ou certains EHPAD (établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes) au niveau national mettent également en place un service de qualité réalisé par du personnel spécialisé.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Commis de restaurant
- Serveur en restaurant
- Demi-chef de rang
- Chef de rang

Réglementation d'activités (le cas échéant) (rubrique RNCP)

Sans objet

Liens avec d'autres certifications (le cas échéant)

Sans objet

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Réaliser les travaux préalables au service en restauration
Nettoyer et entretenir les espaces de restauration et les locaux annexes
Mettre en place les espaces de restauration et les locaux annexes
Mettre en place les différents types de buffet

2. Accueillir, conseiller le client et prendre sa commande en français et en anglais
Accueillir la clientèle en français et en anglais
Présenter cartes et menus en français et en anglais, prendre la commande et la communiquer aux services concernés

3. Réaliser le service en restauration
Préparer et servir les boissons en respectant les règles de préséance et de service
Effectuer les différents types de service à table et au buffet
Préparer et vérifier une addition et l'encaisser

Compétences transversales de l'activité (le cas échéant)
Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service en restauration
Communiquer oralement dans le cadre de la restauration
Travailler en équipe en restauration

Niveau et/ou domaine d'activité (rubrique RNCP)
Niveau V (Nomenclature de 1969)
Code(s) NSF national équivalent : 334 t - Accueil, hôtellerie, tourisme

Fiche(s) Rome de rattachement (rubrique RNCP)
G1803 Service en restauration

FICHE ACTIVITÉ TYPE
N° 1

Réaliser les travaux préalables au service en restauration

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Afin d'accueillir et de servir la clientèle dans des conditions optimales de confort, d'hygiène et de sécurité, le serveur en restauration assure l'entretien des espaces de restauration, des locaux annexes et du matériel. Le serveur en restauration organise son travail de façon rationnelle, conformément aux consignes et en fonction des caractéristiques des locaux. Dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité, il nettoie le mobilier, les surfaces, le matériel et le sol et assure la mise en place du bar, de la salle, des tables, du buffet et de l'office. Il prépare la vaisselle, les couverts et les verres. Il réapprovisionne la cave du jour et les réfrigérateurs, prépare les postes boissons et les éléments de décoration. Il pare et détaille les fromages et prépare les compléments de mise en place tels que sel, poivre et condiments. Il met en place la salle de restauration en fonction des réservations et du plan de salle (« la carcasse ») et nappe et dresse les tables. Il approvisionne la console et contrôle le poste caisse. Le serveur en restauration met en place les différents types de buffet. Il prépare et nettoie le matériel et les ustensiles et les dispose harmonieusement sur le plan de travail. Selon les consignes, il réalise une décoration adaptée au thème du buffet. Lors des opérations de nettoyage, le serveur en restauration veille au respect des consignes d'utilisation des outils et à l'économie des produits et fluides. Il nettoie les sols à l'aide d'un aspirateur et du matériel usuel de nettoyage de sols. Lors de la préparation des fromages, il manipule des couteaux de tranche. Pour cette activité, le serveur en restauration porte généralement un tablier et des gants de protection en fonction des produits utilisés.
L'activité s'exerce en amont du service, en salle et en terrasse, en dehors de la présence du client.
Le serveur effectue cette activité sous la responsabilité d'un hiérarchique. Il peut être assisté par un commis de restaurant et travaille seul ou en équipe avec ses collègues.

Réglementation d'activités (le cas échéant)
Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type
Nettoyer et entretenir les espaces de restauration et les locaux annexes
Mettre en place les espaces de restauration et les locaux annexes
Mettre en place les différents types de buffet

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)
Travailler en équipe en restauration
Organiser ses activités au restaurant en intégrant les notions d'économie d'énergie et de lutte contre le gaspillage alimentaire en restauration.
Appliquer des procédures de sécurité alimentaire et de prévention des risques professionnels en restauration.

FICHE ACTIVITÉ TYPE
N° 2

Accueillir, conseiller le client et prendre sa commande

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Dans le respect des consignes de l'entreprise, le serveur en restauration accueille le client en français et en anglais en tenant compte de ses spécificités. Il écoute le client, le conseille et prend sa commande afin d'assurer la prestation dans les meilleures conditions tout au long de sa présence dans l'établissement.
Le serveur en restauration organise son activité en fonction du flux des arrivées et veille à la fluidité du service. Il prend en charge le client dès son arrivée, vérifie la réservation et le conduit dans la salle de restaurant. Il lui présente les cartes des mets et des boissons, suggère les spécialités et les offres de l'établissement, renseigne le client et répond à ses questions relatives aux modes de préparation, à la provenance des matières premières et à leurs spécificités. Il le conseille dans ses choix dans un souci d'harmonisation des goûts au service de la satisfaction du client. Il prend la commande, manuellement ou numériquement, et la transmet aux services concernés. Le cas échéant, il donne des renseignements d'ordre pratique ou touristique au client afin de lui faciliter son séjour.
Le serveur en restauration utilise les différentes cartes de l'ensemble des offres de l'établissement.
Il applique les techniques de vente dans le respect de la demande du client et les intérêts de l'établissement.
Il utilise les outils de prise de commande manuelle ou numérique.
L'activité s'exerce en présence des clients et des autres personnels, dans la salle de restaurant et au passe lors de l'annonce de la commande. Le serveur en restauration porte une tenue vestimentaire irréprochable conforme aux exigences, au règlement intérieur et au style de l'établissement. Il effectue cette activité seule ou en équipe sous la responsabilité d'un hiérarchique. Il peut être assisté par un commis de restaurant.
Lors de l'exercice de cette activité, le serveur en restauration est en relation avec le client, sa hiérarchie, les autres serveurs et les personnels de cuisine et de la caisse.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Accueillir la clientèle et l'accompagner à sa table
Présenter cartes et menus, prendre la commande et la communiquer aux services concernés.

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service en restauration
Communiquer oralement dans le cadre de la restauration
Travailler en équipe en restauration.

FICHE ACTIVITÉ TYPE
N° 3

Réaliser le service en restauration

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Afin de satisfaire le client et de mettre en valeur le savoir-faire de l'établissement, le serveur en restauration assure la préparation et le service des boissons ainsi que le service des mets à table et au buffet.
Le serveur en restauration prépare et sert différentes sortes de boissons. Il sert les mets préparés par la cuisine sur table et au buffet en appliquant les différents types de service : au plateau, à l'assiette, à l'anglaise et au guéridon.
Il réalise des découpages simples à tables et au buffet. Il débarrasse et assure le suivi de ses tables, réapprovisionne le buffet. Il prépare l'addition, la vérifie, la présente au client et procède à l'encaissement.
Il effectue les opérations de débarrassage et de rangement de fin de service.
Dans l'exercice de cette activité, le serveur en restauration utilise de la verrerie, de la vaisselle, du linge ainsi que les matériels et mobiliers de bar et de restaurant. Il maîtrise le fonctionnement des différents matériels.
Cette activité s'exerce en salle de restaurant, au bar et à l'office dans le respect des consignes et des règles de sécurité en tenant compte des priorités et des impératifs de service.
Le serveur en restauration travaille seul ou en équipe tout au long du service sous la responsabilité d'un hiérarchique. Il peut être accompagné par un commis de restaurant et il est en relation permanente avec le client et l'équipe de cuisine.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Préparer et servir les boissons en respectant les règles de préséance et de service
Effectuer les différents types de service à table et au buffet
Préparer et vérifier une addition et l'encaisser

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service en restauration
Communiquer oralement dans le cadre de la restauration
Travailler en équipe en restauration

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 1

Nettoyer et entretenir les espaces de restauration et les locaux annexes

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité et conformément au plan de nettoyage de l'établissement, choisir le matériel et les produits adéquats. Organiser son travail en fonction des caractéristiques des locaux. Aérer les locaux, nettoyer le mobilier, les surfaces, le matériel et le sol afin d'accueillir la clientèle dans des locaux propres et de préserver les équipements.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en oeuvre

Cette compétence s'exerce avant le service, en salle et en extérieur, seul ou en équipe, en dehors de la présence du client. Elle requiert l'utilisation des outils de nettoyage courants. Le port de gants est requis en fonction des produits manipulés.

Critères de performance

Les produits d'entretien sont dosés en fonction des indications du fabricant
Le mobilier et le matériel sont nettoyés avec les produits adéquats
Les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des pictogrammes habituellement présents sur les produits
Connaissances des règles d'hygiène et de sécurité
Doser des produits conformément à la notice technique et en fonction de l'usage
Respecter les notices techniques des produits et des matériels
Economiser les fluides
Repérer les dysfonctionnements et les signaler aux personnes compétentes
Contrôler visuellement le résultat du nettoyage
Manipuler le matériel selon les règles d'utilisation
Renseigner la fiche de suivi d'intervention
Respecter les règles d'hygiène et de sécurité
Respecter le plan de nettoyage
Respecter le planning de nettoyage
S'adapter aux contraintes techniques de l'établissement et à son environnement de travail
Se répartir les tâches en équipe
Partager ses connaissances relatives aux produits et matériels
Organiser son travail en fonction des caractéristiques des locaux et des équipements
Analyser ses méthodes de travail et les améliorer

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 2

Mettre en place les espaces de restauration et les locaux annexes

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité et en fonction des réservations et du plan de salle, nettoyer et préparer les couverts, la vaisselle et les verres. Réapprovisionner la cave du jour et les réfrigérateurs, préparer les postes boissons et les éléments de décoration. Parer et détailler les fromages et préparer les compléments de mise en place. Mettre en place la carcasse, napper et dresser les tables, approvisionner la console et contrôler le poste caisse afin de réaliser le service dans de bonnes conditions pour satisfaire le client.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe, en dehors de la présence du client, dans la salle de restauration, au bar et dans les locaux annexes. Elle requiert l'utilisation du matériel de découpe.

Critères de performance

La mise en place de la salle de restauration correspond aux réservations et au plan de la salle
La cave du jour et les réfrigérateurs sont réapprovisionnés en fonction des besoins affichés
Le poste boissons est réapprovisionné en fonction des besoins
Les fromages sont découpés selon les règles de coupe
La vérification du fond de caisse correspond à la procédure
Les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité
Connaissance des familles de fromage
Connaissance des vins, des alcools et des boissons diverses
Connaissance des règles de mise en place (à la carte, banquet)
Connaissance du matériel, du mobilier et des locaux.
Connaissance de la responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE)
Connaissance des procédures de caisse
Connaissance des règles de stockage des produits
Connaissance des quatre opérations de calcul de base
Organiser rationnellement son travail
Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité
Vérifier les stocks, fiche autocontrôle, les dates limites de consommation (DLC)
Vérifier et renseigner les fiches de fond de caisse
Mettre à jour le logiciel de caisse
Vérifier la carte et les menus
Afficher la carte des menus selon les consignes
Lire un plan de salle
Mettre en place la carcasse en fonction des réservations
Passer les couverts et la vaisselle au vinaigre
Passer la verrerie à la vapeur
Réapprovisionner la cave du jour et les réfrigérateurs de l'office et du bar
Préparer les éléments de décoration
Préparer le plateau de fromages
Préparer les compléments de mise en place
Approvisionner la console
Contrôler la conformité des mises en place
Vérifier le bon fonctionnement des matériels

Manipuler avec soin les matériels
Décorer les tables
Eviter le gaspillage des fluides et des produits
S'adapter aux contraintes techniques de l'établissement et à son environnement de travail
Se répartir les tâches en équipe
Partager ses connaissances
S'informer auprès des différents services des prestations proposées
Transmettre des consignes aux commis en fonction de l'organisation de l'établissement
Rester attentif au travail des autres membres de l'équipe
Organiser son travail en fonction de l'activité
Adapter son organisation aux imprévus

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 3

Mettre en place les différents types de buffet

Description de la compétence – processus de mise en œuvre
Dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité et à partir des consignes et de la fiche de fonction, mettre en place la carcasse et napper. Préparer les supports, la vaisselle, la verrerie, les couverts et les éléments de décoration. Dresser le buffet en fonction du thème et conformément aux règles afin de réaliser une présentation harmonieuse et d'assurer le service dans de bonnes conditions pour satisfaire le client.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre
Cette compétence s'exerce seul ou en équipe, en dehors de la présence du client, dans la salle de restauration ou d'autres lieux de réception.

Critères de performance
La mise en place est effectuée conformément aux consignes
Les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées
Les règles de dressage du buffet sont respectées

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels
Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité
Connaissance des différents types de buffets
Connaissance du matériel, du mobilier spécifique au buffet
Connaissance des documents spécifiques au service
Connaissance du vocabulaire professionnel
Connaissance des familles de fromage
Connaissance des vins, des alcools et des boissons diverses
Connaissance des règles de stockage des produits
Connaissance des quatre opérations
Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité
Manipuler avec soin les matériels
Mettre en place la carcasse selon le type de buffet et le nombre de convives
Dresser harmonieusement le buffet selon les règles
Adapter la mise en place et la décoration selon le type de buffet
Préparer et disposer le matériel nécessaire aux différents types de buffet
Approvisionner et stocker les boissons, la paneterie, les fruits et les fleurs
Calculer le nombre de bouteilles en fonction de la commande et du nombre de convives
Définir les approvisionnements en fonction du type du buffet et du nombre des convives
Contrôler la conformité des mises en place
S'adapter aux contraintes techniques de l'établissement et à son environnement de travail
Partager ses connaissances
S'informer auprès de la cuisine des prestations proposées
Se répartir les tâches en équipe
Organiser son travail à partir de la fiche de fonction ou des consignes orales

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 4

Accueillir la clientèle et l'accompagner à sa table

Description de la compétence – processus de mise en œuvre
En tenant compte des réservations et du flux des arrivées, accueillir le client dans de meilleures conditions et s'informer de ses attentes dans le respect des règles de discrétion et de confidentialité. Le conduire à sa table, l'installer et s'assurer de son confort. Personnaliser l'accueil en fonction du client et répondre à ses demandes d'information afin qu'il se sente considéré dès son arrivée et jusqu'à son départ.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre
Cette compétence s'exerce seul ou en équipe, dès l'arrivée du client dans l'espace dédié à cet effet et tout au long du service. Elle requiert le port d'une tenue professionnelle conforme aux règles de l'établissement et le respect de ses codes.

Critères de performance
Les formules de politesses sont utilisées à bon escient
La tenue professionnelle correspond aux règles de l'établissement
Les attentes du client sont prises en compte
Les spécificités du client sont prises en compte
Les formules d'accueil en anglais sont utilisées à bon escient

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels
Connaissance des formules d'accueil en anglais
Connaissance des bases des techniques de communication
Connaissance des sites touristiques à proximité de l'établissement
Anticiper et gérer le flux des arrivées
Prendre des réservations par téléphone
S'exprimer avec une bonne élocution
S'exprimer avec des phrases bien construites
Utiliser les formules d'accueil et de politesse à bon escient
Utiliser les formules d'accueil et de politesse en anglais à bon escient
Vérifier la réservation dans le logiciel ou sur le cahier
Résoudre des problèmes de réservation
S'adapter au type de client
Etre attentif aux demandes du client tout au long de l'accueil
Travailler en collaboration avec ses collègues afin de faciliter l'accueil du client

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 5

Présenter cartes et menus en français et en anglais, prendre la commande et la communiquer aux services concernés

Description de la compétence – processus de mise en œuvre
Afin de satisfaire le client et d'assurer une prestation de qualité, présenter et commenter les cartes et les menus au client, en français et en anglais. Mettre en valeur les spécialités de l'établissement et les produits du terroir, écouter les attentes du client et répondre à ses demandes d'information. Inciter le client à découvrir de nouveaux produits et le conseiller dans ses choix. Prendre la commande en français et en anglais, l'enregistrer manuellement ou numériquement et la transmettre aux différents services.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre
Cette compétence s'exerce seul, face au client, en début de service. Elle implique l'utilisation d'un système informatique de prise de commande.

Critères de performance
Les cartes et menus sont présentés et commentés de façon valorisante
La demande du client anglophone est comprise
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
La commande est transmise aux services concernés

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels
Connaissance des différents supports de prise de commande
Connaissance des boissons, des mets et des spécialités régionales
Connaissance des accords mets et vins
Connaissance des modes de préparation et de cuisson
Connaissance du vocabulaire professionnel
Connaissance du vocabulaire professionnel de base en anglais
Connaissance de l'offre de produits
Connaissance du patrimoine touristique et culinaire de la région.
Connaissance de base des techniques de vente
Prendre une commande numérique et manuelle
Rédiger un bon conforme à la demande du client
Annoncer un bon au service concerné
Appliquer des techniques de vente
S'exprimer avec une bonne élocution
S'exprimer avec des phrases bien construites
Utiliser le vocabulaire professionnel à bon escient
Utiliser le vocabulaire professionnel de base en anglais à bon escient
Conseiller des accords mets et vins
Suggérer les spécialités et les offres de l'établissement
Préparer son argumentation
Etre à l'écoute des attentes du client
Reformuler les commandes du client
Donner des informations au client de manière précise
Adapter son comportement selon la typologie du client
Adopter une posture facilitant la communication
Utiliser les formules de politesse adaptées
Gérer ses prises de commande afin de faciliter le travail des différents services

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 6

Préparer et servir les boissons en respectant les règles de service

Description de la compétence – processus de mise en œuvre
Dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité, préparer les boissons à partir de la commande du client. Ouvrir les bouteilles en fonction de leur contenu. Respecter la fiche technique des cocktails. Utiliser la verrerie et le matériel appropriés, servir le client conformément aux règles de service afin de le satisfaire et de mettre en valeur le savoir-faire de l'établissement.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en oeuvre
Cette compétence s'exerce seul et/ou en équipe tout au long du service, au bar, dans la salle de restauration et à l'office. Un couteau « limonadier » ou « sommelier » est utilisé.

Critères de performance
Les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées
L'utilisation du matériel est maîtrisée
Les règles de service sont appliquées
Les fiches techniques des cocktails sont respectées
Le service des boissons correspond à la commande du client

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels
Connaissances des règles d'hygiène et de sécurité
Connaissances des différentes boissons
Connaissances des cocktails
Connaissances des vins
Connaissances du matériel et de la verrerie
Connaissances des règles de service
Connaissance du vocabulaire professionnel
Connaissance du vocabulaire professionnel de base en anglais
Connaissances des fractions et des proportions
Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité
S'exprimer avec une bonne élocution
S'exprimer avec des phrases bien construites
Utiliser le vocabulaire professionnel à bon escient
Comprendre et utiliser un tableau de conversion des mesures
Utiliser le matériel et la verrerie adéquats
Maitriser les techniques de service des boissons
Respecter les règles de service
S'adapter aux contraintes techniques de l'établissement et à son environnement de travail
Respecter les demandes du client lors du service
Faire preuve de discrétion
Travailler en équipe avec les commis et les sommeliers
Anticiper les demandes du client

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 7

Effectuer les différents types de service à table et au buffet

Description de la compétence – processus de mise en œuvre
A partir des consignes et de sa commande, servir le client selon le type de service adapté dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité. Gérer les priorités de service conformément aux règles et en fonction des caractéristiques des mets et des demandes particulières des clients. Réapprovisionner régulièrement le buffet, effectuer des découpes simples et débarrasser tables et buffet dans les règles. Veiller à la satisfaction du client afin de répondre aux exigences de l'établissement et de maintenir les arts de la table.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre
Cette compétence s'exerce seul et en équipe tout au long du service, en présence du client, dans la salle de restauration ou d'autres lieux de réception. Elle implique l'utilisation de matériels spécifiques, tels que des guéridons ou des consoles.

Critères de performance
Les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées
Les règles particulières à chaque type de service sont respectées
Le buffet est réapprovisionné régulièrement
Les découpages simples sont effectués avec aisance et rapidité
Le débarrassage des tables et du buffet s'effectue dans les règles

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels
Connaissances des règles d'hygiène et de sécurité
Connaissances des différents types de service
Connaissance des mets présentés et servis
Connaissance du matériel, mobilier, linge de service
Connaissance du vocabulaire professionnel
Connaissance du vocabulaire professionnel de base en anglais
Respecter les règles d'hygiène et de sécurité
S'exprimer avec une bonne élocution
S'exprimer avec des phrases bien construites
Utiliser le vocabulaire professionnel à bon escient
Maîtriser les différents types de service
Porter au moins trois assiettes
Débarrasser selon les règles d'usage
Réapprovisionner et réorganiser harmonieusement le buffet
Découper et réaliser des préparations simples au guéridon
Adapter les couverts aux mets à servir
S'adapter aux contraintes techniques de l'établissement et à son environnement de travail
Respecter les demandes du client lors du service
Faire preuve de discrétion
Travailler en équipe avec ses collègues de salle et de cuisine
Gérer les priorités de service
Anticiper le déroulement du service
Anticiper les demandes du client
Organiser son rang rationnellement
Palier aux aléas du service

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 8

Préparer, vérifier une addition et l'encaisser

Description de la compétence – processus de mise en œuvre
Dans le respect des procédures de l'établissement, préparer l'addition à partir du bon de commande du client. Assurer le lien avec le poste caisse. Vérifier l'addition et la présenter au client, répondre aux questions éventuelles, encaisser par les différents modes de paiement et rendre la monnaie le cas échéant.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre
Cette compétence s'exerce seul ou en collaboration avec le poste caisse, à la fin du service, à table et dans l'espace caisse.

Critères de performance
L'addition est conforme au bon de commande du client
Les procédures de facturation et d'encaissement sont respectées
Les réponses aux questions du client sont pertinentes
La somme rendue au client correspond à la somme due

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels
Connaissances des procédures de caisse
Connaissance des différents modes de paiement
Connaissance du matériel informatique de paiement
Connaissance des quatre opérations de calcul de base
Préparer l'addition selon les procédures de l'établissement
Vérifier la conformité de l'addition
S'exprimer avec une bonne élocution
S'exprimer avec des phrases bien construites
Utiliser le vocabulaire professionnel à bon escient
Encaisser selon le mode de paiement
Rendre la monnaie
Clôturer le poste caisse selon les procédures de l'entreprise
S'adapter aux contraintes techniques de l'établissement et à son environnement de travail
Rester professionnel en toutes circonstances
Faire preuve de discrétion
Anticiper l'édition de l'addition

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'ACTIVITÉ TYPE

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service en restauration

Description de la compétence – processus de mise en œuvre
S'adapter au client et repérer ses attentes afin de lui donner une réponse au mieux de ses intérêts et les intérêts de l'entreprise. Personnaliser l'accueil et veiller à la satisfaction du client afin qu'il se sente considéré dès son arrivée et jusqu'à son départ.

Critères de performance
La tenue professionnelle correspond aux règles de l'établissement
Les attentes du client sont prises en compte
Les spécificités du client sont prises en compte
Le conseil apporté au client est pertinent par rapport à ses demandes et à l'offre de la cuisine

Communiquer oralement dans le cadre de la restauration

Description de la compétence – processus de mise en œuvre
Communiquer avec le client et les équipes de cuisine et de salle afin de réaliser le service dans de bonnes conditions. S'exprimer avec une bonne élocution et utiliser les formules de politesse à bon escient. Présenter les menus en français et en anglais, les commenter de façon valorisante et répondre aux questions du client. Transmettre les commandes de manière précise aux services concernés.

Critères de performance
Les formules de politesse sont utilisées à bon escient
Les réponses aux questions du client sont pertinentes
La commande est transmise aux services concernés de manière précise

Travailler en équipe en restauration

Description de la compétence – processus de mise en œuvre
Coopérer avec les autres services dans le but d'atteindre des objectifs communs sous la responsabilité et l'encadrement d'un hiérarchique.

Critères de performance
La mise en place est effectuée conformément aux consignes
La communication avec les différents services est efficace
Les consignes de la hiérarchie sont respectées
Les consignes aux commis sont précises
L'information est recherchée et transmise de manière précise

Glossaire technique

Mettre en place la "carcasse" d'une salle de restaurant
Opération de mise en place des tables et des chaises définies en fonction des réservations. Elle forme l'ossature de la salle de restaurant, base de l'organisation de travail pour un service.

Niveau A2 du cadre européen commun de référence pour les langues
Le Cadre européen commun de référence offre une base commune pour l'élaboration de programmes de langues vivantes, de référentiels ou d'examens. Il décrit ce que les apprenants d'une langue doivent apprendre afin de l'utiliser dans le but de communiquer. Le Cadre européen commun de référence compte six niveaux. Le serveur (la serveuse) en restauration utilise l'anglais au niveau A2. Il (elle) comprend des expressions et le vocabulaire très fréquent dans l'échange avec un client en restauration et saisit l'essentiel de sa demande. Il (elle) peut avoir des échanges brefs avec le client en utilisant le vocabulaire professionnel de base de la restauration.
Source : site du Conseil de l'Europe

Glossaire du Référentiel Professionnel

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.

Activité type d'extension
Une activité type d'extension résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP.
Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au Certificat Complémentaire de Spécialité (CCS).

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 oeuvre est évaluable.

Compétence transversale
La compétence transversale désigne une compétence générique commune au 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.

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.

Référentiel professionnel
Le référentiel professionnel est un document public à caractère règlementaire (visé par l'arrêté du titre à finalité professionnelle) qui s'applique aux titres à finalité professionnelle du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

Savoir
Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

Savoir-faire organisationnel
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.

Savoir-faire relationnel
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 technique
Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer 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.

Titre à finalité professionnelle
La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre à finalité professionnelle ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées.

ASSEMBLÉE
DE LA
POLYNÉSIE FRANÇAISE

NOR : CFP22201062DL-4

DÉLIBÉRATION Nº /APF

DU

relative à la demande de reconnaissance par l'État du titre à finalité professionnelle de « Technicien Supérieur Systèmes et Réseaux (TSSR) » préparé en Polynésie française et délivré par le Ministre en charge de la formation professionnelle

L'ASSEMBLÉE DE LA POLYNÉSIE FRANÇAISE

Vu la loi organique nº 2004-192 du 27 février 2004 modifiée portant statut d'autonomie de la Polynésie française, ensemble la loi nº 2004-193 du 27 février 2004 modifiée complétant le statut d'autonomie de la Polynésie française ;

Vu l'ordonnance n° 2021-552 du 5 mai 2021 portant actualisation et adaptation des dispositions du code de l'éducation relatives à l'outre-mer *(dernier alinéa de l'article L 337-1 dans la rédaction résultant du 13° du II de l'article L.376-1)* ;

Vu la délibération n° 91-26 AT du 18 janvier 1991 portant application des dispositions du titre VI du Livre 1er de la loi n° 86-845 du 17 juillet 1986 et relative à la formation professionnelle continue ;

Vu le décret n° 2021-1907 du 30 décembre 2021-art.3 relatif aux dispositions réglementaires du livre III du Code national de l'éducation *(Section 2 du Chapitre 3, reconnaissance de diplômes ou de titres à finalité professionnelle préparés et délivrés en Polynésie française)* ;

Vu l'arrêté nº 820 CM du 27 mai 2022 soumettant un projet de délibération à l'assemblée de la Polynésie française ;

Vu la lettre nº /2022/APF/SG du portant convocation en séance des représentants à l'assemblée de la Polynésie française ;

Vu le rapport nº du de la commission de la santé, de la solidarité, du travail et de l'emploi ;

Dans sa séance du

A D O P T E :

Article 1er.- La présente délibération a pour objet la demande de reconnaissance par l'État du titre à finalité professionnelle de « Technicien Supérieur Systèmes et Réseaux (TSSR) » préparé en Polynésie française et délivré par le Ministre en charge de la formation professionnelle.

Article 2.- La demande de reconnaissance concerne le présent titre à finalité professionnelle qui a une correspondance étroite avec celui du Ministère en charge de l'emploi en France et qui sert de référence au titre délivré en Polynésie française.

Article 3.- Le titre à finalité professionnelle entrant dans le champ d'application de cette demande de reconnaissance est le suivant :

N°	INTITULÉ	SIGLE	RÉFÉRENCE
1	Technicien supérieur systèmes et réseaux	TSSR	TP-01351

Les informations relatives aux activités et aux compétences liées à la qualification visée ainsi que les modalités de l'examen et les conditions de délivrance du titre sont décrites aux annexes jointes à la présente délibération.

Article 4.- L'organisme de formation désigné pour dispenser la formation est l'établissement public administratif dénommé Centre de Formation professionnelle pour Adultes (C.F.P.A.).

Article 5.- Le Président de la Polynésie française signalera toute modification qui interviendrait antérieurement ou postérieurement à la reconnaissance du titre.

Il s'assurera que les conditions de délivrance du titre sont respectées conformément aux dispositions prévues dans le référentiel de certification (RC).

L'autorité habilitée de la Polynésie française autorise, le cas échéant, des missions de contrôle diligentées par l'État, pour s'assurer des conditions dans lesquelles la formation et la délivrance du titre sont organisées.

Article 6.- Le Président de la Polynésie française est chargé de l'exécution de la présente délibération qui sera publiée au *Journal officiel* de la Polynésie française.

La secrétaire, *Le Président,*

Béatrice LUCAS Gaston TONG SANG

MINISTERE EN CHARGE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

REFERENTIEL DE CERTIFICATION

DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

Technicien Supérieur Systèmes et Réseaux

NIVEAU III (5)

SIGLE	Type de document	Code titre national équivalent	Intitulé de la formation	Page 1/26
TSSR	Référentiel de Certification	TP-01351	Technicien supérieur systèmes et réseaux	

I - Références de la spécialité

Intitulé du titre à finalité professionnelle : **Technicien supérieur systèmes et réseaux**
Sigle du titre à finalité professionnelle : **TSSR**
Niveau : **III (5)**
Code(s) NSF national équivalent : **326 - Informatique, traitement de l'information, réseaux de transmission (niv100)**
Code(s) ROME : **M1810, M1801, I1401**
Formacode : **31034, 24231, 31011, 31015, 31021**

2. Modalités d'évaluation pour l'accès au titre à finalité professionnelle

2.1. Les compétences des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu de formation pour l'accès au titre à finalité professionnelle sont évaluées par un jury au vu :

D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).

b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.

c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

d) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé.

2.2. Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) pour l'accès au titre à finalité professionnelle sont évaluées par un jury au vu :

a) Du livret de certification au cours d'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé. Cet entretien se déroule en fin de session du dernier CCP.

2.3. Les compétences des candidats pour l'accès aux CCP sont évaluées par un jury au vu :

a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).

b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.

c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

2.4. Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou justifiant d'un an d'expérience dans le métier visé pour l'accès aux certificats complémentaires de spécialisation (CCS) sont évaluées par un jury au vu :

a) Du titre à finalité professionnelle obtenu.

b) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).

c) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.

d) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

e) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice de l'activité du CCS visé.

Chaque modalité d'évaluation, identifiée dans le RE comme partie de la session du titre, du CCP ou du CCS, est décrite dans le dossier technique d'évaluation. Celui-ci précise les modalités et les moyens de mise en œuvre de l'épreuve pour le candidat, le jury, et le centre organisateur.

3. Dispositif d'évaluation pour la session du titre à finalité professionnelle TSSR

3.1. Les épreuves d'évaluation pour le (la) candidat(e) au Titre à finalité professionnelle Technicien Supérieur Système et Réseaux

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Mettre en service un équipement numérique Assister les utilisateurs sur leurs équipements numériques Gérer les incidents et les problèmes Maintenir et exploiter le réseau local et la téléphonie Sécuriser les accès à Internet Maintenir et exploiter un environnement virtualisé Maintenir et exploiter un domaine Active Directory et les serveurs Windows Maintenir et exploiter un serveur Linux Automatiser les tâches à l'aide de scripts Maintenir et sécuriser les accès réseaux distants	02 h 15 min	La mise en situation professionnelle se déroule en deux phases. 1 Le candidat effectue des manipulations sur des machines virtuelles de serveurs. Le candidat dispose de consignes pour tracer ses interventions. Cette phase est effectuée sous surveillance, sans la présence du jury et dure 1 heure et 30 minutes. 2. Le candidat résout un incident et répond à différentes demandes que lui présente le jury. Le jury joue le rôle de l'utilisateur ou du responsable et observe le candidat durant sa prestation. Cette phase dure 45 minutes.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
Entretien technique	Assister à l'utilisation des ressources collaboratives Maintenir et exploiter le réseau local et la téléphonie Sécuriser les accès à Internet Maintenir et exploiter un environnement virtualisé Maintenir et exploiter un domaine ActiveDirectory et les serveurs Windows Maintenir et exploiter un serveur Linux Configurer les services de déploiement et de terminaux clients légers Automatiser les tâches à l'aide de scripts Maintenir et sécuriser les accès réseaux distants Superviser l'infrastructure Intervenir dans un environnement de Cloud Computing Assurer sa veille technologique	00 h 30 min	L'entretien technique se déroule après la mise en situation professionnelle et après le questionnaire professionnel. Le jury s'appuie sur les résultats du questionnaire professionnel et sur le document traçant les interventions de la première phase de la mise en situation. Le jury évalue également la compétence "Assurer sa veille technologique".

Questionnaire professionnel	Mettre en service un équipement numérique Gérer les incidents et les problèmes Assister à l'utilisation des ressources collaboratives Maintenir et exploiter le réseau local et la téléphonie Sécuriser les accès à Internet Maintenir et exploiter un environnement virtualisé Maintenir et exploiter un serveur Linux Configurer les services de déploiement et de terminaux clients légers	02 h 00 min	Le candidat répond à des questions ouvertes.
Modalités	**Compétences évaluées**	**Durée**	**Détail de l'organisation de l'épreuve**
	Maintenir et sécuriser les accès réseaux distants Superviser l'infrastructure Intervenir dans un environnement de Cloud Computing		
Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
Entretien final		00 h 20 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	05 h 05 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

Lors de la première phase, le candidat dispose de consignes pour tracer ses interventions, telles que des copies d'écran ou des réponses à des questions. Il insère ces éléments dans un document qu'il imprime. Ce document sera remis au jury pour l'entretien technique. La deuxième phase se déroule en présence du jury sur le plateau technique.
Le jury soumet aux candidats des demandes (assistance, dépannage, mises en œuvre) et observe le candidat.

3.2. Les modalités pour l'accès direct au titre à finalité professionnelle

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de productions
Assister les utilisateurs en centre de services					
Mettre en service un équipement numérique	L'équipement numérique est disponible pour l'utilisateur Les ressources distantes sont accessibles Les modalités de retour à l'état d'origine sont clairement identifiées Le système de gestion du parc informatique est mis à jour après intervention	☒	☐	☒	☐
Assister les utilisateurs sur leurs équipements numériques	La réponse correspond à la demande d'assistance La communication est adaptée à l'interlocuteur (niveau de langage et vocabulaire) Les règles de sécurité sont clairement expliquées à l'utilisateur	☒	☐	☐	☐
Gérer les incidents et les problèmes	Les dossiers sont créés et qualifiés de manière pertinente Les procédures de gestion d'incidents sont respectées L'incident est clairement identifié au moyen d'une communication adaptée Une solution temporaire ou définitive est acceptée par l'utilisateur La base de connaissances est clairement renseignée	☒	☐	☒	☐
Assister à l'utilisation des ressources collaboratives	Le fonctionnement des outils collaboratifs est clairement expliqué à l'utilisateur Les recommandations en matière de sécurité et de protection des données sont clairement expliquées à l'utilisateur	☐	☒	☒	☐
Maintenir, exploiter et sécuriser une infrastructure centralisée					
Maintenir et exploiter le réseau local et la téléphonie	Le fonctionnement de l'équipement réseau est conforme au cahier des charges La méthode de diagnostic employée est adéquate et efficiente La performance du réseau est assurée à l'issue de l'intervention La téléphonie est fonctionnelle Les recommandations de sécurité sont prises en compte Les documents techniques en anglais sont exploités sans erreur de compréhension	☒	☒	☒	☐

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de productions
Sécuriser les accès à Internet	Les mesures de prévention mises en œuvre sont conformes au cahier des charges Le niveau de service de l'accès à Internet est assuré à l'issue de l'intervention Le niveau de sécurité est rétabli La charte de sécurité de l'entreprise est respectée Les règles de sécurité sont clairement expliquées aux utilisateurs	☒	☒	☒	☐
Maintenir et exploiter un environnement virtualisé	L'environnement de virtualisation est opérationnel et conforme au niveau de service attendu L'allocation des ressources physiques et logiques est pertinente Les services hébergés sont accessibles	☒	☒	☒	☐
Maintenir et exploiter un domaine Active Directory et les serveurs Windows	L'annuaire est conforme à la réalité de l'entreprise Les règles de gestion (GPO) mises en place sont conformes à la demande Le serveur est opérationnel (la continuité de service est assurée) Les résultats de l'intervention sont validés par le responsable et acceptés par l'utilisateur	☒	☒	☐	☐
Maintenir et exploiter un serveur Linux	Le fonctionnement du serveur Linux est conforme à la demande Les dossiers techniques des serveurs sont correctement et clairement renseignés Les messages déposés sur les forums sont rédigés correctement en français ou en anglais	☒	☒	☒	☐
Maintenir et exploiter une infrastructure distribuée et contribuer à sa sécurisation					
Configurer les services de déploiement et de terminaux clients légers	La procédure décrite permet de déployer les environnements de travail en conformité avec le cahier des charges Les procédés permettant le maintien à jour des équipements et des logiciels sont connus Le terminal de client léger permet l'accès aux ressources	☐	☒	☒	☐

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de productions
Automatiser les tâches à l'aide de scripts	Les scripts fournis par un tiers sont correctement adaptés et mis en œuvre Les scripts sur le serveur Microsoft sont testés et fonctionnent correctement Les scripts sur le serveur Linux sont testés et fonctionnent correctement Les scripts sont documentés	☒	☒	☐	☐
Maintenir et sécuriser les accès réseaux distants	Les accès des utilisateurs nomades sont conformes aux recommandations de sécurité Les caractéristiques de l'offre de l'opérateur sont correctement interprétées	☒	☒	☒	☐
Superviser l'infrastructure	Les documents techniques en anglais sont exploités sans erreur de compréhension Tous les équipements et systèmes prévus dans la demande sont répertoriés dans les outils de supervision Les journaux sont exploitables	☐	☒	☒	☐
Intervenir dans un environnement de Cloud Computing	Les performances des services hébergés en Cloud sont conformes au contrat de service La communication avec le fournisseur en français et en anglais est efficace	☐	☒	☒	☐
Assurer sa veille technologique	L'évaluation des techniques est réalisée avec méthode Les techniques et technologies émergentes du secteur informatique sont repérées Les moyens de recherche d'information sont utilisés de manière appropriée Les documents techniques en anglais sont exploités sans erreur de compréhension	☐	☒	☐	☐
Obligations règlementaires le cas échéant : Sans objet					

3.3. Evaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Communiquer par écrit avec les utilisateurs et les techniciens	Gérer les incidents et les problèmes
	Intervenir dans un environnement de Cloud Computing
	Maintenir et exploiter un serveur Linux
Exploiter une documentation technique ou une interface de logiciel en anglais	Assurer sa veille technologique
	Automatiser les tâches à l'aide de scripts
	Intervenir dans un environnement de Cloud Computing
	Maintenir et exploiter le réseau local et la téléphonie
	Maintenir et exploiter un environnement virtualisé
	Maintenir et exploiter un serveur Linux
	Superviser l'infrastructure
Adopter une démarche structurée de diagnostic	Gérer les incidents et les problèmes
	Maintenir et exploiter le réseau local et la téléphonie

4. Conditions de présence et d'intervention du jury propre au titre TSSR

4.1. Durée de l'épreuve : 01 h 35 min

4.2. Protocole d'intervention du jury :
Le jury est présent pour la deuxième phase de la mise en situation professionnelle.
Il observe le candidat et remplit la grille d'évaluation des compétences.
Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

4.3 Conditions particulières de composition du jury :
Sans objet

5. Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session titre

L'épreuve de questionnaire professionnel et la première phase de la mise en situation professionnelle sont réalisées sous surveillance.
La présence d'un surveillant est indispensable pendant toute la durée de l'épreuve écrite. Il doit veiller à l'utilisation non frauduleuse des capacités d'échanges informatiques en mettant en place soit un dispositif de contrôle des échanges d'informations sur les postes informatiques, dispositif dont les candidats doivent être informés, soit une surveillance physique renforcée

REFERENTIEL DE CERTIFICATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Technicien Supérieur Systèmes et Réseaux

CCP 1

Assister les utilisateurs en centre de services

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Observations
Mise en situation professionnelle	Gérer les incidents et les problèmes Assister à l'utilisation des ressources collaboratives Mettre en service un équipement numérique Assister les utilisateurs sur leurs équipements numériques	01 h 45 min	La mise en situation professionnelle se déroule en deux phases. 1 Le candidat effectue des manipulations sur des machines virtuelles de serveurs. Le candidat dispose de consignes pour tracer ses interventions. Cette phase est effectuée sous surveillance, sans la présence du jury et dure 1 heure. 2. Le candidat résout un incident et répond à différentes demandes que lui présente le jury. Le jury joue le rôle de l'utilisateur ou du responsable et observe le candidat durant sa prestation. Cette phase dure 45 minutes.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
Entretien technique	Assister à l'utilisation des ressources collaboratives Mettre en service un équipement numérique Assister les utilisateurs sur leurs équipements numériques	00 h 30 min	L'entretien technique se déroule après la mise en situation professionnelle. Le jury s'appuie sur le document traçant les interventions.
Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	02 h 15 mn	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :
Le jury est présent en permanence durant l'épreuve.
Le jury évalue 5 candidats maximum en simultané pendant la mise en situation professionnelle

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :
Lors de la première phase, le candidat dispose de consignes pour tracer ses interventions, telles que des copies d'écran ou des réponses à des questions. Il insère ces éléments dans un document qu'il imprime. Ce document sera remis au jury pour l'entretien technique. La deuxième phase se déroule en présence du jury sur le plateau technique.
Le jury soumet aux candidats des demandes (assistance, dépannage, mises en œuvre) et observe le candidat.

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Assister les utilisateurs en centre de services

Durée de l'épreuve : 01 h 15 min
Protocole d'intervention du jury :
Le jury est présent pour la deuxième phase de la mise en situation professionnelle.
Il observe le candidat et remplit la grille d'évaluation des compétences.
Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP
Sans objet

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP
La première phase de la mise en situation professionnelle est réalisée sous surveillance.
La présence d'un surveillant est indispensable pendant toute la durée de ces épreuves.
Il doit veiller à l'utilisation non frauduleuse des capacités d'échanges informatiques en mettant en place soit un dispositif de contrôle des échanges d'informations sur les postes informatiques, dispositif dont les candidats doivent être informés, soit une surveillance physique renforcée.

CCP 2

Maintenir, exploiter et sécuriser une infrastructure centralisée

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Observations
Mise en situation professionnelle	Maintenir et exploiter un domaine ActiveDirectory et les serveurs Windows Maintenir et exploiter un serveur Linux Maintenir et exploiter le réseau local et la téléphonie Sécuriser les accès à Internet Maintenir et exploiter un environnement virtualisé	01 h 45 min	La mise en situation professionnelle se déroule en deux phases. 1 Le candidat effectue des manipulations sur des machines virtuelles de serveurs. Le candidat dispose de consignes pour tracer ses interventions. Cette phase est effectuée sous surveillance, sans la présence du jury et dure 1 heure. 2. Le candidat répond à différentes demandes que lui présente le jury. Le jury observe le candidat durant sa prestation. Cette phase dure 45 minutes.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
Entretien technique	Maintenir et exploiter un domaine ActiveDirectory et les serveurs Windows Maintenir et exploiter un serveur Linux Maintenir et exploiter le réseau local et la téléphonie Sécuriser les accès à Internet Maintenir et exploiter un environnement virtualisé	00 h 30 min	L'entretien technique se déroule après la mise en situation professionnelle et après le questionnaire professionnel. Le jury s'appuie sur le résultat du questionnaire professionnel et sur le document traçant les interventions de la première phase de la mise en situation.
Questionnaire professionnel	Maintenir et exploiter un serveur Linux Maintenir et exploiter le réseau local et la téléphonie Sécuriser les accès à Internet Maintenir et exploiter un environnement virtualisé	01 h 30 min	Le candidat répond à des questions ouvertes.
Questionnaire à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	03 h 45 mn	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

Lors de la première phase, le candidat dispose de consignes pour tracer ses interventions, telles que des copies d'écran ou des réponses à des questions. Il insère ces éléments dans un document qu'il imprime. Ce document sera remis au jury pour l'entretien technique. La deuxième phase se déroule en présence du jury avec le plateau technique décrit en annexe. Le jury soumet aux candidats des demandes (dépannage, mises en œuvre) et observe le candidat.

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Maintenir, exploiter et sécuriser une infrastructure centralisée

Durée de l'épreuve: 01 h 15 min

Protocole d'intervention du jury :
Le jury est présent pour la deuxième phase de la mise en situation professionnelle. Il observe le candidat et remplit la grille d'évaluation des compétences.
Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury : Sans objet

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP
L'épreuve de questionnaire professionnel et la première phase de la mise en situation professionnelle sont réalisées sous surveillance. La présence d'un surveillant est indispensable pendant toute la durée de ces épreuves.
Il doit veiller à l'utilisation non frauduleuse des capacités d'échanges informatiques en mettant en place soit un dispositif de contrôle des échanges d'informations sur les postes informatiques, dispositif dont les candidats doivent être informés, soit une surveillance physique renforcée.

CCP 3

Maintenir et exploiter une infrastructure distribuée et contribuer à sa sécurisation

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Observations
Mise en situation professionnelle	Configurer les services de déploiement et de terminaux clients légers Maintenir et sécuriser les accès réseaux distants Automatiser les tâches à l'aide de scripts	01 h 45 min	La mise en situation professionnelle se déroule en deux phases. 1 Le candidat effectue des manipulations sur des machines virtuelles de serveurs. Le candidat dispose de consignes pour tracer ses interventions. Cette phase est effectuée sous surveillance, sans la présence du jury et dure 1 heure. 2. Le candidat répond à différentes demandes que lui présente le jury. Le jury observe le candidat durant sa prestation. Cette phase dure 45 minutes.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
Entretien technique	Configurer les services de déploiement et de terminaux clients légers Assurer sa veille technologique Maintenir et sécuriser les accès réseaux distants Intervenir dans un environnement de Cloud Computing Superviser l'infrastructure Automatiser les tâches à l'aide de scripts	00 h 30 min	L'entretien technique se déroule après la mise en situation professionnelle et après le questionnaire professionnel. Le jury s'appuie sur le résultat du questionnaire professionnel et sur le document traçant les interventions de la première phase de la mise en situation.
▪ Questionnaire professionnel	Configurer les services de déploiement et de terminaux clients légers Maintenir et sécuriser les accès réseaux distants Intervenir dans un environnement de Cloud Computing Superviser l'infrastructure	01 h 00 min	Le candidat répond à des questions ouvertes.
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	03 h 15 mn	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :
Lors de la première phase, le candidat dispose de consignes pour tracer ses interventions, telles que des copies d'écran ou des réponses à des questions. Il insère ces éléments dans un document qu'il imprime. Ce document sera remis au jury pour l'entretien technique. La deuxième phase se déroule en présence du jury avec le plateau technique décrit en annexe. Le jury soumet aux candidats des demandes (dépannage, mises en œuvre) et observe le candidat.

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Maintenir et exploiter une infrastructure distribuée et contribuer à sa sécurisation

Durée de l'épreuve : 01 h 15 min
Protocole d'intervention du jury :
Le jury est présent pour la deuxième phase de la mise en situation professionnelle.
Il observe le candidat et remplit la grille d'évaluation des compétences.
Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury : Sans objet

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP
L'épreuve de questionnaire professionnel et la première phase de la mise en situation professionnelle sont réalisées sous surveillance.
La présence d'un surveillant est indispensable pendant toute la durée de ces épreuves.
Il doit veiller à l'utilisation non frauduleuse des capacités d'échanges informatiques en mettant en place soit un dispositif de contrôle des échanges d'informations sur les postes informatiques, dispositif dont les candidats doivent être informés, soit une surveillance physique renforcée

REFERENTIEL DE CERTIFICATION

DES CERTIFICATS COMPLEMENTAIRES

DE SPECIALISATION

Technicien supérieur systèmes et réseaux

CCS

Le titre à finalité professionnelle Technicien supérieur systèmes et réseaux peut être complété par le certificat complémentaire de spécialisation (CCS) suivant :

Administrer les serveurs Linux

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Développer des scripts d'automatisation Superviser les serveurs Linux Installer, paramétrer un service sous Linux	03 h 00 min	Le candidat effectue des manipulations sur des machines virtuelles de serveurs. Le candidat dispose de consignes pour tracer ses interventions. Cette phase est effectuée sous surveillance, sans la présence du jury.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Développer des scripts d'automatisation Superviser les serveurs Linux Installer, paramétrer un service sous Linux	00 h 30 min	Le jury s'appuie sur le document traçant les interventions de la mise en situation professionnelle. Il complète son évaluation par un questionnement.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Mettre une application en production S'appuyer sur les communautés d'utilisateurs	00 h 30 min	Le candidat présente dans un rapport des réalisations qu'il a effectuées en amont de la session. Le jury le questionne à ce sujet.
Entretien final		00 h 10 min	Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	04 h 10 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :
Le candidat dispose de consignes pour tracer ses interventions, telles que des copies d'écran ou des réponses à des questions. Il insère ces éléments dans un document qu'il imprime. Ce document sera remis au jury pour l'entretien technique.

Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) :
Le candidat rédige un rapport qui présente au moins une contribution qu'il a publiée sur un forum d'utilisateurs et qui explique le contexte et les tâches effectuées pour la mise en production d'une application.
Le rapport est remis au jury qui mènera un questionnement complémentaire sur les éléments présentés.
Ce rapport respecte le plan type suivant et représente entre 7500 et 15000 signes (5 à 10 pages illustrations comprises).

La première partie concerne la compétence "S'appuyer sur les communautés d'utilisateurs" et comprend deux paragraphes :
*la copie d'une contribution publiée par le candidat
*la liste des forums consultés le plus fréquemment
La deuxième partie concerne la compétence "Mettre une application en production".
Il peut s'agir de la mise en production d'une nouvelle application ou d'une mise à jour.

Le candidat décrit précisément le travail qu'il a réalisé en renseignant les paragraphes suivants :

1. Description de l'application concernée o Son type (Intranet, web, mobile, SaaS, ...)
   - o Son rôle fonctionnel (par exemple : gestion du dossier patient, système de guidage GPS, ...) o Le contexte de l'intervention
2. Description de l'architecture de l'application o Sur quel(s) serveur(s) est-elle installée ?
   - o Quel(s) sont le(s) serveur(s) de données concernés ?
   - o Quelle est l'architecture technique de l'application (Lamp, Tomcat, jboss, ...) ?
   - o Comment se connectent les clients : par le web, en Lan, par un client lourd... ?
   - o Quels composants doivent être installés préalablement sur les serveurs ?
3. Description de la mise en production o Liste des environnements (de tests, pré prod, ...) o Description du cadre méthodologique (gestion des changements, gestion des mises en production ou autre méthode) o Quels sont les intervenants : chefs de projets, équipes systèmes, développeurs, et quelle est l'organisation ?
   - o Liste des tâches manuelles ou automatisées o Documentation réalisée

4. Difficultés rencontrées, point d'attention

Critères d'évaluation des compétences professionnelles

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de productions
Développer des scripts d'automatisation	Les scripts sont testés et validés Les scripts sont documentés, diffusables et réutilisables Le choix du langage de script est pertinent. Les documentations en anglais sont correctement interprétées	☒	☒	☐	☐
Mettre une application en production	Les applications sont disponibles pour les utilisateurs Les environnements de tests sont disponibles pour les équipes de développement Les mises à jour sont testées.	☐	☐	☐	☒
Superviser les serveurs Linux		☒	☒	☐	☐
S'appuyer sur les communautés d'utilisateurs	Les articles trouvés sont correctement interprétés Les articles publiés en français ou en anglais sont clairs et pertinents	☐	☐	☐	☒
Installer, paramétrer un service sous Linux	Le service ou l'application sont disponibles Les recommandations de sécurité sont appliquées La configuration est adaptée à l'objectif La documentation en anglais est correctement exploitée L'installation est documentée	☒	☒	☐	☐
Obligations règlementaires le cas échéant : Sans objet					

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCS Administrer les serveurs Linux

Durée totale de l'épreuve : 01 h 10 min
Protocole d'intervention du jury :
Le jury mène trois entretiens distincts.

L'entretien technique qui s'appuie sur la mise en situation professionnelle effectuée hors jury. Celui-ci dure 30 minutes.

Le questionnement à partir de productions dans lequel le jury questionne le candidat sur les réalisations qu'il a présentées dans son rapport. Cet entretien dure également 30 minutes.

Il termine par un entretien final de 10 minutes.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :
Le jury du CCS doit avoir des compétences en administration Linux.

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCS
L'épreuve de mise en situation professionnelle est réalisée sous surveillance.
La présence d'un surveillant est indispensable pendant toute la durée de cette épreuve.
Il doit veiller à l'utilisation non frauduleuse des capacités d'échanges informatiques en mettant en place soit un dispositif de contrôle des échanges d'informations sur les postes informatiques, dispositif dont les candidats doivent être informés, soit une surveillance physique renforcée

Annexe 1

Plateau technique d'évaluation
Technicien supérieur systèmes et réseaux

Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	Une salle équipée d'un poste de travail par candidat et d'une imprimante partagée.	Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention.
Entretien technique	Un espace permettant d'assurer la confidentialité des échanges.	Sans objet
Questionnaire professionnel	Une salle équipée d'un poste de travail bureautique par candidat et d'une imprimante partagée.	Sans objet
Entretien final	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.

Ressources (pour un candidat)
Certaines ressources peuvent être partagées par plusieurs candidats.
Leur nombre est indiqué dans la colonne « Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve »

Désignation et description	nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Postes de travail	16	Poste de travail permettant la virtualisation 64 bits avec au moins 16 Go de RAM et un accès Internet.	1	Pour la phase de la mise en situation professionnelle en présence du jury, un poste de travail par plateau technique sera suffisant.
	4	Un téléphone IP physique ou virtuel	4	Sans objet
	4	Une tablette	4	Sans objet
Machines et matériel	4	Un équipement de protection d'accès à Internet, pouvant être virtualisé	4	Sans objet
	4	Un point d'accès WIFI	4	Sans objet
	4	Un switch de niveau III ou (un switch de niveau II et un routeur InterVlan)	4	Sans objet
Autres	1	Imprimante	16	Imprimante réseau accessible pendant le questionnaire professionnel et la première partie de la mise en situation professionnelle
	4	Un cluster d'hyperviseurs physique ou virtuels, local ou distant	4	Sans objet

ANNEXE 2
CORRESPONDANCES DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

Sans objet

Annexe 3
Glossaire des modalités d'évaluation du référentiel de certification (RC)

Mise en situation professionnelle
Il s'agit d'une reconstitution qui s'inspire d'une situation professionnelle représentative de l'emploi visé par le titre. Elle s'appuie sur le plateau technique d'évaluation défini dans l'annexe 1 du référentiel d'évaluation.

Présentation d'un projet réalisé en amont de la session
Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet réalisé dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet en amont de la session. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session » mentionne en quoi consiste ce projet.

Entretien technique
L'entretien technique peut être prévu par le référentiel d'évaluation. Sa durée et son périmètre de compétences sont précisés. Il permet si nécessaire d'analyser la mise en situation professionnelle et/ou d'évaluer une (des) compétence(s) particulière(s).

Questionnaire professionnel
Il s'agit d'un questionnaire écrit passer sous surveillance. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d'évaluer certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité. Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

Questionnement à partir de production(s)
Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet...) élaborée en amont de la session par le candidat, pour évaluer certaines des compétences non évaluables par la mise en situation professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) » mentionne en quoi consiste/nt cette/ces production(s).

Entretien final
Il permet 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 des représentations du métier.
Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son dossier professionnel.

MINISTERE EN CHARGE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

REFERENTIEL PROFESSIONNEL (RP) DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

« Technicien Supérieur Systèmes et Réseaux »

NIVEAU III (5)

INTRODUCTION

Présentation du titre à finalité professionnelle

Le titre à finalité professionnelle « Technicien supérieur systèmes et réseaux » est créé pour répondre aux besoins du marché du travail des emplois de niveau III de la filière infrastructure informatique.

Le titre à finalité professionnelle « Technicien supérieur systèmes et réseaux » est structuré en trois activités types. Il comporte un certificat complémentaire de spécialisation « Administrer des serveurs Linux » qui permet l'accès aux emplois liés à l'administration des serveurs hébergeant les applications nécessitant un déploiement en continu, ainsi que des serveurs hébergeant les sites Web et des serveurs d'infrastructure.

Contexte de l'examen du titre à finalité professionnelle

Sur un plan technologique, on constate des évolutions importantes :

- l'assistance aux utilisateurs s'est étendue aux smartphones, aux tablettes et aux outils collaboratifs en ligne ;
- la généralisation des environnements virtuels s'est poursuivie avec la création de data centers locaux ou distants ;
- la rationalisation des coûts conduit à l'automatisation de tâches de plus en plus nombreuses ;
- l'externalisation des infrastructures en mode PaaS (Platform As A Servic), également en progression importante, modifie le rôle du technicien : les tâches de supervision et d'exploitation sont plus demandées que celles d'administration ;
- les applications métier sont de plus en plus souvent externalisées en mode SaaS (Sostware As A Servic) ;
- le déploiement continu lié à la méthode agile modifie l'organisation des équipes.

L'activité « Assister en centre de services » regroupe les compétences nécessaires pour apporter à l'utilisateur une aide pour se servir efficacement de tous ses équipements numériques.
L'activité « Maintenir, exploiter et sécuriser une infrastructure centralisée » intègre les compétences nécessaires à l'intervention sur une infrastructure virtualisée dans un data center local dans une entreprise de taille moyenne, où une plus grande polyvalence est requise.

L'activité « Maintenir et exploiter une infrastructure distribuée et contribuer à sa sécurisation » regroupe les compétences permettant d'effectuer le support niveau 1 à 2 pour les grandes entreprises multi-sites, c'est à dire les compétences liées à l'automatisation, la supervision et l'exploitation d'une infrastructure répartie et en partie hébergée chez des fournisseurs en Cloud.
Le certificat complémentaire de spécialisation « Administrer des serveurs Linux » intègre les compétences permettant d'intervenir au cœur des data centers, chez les hébergeurs de serveurs web et chez les éditeurs de logiciels pour faciliter le déploiement en continu des applications.

Liste des activités

- Assister les utilisateurs en centre de services
- Maintenir, exploiter et sécuriser une infrastructure centralisée
- Maintenir et exploiter une infrastructure distribuée et contribuer à sa sécurisation

Certificat Complémentaire de Spécialisation (CSS) :

- Administrer les serveurs Linux

Vue synoptique de l'activité-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Assister les utilisateurs en centre de services	1	Mettre en service un équipement numérique
		2	Assister les utilisateurs sur leurs équipements numériques
		3	Gérer les incidents et les problèmes
		4	Assister à l'utilisation des ressources collaboratives
2	Maintenir, exploiter et sécuriser une infrastructure centralisée	5	Maintenir et exploiter le réseau local et la téléphonie
		6	Sécuriser les accès à Internet
		7	Maintenir et exploiter un environnement virtualisé
		8	Maintenir et exploiter un domaine ActiveDirectory et les serveurs Windows
		9	Maintenir et exploiter un serveur Linux
3	Maintenir et exploiter une infrastructure distribuée et contribuer à sa sécurisation	10	Configurer les services de déploiement et de terminaux clients légers
		11	Automatiser les tâches à l'aide de scripts
		12	Maintenir et sécuriser les accès réseaux distants
		13	Superviser l'infrastructure
		14	Intervenir dans un environnement de Cloud Computing
		15	Assurer sa veille technologique

Vue synoptique du certificat complémentaire de spécialisation (CCS)

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Administrer les serveurs Linux	1	Installer, paramétrer un service sous Linux
		2	S'appuyer sur les communautés d'utilisateurs
		3	Mettre une application en production
		4	Développer des scripts d'automatisation
		5	Superviser les serveurs Linux

FICHE ACTIVITÉ TYPE

Technicien supérieur systèmes et réseaux

Définition de l'activité type et des conditions d'exercice

Le technicien supérieur systèmes et réseaux participe à la mise en service et au maintien en condition opérationnelle de l'infrastructure informatique. Il intervient sur les systèmes et les réseaux, sur les éléments matériels et logiciels qui composent l'infrastructure, afin d'offrir aux utilisateurs et aux clients le niveau de service attendu par l'entreprise.

Le technicien supérieur systèmes et réseaux assiste les utilisateurs dans l'utilisation de leur équipement numérique.

Il contribue au développement des compétences des utilisateurs en expliquant les règles de sécurité et de bon usage des logiciels et des outils collaboratifs en ligne et apporte l'aide nécessaire à leur synchronisation.

Quotidiennement il vérifie que les sauvegardes de tous les éléments de l'infrastructure (serveurs et équipements actifs du réseau) ont été réalisées, il surveille tous les équipements systèmes et réseaux et les journaux de sécurité et réagit lorsqu'il reçoit des alertes.

A tout moment, il peut être sollicité par le centre de services pour diagnostiquer et résoudre les dysfonctionnements relevant du système, du réseau ou de la téléphonie sur IP. Il rétablit l'accès aux ressources partagées et aux applications.

Il maintient et exploite le domaine Active Directory et les ressources partagées.

A la demande de son responsable, il crée, supprime ou modifie les moyens d'interconnexion des sites distants de l'entreprise.

Il utilise les outils d'administration des différents environnements des services hébergés à l'externe et consulte les contrats pour rétablir ou améliorer le fonctionnement du service.

Il maitrise les langages de script afin de pouvoir automatiser de nouvelles tâches et faire évoluer les scripts existants.

Le technicien supérieur systèmes et réseaux assure une veille technologique et règlementaire afin de maintenir ses compétences à jour et de tester les nouvelles technologies.

Son degré de polyvalence dépend de la taille de l'entreprise et de la complexité de l'infrastructure sur laquelle il intervient.

Lorsqu'il travaille chez un fournisseur de services cloud, un éditeur de logiciels ou un fournisseur d'hébergement de sites web, il assure l'exploitation quotidienne des serveurs, la mise en service de nouveaux serveurs, la mise en production des applications et des mises à jour de celles-ci.

Afin d'être opérationnel dans l'emploi, et par rapport au Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues, le minimum requis est le niveau B1 en compréhension de l'écrit et en expression écrite et A2 en compréhension de l'oral et expression orale.

Le technicien supérieur systèmes et réseaux est en contact avec le responsable technique, l'utilisateur à l'origine de la demande, les experts techniques et les fournisseurs des produits et services.

Le technicien supérieur systèmes et réseaux travaille dans une entreprise de services du numérique (ESN) ou au sein de la direction des systèmes d'information (DSI) d'une entreprise, d'une administration ou d'une collectivité territoriale.

Il travaille en équipe sous la responsabilité du responsable technique ou du directeur des systèmes d'information de son entreprise.

Dans le cas où il s'agit d'une ESN, cette activité peut nécessiter des déplacements chez les clients. Des astreintes, le travail en horaires décalés ou les jours non ouvrés sont possibles.

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- Entreprise de services du numérique (ESN)
- Collectivités territoriales
- PME
- Direction des Systèmes d'Informations des grandes entreprises
- Hôpitaux

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Technicien systèmes et réseaux,
- Technicien support,
- Technicien réseau,
- Technicien informatique,
- Technicien d'exploitation,
- Administrateur Linux .

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Sans objet.

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Assister les utilisateurs en centre de services
Mettre en service un équipement numérique
Assister les utilisateurs sur leurs équipements numériques
Gérer les incidents et les problèmes
Assister à l'utilisation des ressources collaboratives

2. Maintenir, exploiter et sécuriser une infrastructure centralisée
Maintenir et exploiter le réseau local et la téléphonie
Sécuriser les accès à Internet
Maintenir et exploiter un environnement virtualisé
Maintenir et exploiter un domaine Active Directory et les serveurs Windows
Maintenir et exploiter un serveur Linux

3. Maintenir et exploiter une infrastructure distribuée et contribuer à sa sécurisation
Configurer les services de déploiement et de terminaux clients légers
Automatiser les tâches à l'aide de scripts
Maintenir et sécuriser les accès réseaux distants
Superviser l'infrastructure

Intervenir dans un environnement de Cloud Computing
Assurer sa veille technologique

Compétences transversales de l'emploi (le cas échéant)

Communiquer par écrit avec les utilisateurs et les techniciens
Exploiter une documentation technique ou une interface de logiciel en anglais
Adopter une démarche structurée de diagnostic

Liste des activités types d'extension de spécialisation de l'emploi (le cas échéant)

4 - Administrer les serveurs Linux
Installer, paramétrer un service sous Linux
S'appuyer sur les communautés d'utilisateurs
Mettre une application en production
Développer des scripts d'automatisation
Superviser les serveurs Linux

Niveau et/ou domaine d'activité national équivalent

Niveau III (5) (Nomenclature de 1969)
Convention(s) :
Code(s) NSF :
326 - Informatique, traitement de l'information, réseaux de transmission (niv100)

Fiche(s) Rome de rattachement

M1810 Production et exploitation de systèmes d'information
M1801 Administration de systèmes d'information
I1401 Maintenance informatique et bureautique

FICHE ACTIVITÉ TYPE 1

Assister les utilisateurs en centre de services

Définition de l'activité type et des conditions d'exercice

Le technicien supérieur systèmes et réseaux assiste les utilisateurs en cas de dysfonctionnement et intervient sur l'équipement dans le respect des procédures.
Il guide les utilisateurs pour se servir efficacement et de manière sécurisée de leur équipement numérique professionnel tel que le poste de travail informatique, le téléphone, le smartphone, la tablette ou l'imprimante et tout équipement dépendant du service informatique.
Le technicien supérieur systèmes et réseaux traite les demandes des utilisateurs par téléphone, par messagerie ou en utilisant l'outil de gestion d'assistance dans le respect des engagements de qualité de service.
Dans le cas d'une demande d'assistance ou d'une demande suite à un dysfonctionnement, le technicien supérieur systèmes et réseaux dialogue avec l'utilisateur dans un langage adapté pour recueillir toute l'information nécessaire au diagnostic et au traitement de la demande. Il crée un ticket dans le logiciel de gestion d'assistance, consulte la base de connaissance pour vérifier si la solution est répertoriée. Selon le cas, il apporte lui-même la solution ou escalade la demande au niveau 2 d'assistance. Il en informe l'utilisateur et clôt le ticket.
Dans le cas d'une demande concernant la mise à disposition d'un équipement numérique, il le prépare, le teste, le connecte au réseau et vérifie l'accès aux ressources distantes. Il le met à disposition de l'utilisateur et effectue avec lui la recette de cet équipement
Le technicien supérieur systèmes et réseaux assiste les utilisateurs pour prendre en main de nouveaux outils ou se servir efficacement d'outils collaboratifs. Il explique aux utilisateurs leurs fonctionnalités et leur utilisation pour une organisation performante du travail.
Il contribue au développement des compétences numériques des utilisateurs en expliquant les règles de sécurité et de bon usage des outils. Il explique les problèmes potentiels en lien avec l'utilisation des outils collaboratifs et apporte l'aide nécessaire à leur synchronisation.
L'activité s'exerce au sein du centre de services d'une entreprise de services du numérique (ESN) ou de la direction des systèmes d'information (DSI) d'une grande entreprise, à distance ou en présence de l'utilisateur, dans le respect des procédures et sous la responsabilité d'un responsable technique.
Des astreintes, le travail en horaires décalés ou les jours non ouvrés sont possibles.
Le technicien supérieur systèmes et réseaux est en contact avec le responsable technique ou le superviseur du centre de services, l'utilisateur à l'origine de la demande, et les experts techniques.

Réglementation d'activités (le cas échéant)
Sans objet.

Liste des compétences professionnelles de l'activité type
Mettre en service un équipement numérique
Assister les utilisateurs sur leurs équipements numériques
Gérer les incidents et les problèmes
Assister à l'utilisation des ressources collaboratives

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)
Communiquer par écrit avec les utilisateurs et les techniciens
Exploiter une documentation technique ou une interface de logiciel en anglais
Adopter une démarche structurée de diagnostic

FICHE ACTIVITE TYPE DE L'EMPLOI TYPE 2

Maintenir, exploiter et sécuriser une infrastructure centralisée

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Le technicien supérieur systèmes et réseaux maintien en condition opérationnelle l'infrastructure typique d'une entreprise de taille moyenne. Cette infrastructure recouvre le réseau local, l'accès à Internet, le serveur ActiveDirectory et tous les autres serveurs gérés par l'entreprise.

Quotidiennement, il vérifie que les sauvegardes de tous les équipements se sont réalisées sans erreur.

Le centre de services peut le solliciter à tout moment pour diagnostiquer et résoudre les dysfonctionnements relevant du système, du réseau ou de la téléphonie. Il rétablit l'accès aux ressources partagées et aux applications.

A la demande de son responsable technique, il installe ou fait évoluer les serveurs Windows et Linux de l'entreprise. Il installe ou fait évoluer les équipements actifs du réseau ; il fait évoluer la configuration de l'équipement d'accès à Internet. Le technicien supérieur systèmes et réseaux fait évoluer la configuration de l'autocommutateur téléphonique (Ipbx ou centrex).

De manière planifiée et formalisée, il intervient sur l'annuaire Active Directory pour ajouter, modifier ou supprimer des objets afin qu'il soit conforme à l'organisation de l'entreprise ; il met en place ou fait évoluer les règles de gestion (Group Policy Object GPO) afin de garantir la sécurité du système d'information.

Les serveurs sont généralement virtuels. Ils sont hébergés sur un cluster d'hyperviseurs locaux ou hébergés par un prestataire en mode IaaS (Infrastructure as a Service). Le technicien supérieur systèmes et réseaux intervient sur l'allocation des ressources physiques et virtuelles de ces serveurs.

Cette activité s'exerce au sein de la direction des systèmes d'information d'une entreprise de taille moyenne, d'un établissement ou groupe d'établissements d'enseignement, d'une collectivité territoriale, d'un hôpital ou dans une entreprise de services du numérique (ESN) dont les clients sont ces entreprises.

Il agit en respectant la charte de sécurité des systèmes d'information de l'entreprise.
Dans le cadre d'un contrat d'infogérance, il agit en respectant les engagements du contrat de services (service level agreement « SLA »).

Il travaille en équipe sous la responsabilité du responsable technique ou du directeur des systèmes d'information de son entreprise.

Dans le cas où il s'agit d'une ESN, cette activité peut nécessiter des déplacements chez les clients. Des astreintes, le travail en horaires décalés ou les jours non ouvrés sont possibles.

Il est en relation avec les utilisateurs et les fournisseurs de produits et services.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Maintenir et exploiter le réseau local et la téléphonie
Sécuriser les accès à Internet
Maintenir et exploiter un environnement virtualisé
Maintenir et exploiter un domaine Active Directory et les serveurs Windows
Maintenir et exploiter un serveur Linux

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Communiquer par écrit avec les utilisateurs et les techniciens
Exploiter une documentation technique ou une interface de logiciel en anglais
Adopter une démarche structurée de diagnostic

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Communiquer par écrit avec les utilisateurs et les techniciens
Exploiter une documentation technique ou une interface de logiciel en anglais
Adopter une démarche structurée de diagnostic

Mettre en service un équipement numérique

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre d'une opération planifiée ou à la demande d'un utilisateur, préparer l'équipement numérique, configurer l'accès au réseau et aux ressources partagées et vérifier la conformité de son fonctionnement pour le mettre à disposition de l'utilisateur.
Effectuer la recette auprès de l'utilisateur et mettre à jour le système de gestion de parc.
Lors d'une mise à jour de l'équipement, prévoir une procédure permettant un retour à l'état antérieur.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence est sollicitée lors de la mise à disposition d'un équipement numérique pour un utilisateur.
Les équipements numériques comprennent l'ensemble des outils mis à disposition de l'utilisateur : téléphone, smartphone, tablette, poste de travail, imprimante et tout équipement dépendant du service informatique.
Elle est sollicitée aussi lors des installations et mises à jour et à la suite de dépannages nécessitant une réinitialisation complète de l'équipement numérique.

Critères de performance

L'équipement numérique est disponible pour l'utilisateur
Les ressources distantes sont accessibles
Les modalités de retour à l'état d'origine sont clairement identifiées
Le système de gestion du parc informatique est mis à jour après intervention

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser un outil centralisé de gestion des équipements mobiles
Réaliser une installation manuelle et automatisée du système d'exploitation des postes de travail.
Créer, configurer et manipuler des machines virtuelles
Paramétrer un équipement numérique en tenant compte des économies d'énergie
Sécuriser le poste de travail en suivant les directives de l'Agence nationale pour la sécurité des systèmes d'information (ANSSI)
Raccorder l'équipement numérique à un réseau filaire ou sans fil
Accéder à des ressources distantes
Utiliser un logiciel de gestion de parc
Prévoir et configurer les modalités de mise à jour des logiciels
Effectuer un retour à l'état d'origine après une installation ou une mise à jour

Respecter une procédure

Communiquer à l'oral avec un niveau de langage et un vocabulaire adaptés à l'utilisateur

Connaissance de l'architecture matérielle et logicielle des équipements numériques
Connaissance de base des directives européennes relatives à la gestion des déchets électriques et électroniques
Connaissance des architectures physiques et logiques d'un réseau d'entreprise
Connaissance de la gestion des licences
Connaissance des fondamentaux du câblage réseau
Connaissance de base des systèmes d'adressage IP

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE DE L'ACTIVITÉ TYPE 2

Assister les utilisateurs sur leurs équipements numériques

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A la suite d'évolutions planifiées ou à la demande d'un utilisateur, rédiger des notes et des modes opératoires, transmettre des consignes oralement ou par écrit dans un langage adapté, afin d'aider les utilisateurs à prendre en compte leur nouvel environnement de travail et de les rendre plus autonomes. Sensibiliser les utilisateurs aux bonnes pratiques élémentaires de sécurité informatique.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

L'assistance porte sur les incidents liés à l'utilisation courante des équipements numériques. Des astreintes, le travail en horaires décalés ou les jours non ouvrés sont possibles.

Critères de performance

La réponse correspond à la demande d'assistance
La communication est adaptée à l'interlocuteur (niveau de langage et vocabulaire)
Les règles de sécurité sont clairement expliquées à l'utilisateur
Les documents sont rédigés de façon claire et sont adaptés aux besoins de l'interlocuteur

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Maîtriser les paramétrages des systèmes d'exploitation pour une utilisation professionnelle des équipements numériques
Expliquer les fonctionnalités d'un téléphone IP
Expliquer les fonctionnalités des outils bureautiques Expliquer
les fonctionnalités d'un client de messagerie
Expliquer les fonctionnalités d'une tablette ou d'un smartphone
Respecter et faire respecter les bonnes pratiques élémentaires de sécurité informatique
Sensibiliser les utilisateurs à une utilisation éco-responsable de leurs équipements numériques

Respecter les phases d'une intervention d'assistance

Utiliser les techniques d'investigation au téléphone
Communiquer à l'oral avec un niveau de langage et un vocabulaire adaptés à l'utilisateur
Rédiger et transmettre des e-mails, notes, consignes et procédures en tenant compte des besoins du destinataire

Connaissance des fonctions avancées des outils bureautiques
Connaissance de la configuration et de l'utilisation d'un client de messagerie
Connaissance des fonctionnalités d'un téléphone IP
Connaissance de la configuration et de l'utilisation d'une tablette et d'un smartphone

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE DE L'ACTIVITÉ TYPE 3

Gérer les incidents et les problèmes

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'une demande d'un utilisateur, portant sur ses équipements numériques, ou sur l'accès à des ressources réseau, questionner l'utilisateur afin de reformuler clairement sa demande, diagnostiquer et proposer une solution temporaire ou définitive, voire de contournement. Créer un dossier d'incident et qualifier cet incident.
Traiter l'incident et le cas échéant déclencher l'escalade ou le transfert du dossier.
Garantir le suivi du dossier jusqu'à sa clôture afin de satisfaire la demande de l'utilisateur, dans le respect du contrat de service.
En classifiant et en répertoriant les incidents, repérer les incidents qualifiés ou récurrents sans solution connue afin d'en trouver la cause et de proposer une solution définitive.
Documenter la solution, la diffuser et l'enregistrer dans la base de connaissances

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence est mise en œuvre dans un centre de services conformément aux règles de bonnes pratiques de la démarche ITIL (Information Technology Infrastructure Library).
La mise en œuvre de cette compétence s'appuie généralement sur un outil de gestion d'assistance.
Le technicien intervient à distance ou se déplace auprès de l'utilisateur.
Le technicien intervient en temps limité et en respectant des procédures.

Critères de performance

Les dossiers sont créés et qualifiés de manière pertinente
Les procédures de gestion d'incidents sont respectées
L'incident est clairement identifié au moyen d'une communication adaptée
La démarche de diagnostic est logique et efficace
Une solution temporaire ou définitive est acceptée par l'utilisateur
La base de connaissances est clairement renseignée

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser un outil de gestion d'incidents
Traiter un dossier d'incident
Appliquer un script de questionnement ou une méthode d'analyse en résolution d'incident
Réaliser des opérations de maintenance par l'intermédiaire d'un outil de prise de contrôle à distance Utiliser et renseigner une base de connaissances
Gérer les problèmes

Communiquer à l'oral avec un niveau de langage et un vocabulaire adaptés à l'utilisateur Maîtriser sa communication en situation de crise
Rédiger des comptes rendus d'intervention clairs, concis et correctement orthographiés

Connaissance des processus de gestion des incidents et de gestion des problèmes au sens

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE DE L'ACTIVITÉ TYPE 4

Assister à l'utilisation des ressources collaboratives

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A la demande d'un utilisateur, ou suite à la mise en place de nouveaux outils, expliquer le fonctionnement des outils collaboratifs, définir et expliquer les règles de bon usage de ces ressources afin de rendre les utilisateurs plus autonomes. A la demande d'un utilisateur, résoudre et expliquer les problèmes de synchronisation des ressources en ligne.
Pour faciliter l'usage ou améliorer les performances, intervenir sur le paramétrage des solutions collaboratives en ligne.
Suite au signalement d'un dysfonctionnement, en identifier très précisément l'origine et contacter le support technique du fournisseur.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Les entreprises souscrivent des offres en ligne pour les outils de collaboration.
Le technicien, dans son rôle d'assistance, est l'intermédiaire entre l'utilisateur et le fournisseur.
En fonction du fournisseur et des horaires, le support technique peut être à l'étranger et nécessiter une communication orale, ou écrite par messagerie instantanée en anglais.

Critères de performance

Le fonctionnement des outils collaboratifs est clairement expliqué à l'utilisateur
Le fonctionnement des outils collaboratifs est rétabli
Les fonctionnalités sont correctement paramétrées
Les recommandations en matière de sécurité et de protection des données sont clairement expliquées à l'utilisateur
Les interventions auprès du support technique sont pertinentes en français ou en anglais
Les documents techniques en anglais sont exploités sans erreur de compréhension Les documents sont rédigés de façon claire et sont adaptés aux besoins de l'interlocuteur

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Expliquer l'utilisation des outils de communication asynchrone (messagerie électronique, forum, stockage, ...)
Expliquer l'utilisation des outils de communication synchrone (visioconférence, partage d'application, discussion, ...)
Expliquer l'utilisation d'un outil bureautique collaboratif
Paramétrer les outils collaboratifs pour les besoins de l'entreprise
Utiliser les techniques d'investigation au téléphone
Communiquer oralement en anglais avec les fournisseurs
Communiquer à l'oral avec un niveau de langage et un vocabulaire adaptés à l'utilisateur
Rédiger et transmettre des notes, consignes et procédures en tenant compte des besoins du destinataire
Maîtriser sa communication en situation de crise
Connaissance des mécanismes de synchronisation
Connaissance des règles de sécurité et de protection des données
Connaissance de l'usage des outils de communication en entreprise (réseaux sociaux, sites web, ...)

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE DE L'ACTIVITÉ TYPE 5

Maintenir et exploiter le réseau local et la téléphonie

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Conformément au cahier des charges, configurer et mettre en service des équipements actifs du réseau. A partir du signalement d'un dysfonctionnement de réseau d'entreprise ou de téléphonie, établir un diagnostic, et remédier ou faire remédier au défaut, afin de rétablir un fonctionnement conforme aux spécifications de performances et de sécurité.
Consulter la documentation technique des équipements rédigée le plus souvent en anglais.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Le dysfonctionnement d'un service réseau peut être signalé par les utilisateurs ou des techniciens, ou par une remontée d'alarme, si une supervision de réseau est installée.
La téléphonie sur IP est souvent mise en service par un opérateur. Le technicien systèmes et réseaux intervient sur une installation existante.

Critères de performance

Le fonctionnement de l'équipement réseau est conforme au cahier des charges
La méthode de diagnostic employée est adéquate et efficiente
La performance du réseau est assurée à l'issue de l'intervention
Le service de téléphonie IP est opérationnel
Les recommandations de sécurité sont prises en compte
Les documents techniques en anglais sont exploités sans erreur de compréhension

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Intervenir sur un autocommutateur téléphonique (Ipbx ou centrex)
Configurer et sécuriser un réseau sans fil
Administrer des réseaux locaux virtuels (VLAN)
Configurer, tester et dépanner un équipement de routage
Assurer la maintenance matérielle et logicielle des équipements actifs du réseau.
Intervenir sur une infrastructure comprenant des liens redondants et de l'équilibrage de charge.
Mettre en œuvre la séparation des flux, notamment les flux voix et données.
Mettre en œuvre et maintenir la connectivité à Internet de l'entreprise.
Appliquer les recommandations de l'Autorité Nationale en matière de Sécurité et de défense de Système d'Informations en matière de sécurité du réseau (ssh, VLAN, ...) Intervenir sur la gestion de la QoS (Quality of Service) Utiliser des outils logiciels de diagnostic et d'analyse réseau.
Adopter une démarche structurée de diagnostic selon les couches réseau
Maintenir la documentation technique du réseau (schémas physique et logique)
Connaissance du modèle OSI et de l'architecture TCP-IP- protocole de contrôle de transmissions
Connaissance des protocoles de la suite TCP-IP
Connaissance approfondie de l'adressage IP
Connaissance de la technologie des équipements d'interconnexion
Connaissance des topologies physique et logique des réseaux
Connaissance du vocabulaire de la téléphonie

Sécuriser les accès à Internet

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Suite à une demande de son responsable ou en ayant constaté une faille en surveillant le journal de l'équipement, modifier les règles sur les équipements de protection de l'accès à Internet afin de rétablir le niveau de sécurité.
A partir du signalement d'un dysfonctionnement lié à la sécurité, établir un diagnostic, remédier ou faire remédier au défaut, et vérifier la conformité du fonctionnement aux spécifications en termes de sécurité.
Régulièrement, sauvegarder le journal des accès à Internet pour être en conformité avec la loi. Respecter et faire respecter les règles de sécurité.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Dans certains cas, on peut demander au technicien de mettre en service un équipement de sécurité pour un client en suivant un cahier des charges.
Le technicien dans son rôle d'assistance est chargé de sensibiliser les utilisateurs et de leur faire respecter les règles établies dans la charte de sécurité de l'entreprise.

Critères de performance

Les mesures de prévention mises en œuvre sont conformes au cahier des charges
Le niveau de service de l'accès à Internet est assuré à l'issue de l'intervention
Le niveau de sécurité est rétabli
La charte de sécurité de l'entreprise est respectée
Les règles de sécurité sont clairement expliquées aux utilisateurs
Les logiciels, documents et sources d'information en anglais sont utilisés de façon fiable et sans erreur de compréhension

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Configurer, tester et dépanner des listes d'accès sur les équipements d'interconnexion (routeurs, commutateurs)
Configurer, tester et dépanner un système de traduction d'adresses IP (NAT)
Configurer, tester et dépanner un service de filtrage IP (pare-feu)
Configurer la redirection de ports (port forwarding)
Configurer, tester et dépanner les systèmes de protection d'accès à Internet (serveur proxy, antivirus, anti spam, anti malware) Mettre en œuvre une DMZ- Une zone démilitarisée est sous-réseau séparé du réseau local et isolé de celui-ci et d'internet par un pare feu,
Gérer les outils de journalisation (logs) et assurer les sauvegardes légales
Etablir et mettre à jour la documentation technique
Communiquer à l'oral avec un niveau de langage et un vocabulaire adaptés à l'utilisateur
Connaissance des risques liés à la sécurité
Connaissance des principes fondamentaux d'une authentification sécurisée
Connaissance des principales obligations légales liées à la protection des données
Connaissance du rôle et des fonctions des équipements de sécurité (pare-feu et proxy)
Connaissance des dispositifs de détection et de prévention d'intrusion
Connaissance des organisations d'entreprise en matière de sécurité (Politique de Sécurité des Systèmes d'informations, Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Informations)

Maintenir et exploiter un environnement virtualisé

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir du signalement d'un dysfonctionnement ou en réponse à une demande d'évolution ou d'optimisation, intervenir sur un environnement de virtualisation pour rétablir le niveau de service en ajustant l'allocation des ressources physiques ou virtuelles.
Surveiller et appliquer le plan de sauvegarde de l'environnement virtualisé.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

L'infrastructure locale de l'entreprise comprend généralement un cluster d'hyperviseurs afin de bénéficier de la haute disponibilité et de la répartition de charges.
Le technicien doit être capable d'intervenir aussi bien sur le matériel que sur les machines virtuelles, le stockage et le réseau virtuel.
Suivant la structure du service dans lequel il intervient et la criticité des systèmes, son niveau d'intervention peut varier.

Critères de performance

L'environnement de virtualisation est opérationnel et conforme au niveau de service attendu
L'allocation des ressources physiques et logiques est pertinente
L'interface des logiciels en anglais est correctement interprétée
Les services hébergés sont accessibles
Le plan de sauvegarde est appliqué

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Installer et paramétrer un logiciel de virtualisation (hyperviseur) sur une machine hôte
Installer les systèmes d'exploitation et les applications sur une machine virtuelle
Installer un outil de gestion centralisé d'environnement virtuel
Gérer les hôtes du cluster
Gérer les différents espaces de stockage
Relier les machines virtuelles à un réseau virtuel ou réel Manipuler
les machines virtuelles (migration, clonage)
Gérer les sauvegardes de l'environnement virtualisé
Utiliser l'outil de gestion centralisé pour surveiller les ressources et suivre les performances Diagnostiquer et dépanner un dysfonctionnement en environnement de virtualisation
Faire évoluer la documentation technique de l'environnement de virtualisation
Connaissance des produits de virtualisation
Connaissance des principes de base de la création et de la gestion de machines virtuelles (gestion du matériel et des réseaux virtuels, clichés, sauvegarde)
Connaissance du mode de « licensing » des environnements virtualisés
Connaissance de l'impact de la virtualisation sur la consommation d'énergie et l'optimisation des équipements
Connaissance des spécificités d'un data center (énergie, refroidissement, réseau, sécurité d'accès)
Connaissance des équipements matériels du cluster (serveurs, baies de stockage, switch) Connaissance de la notion de container

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE DE L'ACTIVITÉ TYPE 8

Maintenir et exploiter un domaine Active Directory et les serveurs Windows

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'une demande d'évolution, intervenir sur l'annuaire Active Directory pour ajouter, modifier ou supprimer des objets afin qu'il soit conforme à l'organisation de l'entreprise.
A partir d'une demande d'évolution, mettre en place ou faire évoluer une règle de gestion (Group Policy Object GPO) afin de garantir la sécurité du système d'information.
A partir d'un dysfonctionnement signalé par un utilisateur ou d'une alerte issue d'un système de supervision, dépanner un serveur Windows afin d'assurer la continuité de service. Gérer les sauvegardes afin de pouvoir rétablir le service en cas d'incident.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence est liée aux stratégies de sécurité informatique mises en place par l'entreprise.
Elle est mobilisée lorsque les utilisateurs rencontrent des problèmes d'accès aux ressources ou d'authentification, ou lors de modifications dans l'organisation de l'entreprise nécessitant la modification de l'annuaire (par exemples : embauche de salariés, réorganisation des services, fin de contrat, ...).
L'annuaire, les services et les ressources sont répartis sur plusieurs serveurs Windows, le technicien intervient aussi sur la maintenance du système d'exploitation de ces serveurs.
Il peut parfois être amené à installer ou remplacer un serveur d'annuaire dans une entreprise cliente.

Critères de performance

L'annuaire est conforme à la réalité de l'entreprise
La communication écrite avec l'utilisateur est pertinente
Les règles de gestion (GPO) mises en place sont conformes à la demande
Le serveur est opérationnel (la continuité de service est assurée)
La démarche de diagnostic est logique et efficace
Les résultats de l'intervention sont validés par le responsable et acceptés par l'utilisateur Les sauvegardes permettent une restauration de l'annuaire et des serveurs

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Configurer, tester et dépanner un service d'allocation d'adresses IP (Dynamic Host Configuration Protocol)
Configurer, tester et dépanner un service de résolution de noms (Domain Name System)
Installer un serveur Windows
Mettre en place les services d'annuaire Active Directory
Intégrer un poste client au domaine
Exploiter un serveur Windows (utiliser les outils d'administration, surveiller les événements)
Gérer les différents objets d'un annuaire
Administrer les différents niveaux de droits dans le domaine
Spécifier et implémenter les nouvelles règles de gestion (GPO)
Participer à la mise en œuvre d'un plan de reprise : test des solutions de secours, mise en œuvre et suivi du plan de sauvegarde.
Renforcer la sécurité du système d'information (authentification, GPO)
Informer les utilisateurs avant toute évolution, dégradation ou interruption d'un service
Adapter sa communication orale et écrite à son interlocuteur
Etablir et mettre à jour la documentation technique
Connaissance des concepts de base des annuaires de type Lightweight Directory Access Protocol
Connaissance des différents moyens d'authentification
Connaissance des éléments d'une charte de sécurité informatique (politique de mots de passe, règles de sécurité, plan de sauvegardes et de secours)

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE DE L'ACTIVITÉ TYPE 9

Maintenir et exploiter un serveur Linux

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'une demande d'évolution, mettre en service un serveur Linux ou lui ajouter une fonctionnalité conformément à un cahier des charges.
A partir d'un dysfonctionnement signalé par un utilisateur ou d'une alerte issue d'un système de supervision, dépanner le serveur Linux afin d'assurer la continuité de service.
En tenant compte du plan de sauvegarde de l'entreprise, gérer les sauvegardes afin de pouvoir rétablir le service en cas d'incident.
S'appuyer sur les forums d'utilisateurs et y déposer des messages en anglais.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence est le plus souvent mise en œuvre lors de l'installation de serveurs de solutions open source pour les besoins du service informatique lui-même (par exemple gestion de parc, supervision, ...)
Cette compétence s'étend à l'exploitation et la maintenance de ces serveurs.
Cette compétence est mobilisée également pour les serveurs d'infrastructures, qu'il s'agisse des serveurs de virtualisation, de stockage ou de pare-feu (Proxmox, Openstack, FreeNas, PfSense, etc...).
Les serveurs Linux hébergeant les applications métiers sont généralement des serveurs infogérés par l'éditeur du logiciel. De plus, la tendance étant à ce que les applications soient hébergées dans le Cloud (Saas), l'administration de ces serveurs ne fait pas partie des compétences du TSSR.
L'utilisation des solutions OpenSource nécessite de lire et d'écrire en anglais pour consulter les communautés internationales d'utilisateurs.

Critères de performance

Le fonctionnement du serveur Linux est conforme à la demande
Les dossiers techniques des serveurs sont correctement et clairement renseignés
Les sauvegardes permettent une restauration du serveur Linux
Les messages déposés sur les forums sont rédigés correctement en français ou en anglais
La démarche de diagnostic est logique et efficace

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Installer et personnaliser le système Linux en fonction du rôle du serveur
Gérer les utilisateurs et les droits
Installer et configurer les services serveurs http, base de données et php (de type serveur LAMP – ensemble de logiciels libre permettant de construire des serveurs de site web)
Effectuer les tâches d'administration en ligne de commandes
Participer à la mise en œuvre d'un plan de sauvegarde (test des solutions de secours) Renforcer la sécurité du système
Etablir et mettre à jour la documentation technique
Echanger sur les forums en anglais
Connaissance de la culture Unix/Linux
Connaissance des familles de distributions

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE DE L'ACTIVITÉ TYPE 10

Configurer les services de déploiement et de terminaux clients légers

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin d'automatiser l'installation du système d'exploitation des postes de travail en conformité avec le cahier des charges, configurer un service de déploiement et déployer ou faire déployer les postes de travail Afin de garantir le bon niveau de sécurité des systèmes et des logiciels configurer le déploiement des mises à jour.
Suite à un dysfonctionnement ou à la demande de son responsable technique, configurer le serveur et la connexion d'un terminal client léger.
Déployer les applications virtuelles et gérer la configuration des imprimantes.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Lorsque le parc devient trop important, les tâches de préparation du poste de travail doivent être automatisées via les services de déploiement.
L'application des règles élémentaires de sécurité impose la mise à jour régulière des systèmes d'exploitation de tous les équipements (postes de travail, équipements actifs du réseau, serveurs) et de tous les logiciels.
Les objectifs de réduction des coûts de maintenance des infrastructures poussent les entreprises à remplacer les postes de travail par des terminaux clients légers.

Critères de performance

L'environnement de travail de l'utilisateur est conforme au cahier des charges
Les mises à jour de sécurité sont appliquées sur tous les équipements
Les logiciels de sécurité sont à jour
Le terminal client léger permet l'accès aux ressources
Les documentations techniques en anglais sont correctement interprétées

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Créer l'image d'un poste client (master)
Installer et paramétrer un service de déploiement d'images
Installer et paramétrer un service d'installation automatisée de systèmes d'exploitation (de type Wireless Distribution System)
Rédiger une procédure de déploiement
Préparer, tester et réaliser un déploiement de mises à jour logicielles validées (de type Windows Server Update Services)
Installer et configurer un serveur de clients légers
Mettre en service un terminal client léger
Installer et configurer les applications pour une utilisation sur un client léger
Configurer les imprimantes locales sur le serveur de clients légers Gérer
les connexions et surveiller le serveur
Mettre à jour la base de données de configuration
Connaissance des bases de l'administration des systèmes d'exploitation
Connaissance du fonctionnement des services réseau nécessaires au déploiement (annuaire, DNS, DHCP, boot Preboot Execution En vironnement)
Connaissance de base des règles juridiques relatives aux licences logicielles

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE DE L'ACTIVITÉ TYPE 11

Automatiser les tâches à l'aide de scripts

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'une demande du service informatique, sélectionner, adapter ou créer des scripts afin d'automatiser une tâche sur un serveur Windows ou Linux.
Le tester pour vérifier que son fonctionnement est conforme aux attendus.
Le documenter pour permettre sa réutilisation.
Comprendre et modifier les scripts d'installation ou de configuration fournis par un éditeur afin de les adapter à l'environnement.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Le technicien est amené à automatiser les tâches sur un serveur Windows aussi bien que sur un serveur Linux.
Le langage de script des serveurs Linux le plus utilisé est bash.
Le langage de script des serveurs Windows est celui proposé par Microsoft pour la configuration des serveurs (du type Powershell).
Les scripts dont il est question sont à usage interne de la DSI ou du service informatique de l'entreprise.

Critères de performance

Les scripts fournis par un tiers sont correctement adaptés et mis en œuvre
Les scripts sur le serveur Microsoft sont testés et fonctionnent correctement
Les scripts sur le serveur Linux sont testés et fonctionnent correctement
Les scripts sont documentés
Les descriptions de commande en anglais sont correctement interprétées

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Rechercher un script d'automatisation de tâche et l'adapter à un besoin donné
Adapter, tester et documenter un script d'automatisation de tâche
Planifier sur un serveur le déclenchement d'une tâche automatisée
Connaissance des bases de la programmation nécessaire à l'écriture d'un script (variables, paramètres et structures de contrôle)
Connaissance des notions élémentaires des langages de script en environnement Windows server et Linux.

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE DE L'ACTIVITÉ TYPE 12

Maintenir et sécuriser les accès réseaux distants

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'une demande d'évolution, mettre en place les moyens d'interconnexion des sites distants de l'entreprise en assurant l'accès aux ressources internes et en garantissant un niveau de sécurité conforme à la charte de sécurité de l'entreprise.
Gérer et sécuriser les accès distants des utilisateurs nomades.
Si la connexion entre les sites est déléguée à un opérateur, dialoguer avec le prestataire en tenant compte de l'offre souscrite par l'entreprise et des nécessités du contrat de service.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Les règles de sécurité qui doivent être appliquées sont décrites dans une politique de sécurité du système d'information (PSSI).
Les offres d'interconnexion des opérateurs sont nombreuses et évoluent fréquemment, le technicien doit être en veille sur ce sujet.
Cette compétence peut s'exercer chez un opérateur et dans ce cas il doit configurer les équipements pour les clients.

Critères de performance

Les ressources internes sont accessibles par les sites distants
La démarche de diagnostic est logique et efficace
Les accès des utilisateurs nomades sont conformes aux recommandations de sécurité Les caractéristiques de l'offre de l'opérateur sont correctement interprétées

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Administrer les accès distants sécurisés des utilisateurs nomades (VPN – Réseau Privé Virtuel)
Administrer et sécuriser les connexions inter sites (VPN site à site)
Configurer et administrer un protocole de routage avancé
Intervenir sur une infrastructure de clés publiques (Public Key Infrastructure)
Etablir et mettre à jour la documentation technique
Adopter une démarche structurée de diagnostic
Exploiter une documentation technique ou une interface de logiciel en anglais
Connaissance des notions de chiffrement, clé secrète, clé publique, certificat, ...
Connaissance des offres d'interconnexion des opérateurs
Connaissance d'un outil de gestion de l'infrastructure en Cloud (de type Meraki)

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE DE L'ACTIVITÉ TYPE 13

Superviser l'infrastructure

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'une demande, installer et paramétrer les outils de supervision des systèmes et du réseau en s'appuyant sur les documentations techniques généralement rédigées en anglais.
Configurer les agents de manière à ce que les alertes remontées soient exploitables.
Activer et configurer les journaux des composants les plus importants.
Consulter la console de supervision de manière régulière.
Suite à un événement détecté par le système de supervision, réaliser les actions correctives pour rétablir le service.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence est mise en œuvre de manière récurrente et en tâche de fond par le technicien. Il peut recevoir des alertes par différents canaux (mail, Sms) auxquelles il doit réagir dans les délais définis dans le contrat de services.
Des astreintes, le travail en horaires décalés ou les jours non ouvrés sont possibles.

Critères de performance

Les documents techniques en anglais sont exploités sans erreur de compréhension
Tous les équipements et systèmes prévus dans la demande sont répertoriés dans les outils de supervision
Les journaux sont exploitables
Les alertes remontées sont exploitables

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Configurer les outils de supervision des systèmes et des équipements réseau
Utiliser une plate-forme d'administration
Adapter les scripts d'interrogation des équipements
Exploiter les tableaux de bord
Configurer la journalisation des serveurs et des équipements critiques (dont le pare-feu)
Connaissance des protocoles de supervision (Simple Network Management Protocol, Windows Management Instrumentation, ...)
Connaissance du protocole Syslog
Connaissance des protocoles d'analyse de flux de type Netflow

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE DE L'ACTIVITÉ TYPE 14

Intervenir dans un environnement de Cloud Computing

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir du signalement d'un dysfonctionnement, ou d'une demande d'évolution ou encore suite à un événement détecté par le système de supervision, utiliser les outils d'administration des différents environnements, consulter les contrats pour rétablir ou améliorer le fonctionnement du service.
Une fois que l'investigation a été complètement menée, contacter le support technique du fournisseur afin qu'il réalise les actions correctives pour rétablir le service.
En tenant compte de la politique de sécurité de l'entreprise en ce qui concerne les données hébergées dans le Cloud, sauvegarder et gérer les droits d'accès à ces données.
Poser un problème technique ou une question contractuelle en anglais écrit ou oral auprès des fournisseurs.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Lorsqu'une partie de l'infrastructure est hébergée dans le Cloud, qu'il s'agisse d'une simple architecture IAAS (Infrastructure as a service) ou d'applications SAAS (Software as a service) ou de services hébergés en PAAS (Platform as a service) le technicien supérieur systèmes et réseaux est sollicité dès qu'un dysfonctionnement ou un problème de performance apparait.
Il peut alors être amené à consulter les contrats conclus avec les opérateurs et à appeler le support technique dédié.
Il est en relation avec différents fournisseurs : pour les accès réseau distants, pour les hébergements en Cloud.
Il est le relai entre ces fournisseurs et l'utilisateur
final. Il a un rôle de surveillance de l'utilisation des
ressources.

Critères de performance

Les services hébergés en Cloud sont opérationnels
Les performances des services hébergés en Cloud sont conformes au contrat de service
La démarche de diagnostic est logique et efficace
La communication avec le fournisseur en français et en anglais est efficace

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Assister les utilisateurs sur les problématiques d'hébergement.
Activer les fonctionnalités d'une offre Cloud.
Utiliser les outils d'administration dédiés.
Administrer la solution de messagerie en Cloud.
Administrer les espaces de stockage en Cloud
Savoir épeler (nom, adresse) et transmettre des chiffres oralement en anglais
Savoir poser des questions simples en anglais
Savoir utiliser les formules de politesse les plus courantes en anglais
Adapter sa communication orale à son interlocuteur
Exploiter une documentation technique ou une interface de logiciel en anglais
Connaissance des offres des fournisseurs d'accès à Internet
Connaissance des différentes architectures de Cloud Computing : IaaS, PaaS, SaaS
Connaissance de l'étendue des offres des principaux opérateurs de Cloud
Connaitre les différents métiers liés au Cloud et au Big Data

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE DE L'ACTIVITÉ TYPE 15

Assurer sa veille technologique

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'une demande de l'entreprise ou du service informatique, réaliser une veille technologique afin d'évaluer des équipements et des logiciels répondant à des besoins nouveaux.
Pour maintenir ses compétences et sa capacité opérationnelle dans l'emploi, assurer sa veille technologique en tenant compte des évolutions technologiques, des problématiques de cybersécurité et de l'évolution des offres des opérateurs.
Dans le cadre de sa veille technologique, rechercher des informations en anglais sur Internet.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La mise en œuvre de cette compétence se fait en parallèle des autres compétences ou à des moments planifiés pour les périodes de formation.
Le technicien développe une attitude de veille active lui permettant d'être informé au plus tôt des évolutions environnementales ou techniques pouvant impacter son activité, en utilisant toutes les sources disponibles (réseaux socioprofessionnels, communautés d'utilisateurs, éditeurs, constructeurs, séminaires en ligne).

Critères de performance

L'évaluation des techniques est réalisée avec méthode
Les techniques et technologies émergentes du secteur informatique sont repérées
Les moyens de recherche d'information sont utilisés de manière appropriée
Les documents techniques en anglais sont exploités sans erreur de compréhension La production écrite est structurée et correctement orthographiée

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Assurer sa veille en matière de Cybersécurité
Assurer sa veille technologique
Réaliser un laboratoire de tests (PoC)
Elaborer un recueil et rédiger une synthèse d'informations
Exposer oralement un document de synthèse et ses conclusions
Connaissance des principes de réalisation et d'exploitation des jeux d'essai (Proof of Concept PoC) Savoir actualiser ses connaissances
Savoir identifier les sources d'information fiables et indépendantes
Savoir lire un avis de sécurité

FICHE DES COMPETENCES TRANSVERSALES DE L'ACTIVITÉ TYPE

Communiquer par écrit avec les utilisateurs et les techniciens

Description de la compétence – processus de mise en œuvre
Dans le cadre du maintien en condition opérationnelle des infrastructures, documenter ses interventions, renseigner la base de connaissances, faire évoluer les schémas techniques du réseau, les documentations des serveurs à destination des autres techniciens.
Rédiger des courriels, des procédures d'utilisation à destination des utilisateurs.

Critères de performance
Les écrits sont rédigés de façon claire et concise et correctement orthographiés Les écrits sont structurés
La communication écrite est adaptée à l'interlocuteur (niveau de langage et vocabulaire)

Exploiter une documentation technique ou une interface de logiciel en anglais

Description de la compétence – processus de mise en œuvre
Dans le cadre des interventions de maintenance sur les équipements systèmes et réseaux, consulter la documentation technique et les forums d'utilisateurs afin de trouver l'information qui permettra de résoudre le dysfonctionnement ou de mettre en œuvre une nouvelle fonctionnalité. Savoir chercher l'information efficacement.
Interpréter correctement l'information.
Utiliser les logiciels dont l'interface utilisateur est en anglais.

Critères de performance
L'information sur les documentations en anglais est trouvée
L'information est correctement interprétée
L'interface des logiciels en anglais est correctement interprétée

Adopter une démarche structurée de diagnostic

Description de la compétence – processus de mise en œuvre
Dans le cas où un dysfonctionnement a été signalé, adopter une démarche structurée pour en déterminer la cause. Faire des hypothèses, les vérifier. Utiliser sa compréhension de l'empilement des couches matérielles et logicielles pour trouver l'origine du dysfonctionnement.

Critères de performance
La cause du dysfonctionnement est identifiée
La démarche de diagnostic est logique et efficace

CERTIFICAT COMPLEMENTAIRE DE SPECIALISATION DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

Technicien supérieur systèmes et réseaux

Administrer les serveurs Linux

FICHE ACTIVITE TYPE DU CCS N° 1

Administrer les serveurs Linux

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

A la demande d'un client, le technicien supérieur systèmes et réseaux installe un nouveau serveur Linux, y configure les services nécessaires, applique les recommandations de sécurité et met le serveur en production.
Il consulte les forums utilisateurs des communautés d'utilisateurs et y publie des articles, le plus souvent en anglais.
A la demande des équipes de développeurs internes ou externes, il met en production une application ou une mise à jour d'application.
Le technicien supérieur systèmes et réseaux développe, le cas échéant, des scripts afin de réduire les délais de mise à disposition des services et des applications.
Il configure les agents de surveillance afin d'être alerté des dysfonctionnements et problèmes de saturation des ressources et il configure les journaux de tous les services critiques.
Il réagit aux alertes issues des systèmes de surveillance en étendant les ressources ou en solutionnant le dysfonctionnement.
L'activité s'exerce chez un éditeur de logiciel pour déployer les applications, ou chez un hébergeur de sites web pour gérer le maintien en condition opérationnelle des différents serveurs Linux, ou chez un opérateur de data center pour exploiter les serveurs de l'infrastructure.
Des astreintes, le travail en horaires décalés ou les jours non ouvrés sont possibles.
Le technicien supérieur systèmes et réseaux est en contact avec le responsable technique, les experts techniques et les fournisseurs de services.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Installer, paramétrer un service sous Linux
S'appuyer sur les communautés d'utilisateurs
Mettre une application en production
Développer des scripts d'automatisation
Superviser les serveurs Linux

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Communiquer par écrit avec les utilisateurs et les techniciens
Exploiter une documentation technique ou une interface de logiciel en anglais
Adopter une démarche structurée de diagnostic

Installer, paramétrer un service sous Linux

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A la demande d'un client, en s'appuyant sur les documentations en ligne, installer un serveur Linux, avec différentes distributions, dans l'objectif de mettre en production un nouveau service ou une nouvelle application.
Paramétrer cette installation en fonction de l'objectif, configurer les services nécessaires, appliquer les recommandations de sécurité et mettre le serveur en production. Mettre à jour la documentation.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence est mobilisée chez les éditeurs de logiciels pour mettre en place les différents environnements, chez les hébergeurs de sites pour ajouter un nouveau serveur et chez les opérateurs de Cloud pour mettre en service un nouveau serveur.

Critères de performance

Le service ou l'application sont disponibles
Les recommandations de sécurité sont appliquées
La configuration est adaptée à l'objectif
La documentation en anglais est correctement exploitée
L'installation est documentée

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Installer et paramétrer une distribution de la branche Debian
Installer et paramétrer une distribution de la branche RedHat Effectuer
les tâches d'administration en ligne de commandes
Configurer le réseau et le pare-feu sur le serveur
Gérer le démarrage des services (niveau de démarrage)
Configurer les services réseau (ntp, mail, dhcp, dns)
Configurer le serveur web (apache2, nginx, ...)
Configurer le serveur de bases de données au niveau système (mysql structured query language, postgresql, ...) Appliquer les recommandations de configuration d'un système GNU/Linux de l'ANSSI.
Utiliser les forums des communautés d'utilisateurs Mettre à
jour la documentation technique.
Connaissance des différentes branches de distributions
Connaissance de la démarche de mise en production

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE DU CCS 2

S'appuyer sur les communautés d'utilisateurs

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Pour résoudre un problème de configuration, consulter les forums des communautés d'utilisateurs.
Lorsqu'un problème est résolu, publier un article sur les forums des utilisateurs afin d'apporter sa contribution à l'œuvre collective.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Les documentations des logiciels OpenSource sont souvent succinctes et ne suivent pas les mises à jour fréquentes de ces outils.
Le technicien doit donc chercher l'information sur les forums d'utilisateurs mis en ligne par les communautés d'utilisateurs.
La communication dans ces forums se fait souvent en anglais et en respectant une déontologie.
Pour être reconnu par les professionnels, le technicien doit s'efforcer de contribuer lui aussi à ces communautés.

Critères de performance

Les articles trouvés sont correctement interprétés
Les articles publiés en français ou en anglais sont clairs et pertinents
Les communautés d'utilisateurs identifiées sont pertinentes

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Identifier les communautés d'utilisateurs pertinentes
Rechercher une information sur les forums d'utilisateurs
Tester et valider les informations obtenues
Publier un article sur les forums
Exploiter une documentation technique ou une interface de logiciel en anglais
Connaissance de la philosophie des logiciels OpenSource
Connaissance de la déontologie des forums d'utilisateurs

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE DU CCS 3

Mettre une application en production

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A la demande des équipes de développeurs internes ou externes, mettre en production une application ou une mise à jour d'application afin qu'elle soit disponible pour les utilisateurs.
A la demande des développeurs ou pour ses propres besoins, mettre en place les différents environnements de tests pour les applications avant leur mise en production.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Lorsque le technicien travaille pour (ou chez) un éditeur de logiciel, il aide les équipes de développement sur tous les aspects systèmes.
Il sera ensuite responsable de l'exploitation de ces serveurs d'application.

Critères de performance

Les applications sont disponibles pour les utilisateurs
Les environnements de tests sont disponibles pour les équipes de développement
Les mises à jour sont testées
La démarche de diagnostic est logique et efficace

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Installer une application Lamp
Installer l'environnement Java
Administrer et exploiter un serveur de données (Mysql, PostgreSql)
Ecrire des requêtes simples en SQL
Publier une application
Utiliser les forums des communautés d'utilisateurs
Connaissance des différents environnements : tests, pré-production, production
Connaissance du processus de mise en production (ITIL) Connaissance
des différentes architectures d'applications
Connaissance de la notion de container

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE DU CCS 4

Développer des scripts d'automatisation

Description de la compétence – processus de mise en œuvre
Développer des scripts pour automatiser l'installation des services et la mise en production des applications afin de réduire les délais de mise à disposition.
Choisir le langage de script le plus adapté, documenter et commenter les scripts créés.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre
Qu'il s'agisse de mettre en production une application, ou de publier un nouveau site web, il est demandé au technicien d'agir en un temps très court.
Pour cela il doit automatiser le plus de tâches possible.
Il peut utiliser des scripts déjà écrits et les adapter ou les enrichir mais il lui est demandé d'en écrire lui-même pour des besoins précis.

Critères de performance
Les scripts sont testés et validés
Les scripts sont documentés, diffusables et réutilisables Le
choix du langage de script est pertinent.
Les documentations en anglais sont correctement interprétées

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs
Créer des scripts shell
Créer des scripts python ou perl
Adapter des scripts
Utiliser les forums des communautés d'utilisateurs
Connaissance des bases de la programmation
Connaissance des opérateurs de redirection de Linux
Connaissance des commandes de manipulation de texte de Linux
Connaissance des risques liés à l'utilisation des scripts

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE DU CCS 5

Superviser les serveurs Linux

Description de la compétence – processus de mise en œuvre
Avant de mettre un serveur en production, configurer les agents afin d'être alerté des dysfonctionnements et problèmes de saturation des ressources et configurer les journaux de tous les services critiques. Réagir aux alertes issues des systèmes de surveillance en étendant les ressources ou en résolvant les dysfonctionnements.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre
Cette compétence est sollicitée lorsque le technicien est chargé de l'exploitation des serveurs Linux en production.

Critères de performance
Les serveurs sont répertoriés dans les consoles de supervision
Les services défaillants génèrent une alerte
Les journaux sont exploitables
Les services défaillants sont rétablis
Les ressources du serveur sont suffisantes

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs
Mettre en place les agents de surveillance du serveur (Snmp, syslog, ...)
Consulter les différents journaux d'événements
Allouer des ressources supplémentaires
Utiliser les forums des communautés d'utilisateurs
Connaissance des principaux composants du système
Connaissance des mécanismes d'allocation des ressources

Glossaire technique

Centre de services

Le centre de services est le point unique auxquels les utilisateurs s'adressent pour toute demande liée à l'utilisation des ressources mises à leur disposition par l'entreprise.

IaaS

Infrastructure as a Service « *C'est un modèle où l'entreprise dispose sur abonnement payant d'une infrastructure informatique (serveurs, stockage, sauvegarde, réseau) qui se trouve physiquement chez le fournisseur. Cela peut représenter pour certaines directions des systèmes d'information (DSI) un moyen de réaliser des économies, principalement en transformant des investissements en contrats de location* » *(source Wikipedia 5/10/2017)*.

Dans ce modèle, l'administration des serveurs reste à la main de l'entreprise. Seule la gestion du matériel est sous la responsabilité du fournisseur de service

ITIL

Information Technology Infrastructure Library *"ITIL® est un référentiel de bonnes pratiques orienté processus destiné aux organisations informatiques qui délivrent des services complets à ses clients."(Source ITILFrance)*

PaaS

Platform as a Service : «*est l'un des types de cloud computing, principalement destiné aux entreprises, où l'entreprise cliente maintient les applications proprement dites ; le fournisseur cloud maintient la plate-forme d'exécution de ces applications* » *(source Wikipedia 5/10/2017)*

La plateforme comprend le matériel, le système d'exploitation le réseau et le stockage.

PoC

Proof of concept : il s'agit de créer un environnement de test permettant de reproduire l'environnement de production dans le but de tester une nouvelle application ou une mise à jour.

SaaS

Software as a Service : *« est un modèle d'exploitation commerciale des logiciels dans lequel ceux-ci sont installés sur des serveurs distants plutôt que sur la machine de l'utilisateur. Les clients ne paient pas de licence d'utilisation pour une version, mais utilisent librement le service en ligne ou, plus généralement, payent un abonnement. » (source Wikipedia 5/10/2017)*

Glossaire du référentiel professionnel

Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui 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. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

Activité type d'extension

Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les travaux pratiques. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des travaux pratiques. Elle renvoie au certificat complémentaire de spécialisation (CCS).

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.

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.

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.

Référentiel professionnel

Le référentiel professionnel est un document public à caractère règlementaire (visé par l'arrêté du titre à finalité professionnelle) qui s'applique aux titres à finalité professionnelle du ministère

chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

Savoir-faire organisationnel

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.

Savoir-faire relationnel

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)

ASSEMBLÉE
DE LA
POLYNÉSIE FRANÇAISE

NOR : CFP22201051DL-4

DÉLIBÉRATION Nº /APF

DU

relative à la demande de reconnaissance par l'État du titre à finalité professionnelle d'« Agent de Maintenance en Marine de Plaisance (AMMP) » préparé en Polynésie française et délivré par le Ministre en charge de la formation professionnelle

L'ASSEMBLÉE DE LA POLYNÉSIE FRANÇAISE

Vu la loi organique nº 2004-192 du 27 février 2004 modifiée portant statut d'autonomie de la Polynésie française, ensemble la loi nº 2004-193 du 27 février 2004 modifiée complétant le statut d'autonomie de la Polynésie française ;

Vu l'ordonnance n° 2021-552 du 5 mai 2021 portant actualisation et adaptation des dispositions du code de l'éducation relatives à l'outre-mer (*dernier alinéa de l'article L 337-1 dans la rédaction résultant du 13° du II de l'article L.376-1*) ;

Vu la délibération n° 91-26 AT du 18 janvier 1991 portant application des dispositions du titre VI du Livre 1er de la loi n° 86-845 du 17 juillet 1986 et relative à la formation professionnelle continue ;

Vu le décret n° 2021-1907 du 30 décembre 2021-art.3 relatif aux dispositions réglementaires du livre III du Code national de l'éducation (*Section 2 du Chapitre 3, reconnaissance de diplômes ou de titres à finalité professionnelle préparés et délivrés en Polynésie française*) ;

Vu l'arrêté nº 805 CM du 27 mai 2022 soumettant un projet de délibération à l'assemblée de la Polynésie française ;

Vu la lettre nº /2022/APF/SG du portant convocation en séance des représentants à l'assemblée de la Polynésie française ;

Vu le rapport nº du de la commission de la santé, de la solidarité, du travail et de l'emploi ;

Dans sa séance du

A D O P T E :

Article 1er.- La présente délibération a pour objet la demande de reconnaissance par l'État du titre à finalité professionnelle d'« Agent de Maintenance en Marine de Plaisance (AMMP) » préparé en Polynésie française et délivré par le Ministre en charge de la formation professionnelle.

Article 2.- La demande de reconnaissance concerne le présent titre à finalité professionnelle qui a une correspondance étroite avec celui du Ministère en charge de l'emploi en France et qui sert de référence au titre délivré en Polynésie française.

Article 3.- Le titre à finalité professionnelle entrant dans le champ d'application de cette demande de reconnaissance est le suivant :

N°	INTITULÉ	SIGLE	RÉFÉRENCE
1	Agent de Maintenance en Marine de Plaisance	AMMP	TP-00092

Les informations relatives aux activités et aux compétences liées à la qualification visée ainsi que les modalités de l'examen et les conditions de délivrance du titre sont décrites aux annexes jointes à la présente délibération.

Article 4.- L'organisme de formation désigné pour dispenser la formation est l'établissement public administratif dénommé Centre de Formation professionnelle pour Adultes (C.F.P.A.).

Article 5- Le Président de la Polynésie française signalera toute modification qui interviendrait antérieurement ou postérieurement à la reconnaissance du titre.

Il s'assurera que les conditions de délivrance du titre sont respectées conformément aux dispositions prévues dans le référentiel de certification (RC).

L'autorité habilitée de la Polynésie française autorise, le cas échéant, des missions de contrôle diligentées par l'État, pour s'assurer des conditions dans lesquelles la formation et la délivrance du titre sont organisées.

Article 6.- Le Président de la Polynésie française est chargé de l'exécution de la présente délibération qui sera publiée au *Journal officiel* de la Polynésie française.

La secrétaire, *Le Président,*

Béatrice LUCAS Gaston TONG SANG

MINISTERE EN CHARGE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION (RC) DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

« AGENT DE MAINTENANCE EN MARINE DE PLAISANCE »

NIVEAU V (3)

1 - Références de la spécialité

Intitulé du titre à finalité professionnelle : Agent de Maintenance en Marine de Plaisance
Sigle du titre à finalité professionnelle : AMMP
Niveau : V (3)
Équivalent code(s) NSF national équivalent : 225s – Mise en œuvre des plastiques et des matériaux composites
Équivalent code(s) Rome : I1601

2 – Synthèse des modalités de l'évaluation pour l'accès au titre à finalité professionnelle

2.1. Les compétences des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu de formation pour l'accès au titre à finalité professionnelle sont évaluées par un jury au vu :

a) De l'épreuve de synthèse basée sur une mise en situation professionnelle
L'épreuve de synthèse comporte plusieurs étapes :
Le candidat effectue un rapprochement de documents lors d'une livraison, puis il commente des photos de préparation de marchandise et de rangement de réserve.
Le candidat commente ensuite des photos de linéaires, de mises en avant de produits et fait des propositions d'améliorations.
À partir de la représentation d'un rack de stockage, il effectue un comptage de stock pour une famille de produits dont il devra ensuite valider une commande. Un entretien technique complète cette étape.
Dans le cadre d'une situation commerciale reconstituée, le candidat répond aux sollicitations d'un client. Un des membres du jury assure le rôle du client.

Le jury questionne ensuite le candidat au sujet de cette prestation.
À partir d'une situation d'encaissement, le candidat explique au jury comment il va procéder dans cette situation puis il répond aux questions du jury.

b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles

c) Des résultats des évaluations réalisées pendant le parcours continu de formation

d) D'un entretien final avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre à finalité professionnelle visé.

2.2. Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

a) Du livret de certification au cours d'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé. Cet entretien se déroule en fin de session du dernier CCP.

2.3. Les compétences des candidats pour l'accès aux CCP sont évaluées par un jury au vu :

a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).

b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.

c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

2.4. Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou justifiant d'un an d'expérience dans le métier visé pour l'accès aux certificats complémentaires de spécialisation (CCS) sont évaluées par un jury au vu :

a) Du titre à finalité professionnelle obtenu.

b) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).

c) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.

d) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

e) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice de l'activité du CCS vi

3 – Le dispositif d'évaluation pour la session du titre à finalité professionnelle AMMP

3.1. Les épreuves d'évaluation pour le (la) candidat (e) au titre à finalité Professionnelle Agent de maintenance en marine de plaisance

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'opération de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Manutentionner des bateaux de plaisance Manœuvrer au port des bateaux de plaisance Réaliser l'entretien courant des moteurs des bateaux de plaisance Effectuer la maintenance des coques et des ponts des bateaux de plaisance de structure verre/polyester Réaliser les opérations de maintenance des éléments en bois, non structurels, des bateaux de plaisance Intervenir sur les équipements de confort des bateaux de plaisance Réaliser des opérations d'usinage et d'ajustage en marine de plaisance Intervenir sur l'accastillage et le gréement des bateaux de plaisance	08 h 00 min	La mise en situation professionnelle est composée de 4 parties indépendantes. Pour des raisons d'organisation et de mobilisation du jury, les phases passées en présence du surveillant peuvent-être regroupées les unes à la suite des autres, en début de session. **Première partie « intervention bateau et équipements » (durée : 06 h 45 min)** **Phase 1 (durée : 06 h 30 min)** en présence d'un surveillant d'épreuve, sur une coque, portion de coque, ou maquette en composite verre polyester, le candidat réalise : • une intervention de stratification ; • la fabrication et la pose d'un élément en bois ; • la pose et le raccordement d'un élément de servitude ; • le câblage d'un circuit ou portion de circuit électrique ; • la fabrication ou l'adaptation d'une pièce d'accastillage ou de gréement. **Phase 2 (durée : 00 h 15 min)** en présence du jury : Le candidat présente son permis bateau au jury, puis le travail réalisé en phase 1 et il échange avec le jury qui l'évalue. **Deuxième partie : « manutention calage » (durée : 00 h 30 min)** En présence du jury, le candidat réalise une opération de manutention et calage d'un bateau. **Troisième partie : « intervention moteur » (durée : 00 h 45 min)** En présence du jury, le candidat réalise une opération d'entretien courant ou de mise en route d'un moteur hors-bord ou in-bord.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			

Entretien technique	Sans objet	00h00 min	Sans objet
Questionnaire professionnel	Manutentionner des bateaux de plaisance Entretenir les œuvres vives et les œuvres mortes des bateaux de plaisance Manœuvrer au port des bateaux de plaisance Réaliser l'entretien courant des moteurs des bateaux de plaisance Effectuer la maintenance des coques et des ponts des bateaux de plaisance de structure verre/polyester Réaliser les opérations de maintenance des éléments en bois, non structurels, des bateaux de plaisance Intervenir sur les équipements de confort des bateaux de plaisance Réaliser des opérations d'usinage et d'ajustage en marine de plaisance Intervenir sur l'accastillage et le gréement des bateaux de plaisance	00 h 45 min	Un questionnaire professionnel complète la mise en situation professionnelle, il évalue les connaissances liées aux compétences. Il se déroule : • de manière collective (plusieurs candidats dans la même pièce) sous la surveillance d'un surveillant • avant la mise en situation professionnelle.
Questionnement à partir de production(s)	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet
Entretien final		00 h 20 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. (00 h 10 min)
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat	09 h 05 min	

3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnelle	Questionnement à partir de productions
Réaliser la manutention et l'entretien courant des bateaux de plaisance					
Manutentionner des bateaux de plaisance	Les règles de manutention en sécurité, de calage, de mise à l'eau et de sortie d'eau des bateaux de plaisance sont connues et appliquées. Le bateau est manutentionné en sécurité, avec les équipements de manutention adéquats. L'ensemble bateau, remorque et véhicule tracteur est prêt pour un transport routier : remorque réglée, bateau sanglé, ensemble routier conforme au code de la route. Les réglementations et autorisations relatives à la conduite d'un ensemble bateau remorque sont connues (Caces, permis E, mention additionnelle 96) et appliquées.	☒	☐	☒	☐

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnelle	Questionnement à partir de productions
Entretenir les œuvres vives et les œuvres mortes des bateaux de plaisance	Le choix des produits d'entretien (rénovateur, antifouling, ...) est adapté : au type de bateau et au programme de navigation, en quantité et conditionnement. Les modalités de préparation des œuvres vives et mortes ainsi que les modalités d'application des produits de carénage et de rénovation sont connues et appliquées. Les critères d'un bateau propre et entretenu sont connus. Les règles de sécurité, de protection de l'environnement et des personnes sont connues et appliquées.	☐	☐	☒	☐
Manœuvrer au port des bateaux de plaisance	Les différentes manœuvres et les règles de sécurité, de navigation, sans dégrader les autres bateaux et équipements du port, sont connues et appliquées. Les règles et modes d'amarrage d'un bateau de plaisance ainsi que les principaux nœuds sont connus et maîtrisés. L'utilisation de l'annuaire des marées est maîtrisée. Les vérifications avant de manœuvrer un bateau au moteur en toute sécurité sont connues et appliquées	☒	☐	☒	☐
Réaliser l'entretien courant des moteurs des bateaux de plaisance	Les règles de sécurité, de protection de l'environnement et des personnes sont connues et appliquées. Les différentes opérations d'entretien courant des moteurs marins sont connues ainsi que les procédures d'intervention. Les consommables et pièces de rechange choisies sont adaptées et conforme aux notices constructeurs. L'intervention d'entretien est conforme aux spécifications du	☒			☐

	constructeur, les modes opératoires sont suivis, des outils, outillages adaptés sont utilisés, le moteur est fonctionnel, le reste du bateau n'est pas dégradé. La fiche de réparation est renseignée, et les éventuelles explications données au client sont claires, exactes et complètes.		☐	☒	
Intervenir sur les éléments en composite et les éléments en bois des bateaux de plaisance					
Effectuer la maintenance des coques et des ponts des bateaux de plaisance de structure verre/polyester	Les règles de sécurité, de protection de l'environnement et des personnes sont connues et appliquées. Le travail de stratification est réalisé en conformité aux instructions avec des outils et outillages adaptés. La réparation respecte les échantillonnages d'origine, la stratification ne présente aucun défaut sur les deux faces et l'aspect final s'accorde avec l'aspect du bateau. L'aire de travail est délimitée et protégée, afin de ne pas souiller ou dégrader le reste du bateau. Le poste de travail et les outils sont nettoyés et rangés en fin de stratification	☒	☐	☒	☐

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnelle	Questionnement à partir de productions
Réaliser les opérations de maintenance des éléments en bois, non structurels, des bateaux de plaisance	Les règles de sécurité et de protection de l'environnement et des personnes sont connues et appliquées. Les modalités de préparation du travail (relevés de cotes, croquis, protection de l'aire de travail) sont connues et mises en œuvre. Les procédures d'utilisation des machines à bois et de l'outillage électroportatif sont respectées. Les éléments rénovés, remplacés ou fabriqués sont fonctionnels, solides leur aspect se confond avec les autres éléments du bateau. Le travail est réalisé avec des outils, des outillages et des machines adaptés et le poste de travail est propre et rangé.	☒	☐	☒	☐
Intervenir sur l'accastillage, le gréement et les équipements de bord des bateaux de plaisance					
Intervenir sur les équipements de confort des bateaux de plaisance	Les règles de sécurité, de protection de l'environnement et des personnes sont connues et appliquées. Les différents circuits de confort (eau, gaz, électricité) et équipements de bord, sont connus, leurs conditions de pose et de maintenance sont connus et mis en œuvre. Les équipements ou circuits installés, ou réparés, ou remplacés sont fonctionnels, dans le respect des normes de sécurité, de la réglementation et des modes opératoires ; l'étanchéité est assurée et le reste du bateau n'est pas dégradé. Les outils, outillages utilisés sont adaptés et le poste de travail est propre et rangé. Les méthodes d'identification d'un défaut ou d'un dysfonctionnement sont connues et appliquées ; les grandeurs électriques et les calculs de base en électricité sont maîtrisés ; les pièces de rechange choisies sont adaptées.	☒	☐	☒	☐

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnelle	Questionnement à partir de productions
Réaliser des opérations d'usinage et d'ajustage en marine de plaisance	Les règles de sécurité et de protection de l'environnement et des personnes sont connues et appliquées. Les différents matériaux utilisés en marine de plaisance ainsi que leurs compatibilités sont connus. Le travail est réalisé avec des outils, des outillages et des machines adaptés, le poste de travail est propre et rangé. Les procédures d'utilisation des machines et de l'outillage électroportatif sont connues et respectées. La pièce fabriquée ou réparée ou adaptée est fonctionnelle.	☒	☐	☒	☐
Intervenir sur l'accastillage et le gréement des bateaux de plaisance	Les règles de sécurité, de protection de l'environnement et des personnes sont connues et appliquées. Les modalités de pose, de réglage, de réparation et de maintenance des différents éléments d'accastillage et de gréement sont connues, et mises en œuvre, y compris celles concernant les produits d'étanchéité. Les éléments de gréement ou d'accastillage sont installés ou réparés dans le respect des normes de sécurité et de la réglementation en vigueur, ils sont fonctionnels, les fixations sont robustes et adaptées et l'étanchéité assurée ; le reste du bateau n'est pas dégradé. Les méthodes de diagnostic d'un dysfonctionnement, ou d'un défaut sont connues et appliquées. Les outils, outillages utilisés sont adaptés, le poste de travail est propre et rangé.	☒	☐	☒	☐

Obligations règlementaires le cas échéant :
L'obtention du titre professionnel est soumise à la présentation du permis de conduire de bateau de plaisance dont l'option ou l'extension est définie à l'article 2 du Décret n°2007-1167 du 2 août 2007 relatif
au permis de conduire et à la formation à la conduite des bateaux de plaisance à moteur.
A défaut de production de cette pièce lors de la session d'examen, le candidat dispose d'un délai de trois mois pour adresser cette pièce à l'Unité départementale de la direction régionale des entreprises, de
la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE).
En l'absence de la présentation du permis bateau, le candidat se verra délivrer un livret de certification professionnelle relatif aux blocs compétences ne nécessitant pas de manœuvre au port :

- **Intervenir sur les éléments en composite et les éléments en bois des bateaux de plaisance ;**
- **Intervenir sur l'accastillage, le gréement et les équipements de bord des bateaux de plaisance.**

3.3. Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Mettre en œuvre des modes opératoires	Effectuer la maintenance des coques et des ponts des bateaux de plaisance de structure verre/polyester
	Entretenir les œuvres vives et les œuvres mortes des bateaux de plaisance
	Intervenir sur l'accastillage et le gréement des bateaux de plaisance
	Intervenir sur les équipements de confort des bateaux de plaisance
	Réaliser des opérations d'usinage et d'ajustage en marine de plaisance
	Réaliser l'entretien courant des moteurs des bateaux de plaisance
	Réaliser les opérations de maintenance des éléments en bois, non structurels, des bateaux de plaisance
Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail	Effectuer la maintenance des coques et des ponts des bateaux de plaisance de structure verre/polyester
	Intervenir sur l'accastillage et le gréement des bateaux de plaisance
	Intervenir sur les équipements de confort des bateaux de plaisance
	Manœuvrer au port des bateaux de plaisance
	Manutentionner des bateaux de plaisance
	Réaliser des opérations d'usinage et d'ajustage en marine de plaisance
	Réaliser l'entretien courant des moteurs des bateaux de plaisance
	Réaliser les opérations de maintenance des éléments en bois, non structurels, des bateaux de plaisance
Manipuler, manœuvrer, avec dextérité des outils et des équipements	Effectuer la maintenance des coques et des ponts des bateaux de plaisance de structure verre/polyester
	Intervenir sur l'accastillage et le gréement des bateaux de plaisance
	Intervenir sur les équipements de confort des bateaux de plaisance
	Manœuvrer au port des bateaux de plaisance
	Manutentionner des bateaux de plaisance
	Réaliser des opérations d'usinage et d'ajustage en marine de plaisance
	Réaliser l'entretien courant des moteurs des bateaux de plaisance
	Réaliser les opérations de maintenance des éléments en bois, non structurels, des bateaux de plaisance

4. Conditions de présence et d'intervention du jury propre au titre AMMP

4.1. Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 02 h 00 min

4.2. Protocole d'intervention du jury :

La présence du jury est indispensable :

- première partie « intervention bateau et équipements » phase 2 pendant 00 h 15 min ;
- deuxième partie « manutention calage » pendant 00 h 30 min ;
- troisième partie « intervention moteur » pendant 00 h 45 min.

Un jury composé de deux membres observe et analyse au maximum la prestation de quatre candidats simultanément (visibilité simultanée de ces quatre candidats assurée par une proximité suffisante de leurs postes de travail).
Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

4.3. Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet

5. Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session titre

Le responsable de session prévoit :

- un surveillant d'examen pour :
  - o la première partie « intervention bateau et équipements » phase 1, pendant 06 h 30 min,
  - o le passage du questionnaire professionnel, pendant 00 h 45 min,
- un référent technique connaissant les équipements présents sur le plateau technique de certification, qui reste à disposition sur sollicitation du jury en cas de difficulté technique au cours de la mise en situation professionnelle. Le référent technique ne doit pas interagir avec les candidats.

REFERENTIEL DE CERTIFICATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Agent de maintenance en marine de plaisance

CCP 1

Réaliser la manutention et l'entretien courant des bateaux de plaisance

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Manutentionner des bateaux de plaisance Entretenir les œuvres vives et les œuvres mortes des bateaux de plaisance. Manœuvrer au port des bateaux de plaisance Réaliser l'entretien courant des moteurs des bateaux de plaisance	04 h 00 min	En début de mise en situation professionnelle, le candidat présente son permis bateau au jury. La mise en situation professionnelle comporte 3 parties indépendantes : ***Partie 1 "manutention calage" (durée 01 h 00 min)*** Le candidat manutentionne et cale un bateau de plaisance. ***Partie 2 "entretien coque" (durée 02 h 00 min)*** Le candidat réalise une opération d'entretien d'une coque de bateau de plaisance. ***Partie 3 "entretien motorisation" (durée 01 h 00 min)*** Le candidat réalise une opération d'entretien courant d'une motorisation hors-bord ou in-bord.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet
▪ Questionnaire professionnel	Manutentionner des bateaux de plaisance Entretenir les œuvres vives et les œuvres mortes des bateaux de plaisance Manœuvrer au port des bateaux de plaisance Réaliser l'entretien courant des moteurs des bateaux de plaisance	00 h 45 min	Un questionnaire professionnel évalue les connaissances liées aux compétences. Il se déroule : • de manière collective (plusieurs candidats dans la même pièce) sous la surveillance d'un surveillant ; • avant la mise en situation professionnelle.
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	04 h 45 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :
Le candidat se présente à la Mise en situation professionnelle avec sa tenue de travail et ses chaussures de sécurité.
La Mise en situation professionnelle est organisée après le Questionnaire professionnel et avant l'Entretien technique

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :
L'Entretien technique est organisé dans une salle prévue à cet effet, en présence du jury. Il est organisé après le Questionnaire professionnel et la Mise en situation professionnelle. Le jury mène l'Entretien technique.

Informations complémentaires concernant le questionnaire professionnel :
Le Questionnaire professionnel est organisé dans une salle prévue à cet effet, en présence d'un surveillant. Il est organisé avant la Mise en situation professionnelle et l'Entretien technique. Le jury corrige le questionnaire professionnel **avant d'observer le candidat** durant la Mise en situation professionnelle et avant de mener l'Entretien technique.

Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) :
Sans objet

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Assurer la maintenance courante des aménagements intérieurs d'un bâtiment

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 04 h 00 min
Protocole d'intervention du jury :
Le jury est présent pendant toute la durée de la mise en situation professionnelle.
Dès le début de la mise en situation professionnelle, le jury demande au candidat de lui présenter son permis bateau.
Pour la partie 1 "manutention calage" et la partie 3 "entretien motorisation", un jury composé de deux membres observe et analyse au maximum la prestation de deux candidats simultanément (visibilité simultanée de ces deux candidats assurée par une proximité suffisante de leurs postes de travail).
Pour la partie 2 "entretien coque", un jury composé de deux membres observe et analyse au maximum la prestation de six candidats simultanément (visibilité simultanée de ces six candidats assurée par une proximité suffisante de leurs postes de travail).
Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :
Sans objet

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP
Le responsable de session prévoit un surveillant d'examen pour le passage du questionnaire professionnel (durée 00 h 45 min)

CCP 2

Intervenir sur les éléments en composite et les éléments en bois des bateaux de plaisance

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Effectuer la maintenance des coques et des ponts des bateaux de plaisance de structure verre/polyester Réaliser les opérations de maintenance des éléments en bois, non structurels, des bateaux de plaisance	05 h 00 min	*La mise en situation professionnelle comporte 2 parties indépendantes (durée 05 h 00 min).* **Partie 1** *Le candidat réalise une opération de travail des matériaux composites comprenant la pose et stratification de tissus et la finition par gel coatage ; par exemple : réparation d'un trou sur une coque en verre/polyester, réfection d'un antidérapant sur un pont, ...* **Partie 2** *Le candidat fabrique et pose une pièce en bois par exemple : une cloison, une console, un coffre,..*
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
• Entretien technique	Sans objet	.00 h 00 min	Sans objet
• Questionnaire professionnel	Effectuer la maintenance des coques et des ponts des bateaux de plaisance de structure verre/polyester Réaliser les opérations de maintenance des éléments en bois, non structurels, des bateaux de plaisance	00 h 30 min	Un questionnaire professionnel évalue les connaissances liées aux compétences. Il se déroule : • de manière collective (plusieurs candidats dans la même pièce) sous la surveillance d'un surveillant ; • avant la mise en situation professionnelle
• Questionnement à partir de production(s)	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	05 h 30 m	

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Intervenir sur les éléments en composite et les éléments en bois des bateaux de plaisance

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 05 h 00 min

Protocole d'intervention du jury :
Le jury est présent pendant toute la durée de la mise en situation professionnelle.
Un jury composé de deux membres observe et analyse la prestation au maximum de huit candidats simultanément (visibilité simultanée de ces huit candidats assurée par une proximité suffisante de leurs postes de travail).
Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :
Sans objet

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP
Le responsable de session prévoit un surveillant d'examen pour le passage du questionnaire professionnel (durée 00 h 30 min).

CCP 3

Intervenir sur l'accastillage, le gréement et les équipements de bord des bateaux de plaisance

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Intervenir sur l'accastillage et le gréement des bateaux de plaisance Intervenir sur les équipements de confort des bateaux de plaisance Réaliser des opérations d'usinage et d'ajustage en marine de plaisance	06 h 00 min	La mise en situation professionnelle comporte 3 parties indépendantes : **Partie 1 (durée 04 h 30 min)** Phase 1 (durée 04 h 20 min) : sur une coque, portion de coque ou maquette, le candidat installe un équipement de bord : réalisation d'un support pour la pose de l'équipement de bord, pose de l'équipement de bord et raccordement (électrique, hydraulique). Phase 2 (durée 00 h 10 min) : le candidat présente oralement- son travail au jury. **Partie 2 (durée 01 h 00 min)** Le candidat entretien ou remplace des composants d'accastillage : entretien d'un winch, remplacement ou fixation de taquets, réalisation d'une sortie de drisse, ... **Partie 3 (durée 00 h 30 min)** Le candidat réalise une opération de matelotage : nœuds, gréer un palan, réalisation d'une épissure.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet
▪ Questionnaire professionnel	Intervenir sur l'accastillage et le gréement des bateaux de plaisance Intervenir sur les équipements de confort des bateaux de plaisance Réaliser des opérations d'usinage et d'ajustage en marine de plaisance	00 h 30 min	Un questionnaire professionnel évalue les connaissances liées aux compétences. Il se déroule :

			• de manière collective (plusieurs candidats dans la même pièce) sous la surveillance d'un surveillant. • avant la mise en situation professionnelle
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	06 h 30 min	

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Intervenir sur l'accastillage, le gréement et les équipements de bord des bateaux de plaisance

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 06 h 00 min

Protocole d'intervention du jury :
Le jury est présent pendant toute la durée de la mise en situation professionnelle.
Un jury composé de deux membres observe et analyse au maximum la prestation de huit candidats simultanément (visibilité simultanée de ces huit candidats assurée par une proximité suffisante de leurs postes de travail)
Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :
Sans objet

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP
Le responsable de session prévoit un surveillant d'examen pour le passage du questionnaire professionnel (durée 00 h 30 min)

Annexe 1

Plateau technique d'évaluation

Agent de maintenance en marine de plaisance

Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	Un atelier de maintenance et de réparation des bateaux de plaisance équipé en alimentation électrique, d'alimentations en air comprimé, pour le fonctionnement des machines collectives et individuelles. Une zone dédiée à l'essai des moteurs hors-bords et in-bord équipée au moins d'un dispositif spécifique pour l'essai des moteurs hors-bord et au minimum d'un dispositif spécifique pour l'essai des moteur in bord. Une zone dédiée au travail des matériaux composites. Une zone équipée de machine à bois. Un terre-plein permettant la manutention et le calage des bateaux de plaisance.	Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention. Les candidats utilisent alternativement les zones durant la session.
Questionnaire professionnel	Une salle pour le passage du questionnaire professionnel. Place assise avec chaise pour chaque candidat + 1 pour le surveillant.	La configuration du local sera telle qu'elle permette la libre circulation du surveillant et empêche toute communication entre les candidats.
Entretien final	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.

Ressources (pour un candidat)
Certaines ressources peuvent être partagées par plusieurs candidats.
Leur nombre est indiqué dans la colonne « Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve »

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Machines	1	Perceuses à colonnes	8	Les candidats utilisent alternativement la ressource durant la session
	1	Tank à poncer	16	Les candidats utilisent alternativement la ressource durant la session
	1	Touret à polir	16	Les candidats utilisent alternativement la ressource durant la session
Outils / Outillages	1	Balance de précision	16	Les candidats utilisent alternativement la ressource durant la session
	1	Caisse à outil ou caisson sous établi comportant : • Une partie outils de maintenance (outillage mécanique, électricité), • Une partie outils travail du bois, • Une partie outils travail des composites.	1	Sans objet
	1	Niveau, Fil à plomb, Pince à sertir les cosses, Perceuse portative, Multimètre, Pistolet de colle chaud Fer à souder d'électricien, Règle de 1 mètre mini.	2	Sans objet
	1	Ponceuse	6	Sans objet
	1	Scie sauteuse, Ébarbeuse (meuleuse d'angle)	4	Sans objet

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Équipements	1	Partie 4 de la mise en situation professionnelle : • Un attelage composé d'un véhicule tracteur et d'une remorque (ou ber roulant) supportant un bateau (d'environ 4 à 7 mètres de longueur), • Un équipement de levage (portique avec palans, grue, ber roulant hydraulique), • Des équipements de calage : 1 bers, 2 ½ bers, 4 épontilles et des tins.	1	Les candidats utilisent alternativement la ressource durant la session
	1	Partie 5 de la mise en situation professionnelle : • Une table, • Un support équipé d'un taqué, d'une bite d'amarrage, • Des amarres, • Une chaîne, • Les outils et outillages pour réaliser une épissure.	1	Les candidats utilisent alternativement la ressource durant la session

	1	Partie 6 de la mise en situation professionnelle : • Un moteur hors-bord essence en état de marche, • Un dispositif spécifique pour tester les moteurs hors-bords, • Un moteur in-bord (essence ou diesel) en état de marche, • Un dispositif spécifique pour tester les moteurs in-bord	2	Les candidats utilisent alternativement la ressource durant la session. Ce sont les membres du jury qui affectent à chaque candidat : • Un moteur (in-bord ou hors-bord), • Un bon de travail.
	1	Partie 1,2 et 3 de la mise en situation professionnelle : • Un établi, • Une coque, portion de coque ou maquette (étrave), • Un équipement de bord, • Une pièce d'accastillage ou de gréement, • Un tableau électrique.	1	Sans objet
Équipements de protection individuelle (EPI) ou collective	1	Lunettes de protection, gants, chaussures de sécurité, protections auditives, tenue ou « bleu » de travail, masque anti-vapeur et anti-poussières.	1	Les EPI sont fournis par les candidats
Matières d'œuvre	1	Contreplaqué, tissus, résine polyester, catalyseur, acétone, gel-coat, mastic armé, consommables (huile moteur, huile 2 temps, carburant, huile d'embase, joints, bougies, filtres), kits de réparation (par exemple : pompe à eau, carburateur,	1	La liste précise des éléments nécessaires à l'organisation de la session sera détaillée dans le DTE

		distribution), fournitures électriques (par exemple : câbles, conducteurs, embout, cosses, fusibles, étain, interrupteurs, voyants, ampoules, relais, visserie, disques abrasifs, pâte à polir, produits de nettoyage. Ces matières d'oeuvre seront en concordance avec les machines, le matériel du site.		
Documentations	1	Documentations relatives aux équipements utilisés, notices techniques, catalogue de pièces détachées, fiche produit des produits utilisés.	1	Chaque équipement doit être doté de sa notice technique.Les candidats utilisentalternativement la ressource durant la session.
Autres	1	Produits de nettoyage, d'absorption, et d'essuyage.	1	Produits à prévoir en quantité suffisante en fonction du DTE organisateur et du nombre de candidats de la session

ANNEXE 2

CORRESPONDANCES DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

Le titre à finalité professionnelle Agent de maintenance en marine de plaisance est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances sont :

	Agent de maintenance en marine de plaisance (ancienne version)		**Agent de maintenance en marine de plaisance (nouvelle version)**
CCP	Réaliser la manutention et l'entretien courant des bateaux de plaisance	CCP	Réaliser la manutention et l'entretien courant des bateaux de plaisance
CCP	Intervenir sur les éléments en composite et les éléments en bois des bateaux de plaisance	CCP	Intervenir sur les éléments en composite et les éléments en bois des bateaux de plaisance
CCP	Intervenir sur l'accastillage, le gréement et les équipements de bord des bateaux de plaisance	CCP	Intervenir sur l'accastillage, le gréement et les équipements de bord des bateaux de plaisance

Annexe 3

Glossaire des modalités d'évaluation du référentiel de certification (R.C.)

Mise en situation professionnelle

Il s'agit d'une reconstitution qui s'inspire d'une situation professionnelle représentative de l'emploi visé par le titre. Elle s'appuie sur le plateau technique d'évaluation défini dans l'annexe 1 du référentiel d'évaluation.

Présentation d'un projet réalisé en amont de la session

Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet réalisé dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet en amont de la session. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session » mentionne en quoi consiste ce projet.

Entretien technique

L'entretien technique peut être prévu par le référentiel d'évaluation. Sa durée et son périmètre de compétences sont précisés. Il permet si nécessaire d'analyser la mise en situation professionnelle et/ou d'évaluer une (des) compétence(s) particulière(s).

Questionnaire professionnel

Il s'agit d'un questionnaire écrit passer sous surveillance. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d'évaluer certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité. Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

Questionnement à partir de production(s)

Il s'agit d'un questionnaire écrit passer sous surveillance. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d'évaluer certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité. Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

Questionnement à partir de production(s)

Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet...) élaborée en amont de la session par le candidat, pour évaluer certaines des compétences non évaluables par la mise en situation professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) » mentionne en quoi consiste/nt cette/ces production(s).

Entretien final

Il permet 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 des représentations du métier. Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son dossier professionnel.

MINISTERE EN CHARGE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

REFERENTIEL PROFESSIONNEL (RP) DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

« AGENT DE MAINTENANCE EN MARINE DE PLAISANCE »

NIVEAU V (3)

INTRODUCTION

Rappel des activités liées au titre à finalité professionnelle
Le titre est proposé à la révision, sous le même intitulé, et sur la base de 3 activités et de 9 compétences.

Contexte de l'examen du titre à finalité professionnelle
Lors de la précédente révision, le titre avait été validé pour une durée de 3 ans afin de mesurer l'impact du numérique et des motorisations hybrides et électriques sur l'emploi.
Le travail de veille continue, les échanges avec la fédération des industries nautique et l'enquête menée à l'automne 2019 auprès d'une vingtaine d'entreprises du secteur nous amène à proposer les référentiels inchangés.
Les réponses des entreprises de négoce et maintenance ainsi que des loueurs de bateaux de plaisance ont permis de vérifier que les évolutions réalisées lors de la précédente révision (en 2017) étaient toujours d'actualité.
La révision du titre professionnel intervient dans un contexte économique de reprise avérée de l'activité toujours tirée par le secteur de la construction de bateaux de plaisance en constante progression depuis 2012. Les chantiers de maintenance des bateaux de plaisance et les motoristes progressent eux aussi mais de manière beaucoup plus modeste.
L'analyse de la veille, des échanges avec la fédération des industries nautiques et des résultats de cette enquête permet de vérifier :

- que les compétences de l'emploi n'évoluent pas de manière significative notamment sur le domaine du numérique ;
- que les savoir-faire communs aux emplois d'agents de maintenance et de mécaniciens réparateur subsistent ;
- que les motorisations électriques et hybrides ne se développent pas de manière significative dans le secteur de la navigation de plaisance.

Tableau des activités

Ancien TP Agent de maintenance en marine de plaisance	Nouveau TP Agent de maintenance en marine de plaisance
Réaliser la manutention et l'entretien courant des bateaux de plaisance	Réaliser la manutention et l'entretien courant des bateaux de plaisance
Intervenir sur les éléments en composite et les éléments en bois des bateaux de plaisance	Intervenir sur les éléments en composite et les éléments en bois des bateaux de plaisance
Intervenir sur l'accastillage, le gréement et les équipements de bord des bateaux de plaisance	Intervenir sur l'accastillage, le gréement et les équipements de bord des bateaux de plaisance

Vue synoptique de l'activité-type

N° fiche AT	Activités-types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Réaliser la manutention et l'entretien courant des bateaux de plaisance	1	Manutention des bateaux de plaisance
		2	Entretenir les œuvres vives et les œuvres mortes des bateaux de plaisance
		3	Manœuvrer au port des bateaux de plaisance
		4	Réaliser l'entretien courant des moteurs des bateaux de plaisance
2	Intervenir sur les éléments en composite et les éléments en bois des bateaux de plaisance	5	Effectuer la maintenance des coques et des ponts des bateaux de plaisance de structure verre/polyester
		6	Réaliser les opérations de maintenance des éléments en bois, non structurels, des bateaux de plaisance
3	Intervenir sur l'accastillage, le gréement et les équipements de bord des bateaux de plaisance	7	Intervenir sur les équipements de confort des bateaux de plaisance
		8	Réaliser des opérations d'usinages et d'ajustage en marine de plaisance
		9	Intervenir sur l'accastillage et le gréement des bateaux de plaisance

FICHE ACTIVITÉ TYPE

Agent de maintenance en marine de plaisance

Définition de l'activité type et des conditions d'exercice

L'agent de maintenance en marine de plaisance assure la maintenance des bateaux de plaisance à voiles ou à moteur qu'ils soient maritimes ou fluviaux.

Il :

- réalise ou participe à la manœuvre et à la manutention des bateaux : mises au sec ou à l'eau, mâtages /démâtages et calages des bateaux ;
- entretient, carène et répare les coques, essentiellement en matériaux composite ;
- installe et entretient les servitudes ;
- installe et entretient l'accastillage et le gréement, optimise ceux-ci à la demande du client ;
- réalise l'entretien courant, et l'hivernage des moteurs hors-bords et in-bord ;
- vérifie l'installation électrique des bateaux, raccorde et met en service de nouveaux matériels ;
- prépare, organise et planifie son intervention ;
- recherche et exploite les informations contenues dans les documentations techniques ;
- échange oralement sur le travail à réaliser avec le responsable du chantier, avec le client ;
- utilise des schémas d'implantation, de raccordement ;
- renseigne les documents administratifs (fiche de réparation, bon commandes de pièces ou de matériaux spécifiques).

L'agent de maintenance en marine de plaisance travaille généralement dans un chantier nautique ou fluvial spécialisé dans la maintenance, la location ou la vente de bateaux de plaisance à voile ou à moteur.

Ces interventions portent principalement sur des bateaux en matériaux composite verre /polyester, jusqu'à environ 24 mètres de longueur, qui constituent la majeure partie du parc.

Il travaille généralement seul, à partir d'une fiche de réparation ou de la demande orale du responsable parfois en présence de la clientèle.

Son activité s'exerce dans différents lieux : atelier d'un chantier, à l'extérieur, sur terre-plein ou à flot.

Il est amené à travailler en hauteur, dans des espaces réduits, dans des positions parfois inconfortables. Il manipule des charges lourdes ou encombrantes, des outils ou des produits dangereux.

Il est amené à porter des équipements de protection individuelle et à respecter des règles de sécurité et de protection de l'environnement.

Il peut être conduit à : utiliser des engins de manutention, manœuvrer des bateaux au moteur, utiliser un véhicule routier pour se déplacer.

Pour la conduite des bateaux, véhicules et engins, il doit être en possession du permis ou de l'autorisation de conduite adaptée au type de véhicule (permis bateau, permis de conduire B, E, C, mention additionnelle 96) et doit respecter les réglementations de conduite.

Son amplitude de travail peut être variable. Durant la saison il peut travailler le weekend.

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

La maintenance, la vente des bateaux de plaisance neufs ou d'occasions, la location de voiliers, de bateaux à moteurs ou de bateaux fluviaux, les shipchandlers.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

Agent de maintenance.
Ouvrier très qualifié de maintenance.
Gréeur.
Accastilleur

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Division 240 : Règles de sécurité applicables à la navigation de plaisance en mer sur des

embarcations de longueur inférieure ou égale à 24 mètres

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Néant

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Réaliser la manutention et l'entretien courant des bateaux de plaisance
Manutentionner des bateaux de plaisance
Entretenir les œuvres vives et les œuvres mortes des bateaux de plaisance
Manœuvrer au port des bateaux de plaisance
Réaliser l'entretien courant des moteurs des bateaux de plaisance

2. Intervenir sur les éléments en composite et les éléments en bois des bateaux de plaisance
Effectuer la maintenance des coques et des ponts des bateaux de plaisance de structure verre/polyester
Réaliser les opérations de maintenance des éléments en bois, non structurels, des bateaux de plaisance

3. Intervenir sur l'accastillage, le gréement et les équipements de bord des bateaux de plaisance
Intervenir sur les équipements de confort des bateaux de plaisance
Réaliser des opérations d'usinage et d'ajustage en marine de plaisance
Intervenir sur l'accastillage et le gréement des bateaux de plaisance

Compétences transversales de l'emploi
Mettre en œuvre des modes opératoires
Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail
Manipuler, manœuvrer, avec dextérité des outils et des équipements

Niveau et/ou domaine d'activité national équivalent

Niveau : V (3) (Cadre national des certifications 2019)
Convention(s) : Convention collective nationale des entreprises relevant de la navigation de plaisance du 31 mars 1979.
Code(s) NSF national équivalent :
225s – Mise en œuvre des plastiques et des matériaux composites.

Fiche(s) Rome de rattachement
I1601Maintenance des bâtiments et des locaux.

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

Réaliser la manutention et l'entretien courant des bateaux de plaisance

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Le professionnel en marine de plaisance réalise des interventions d'entretien périodique sur les œuvres vives, les œuvres mortes et le moteur d'un bateau. Il manutentionne un bateau à terre et le manœuvre à flot.
A partir d'un ordre de mission oral ou écrit, le professionnel en marine de plaisance intervient sur des bateaux à voiles ou à moteurs, jusqu'à environ 24 mètres de longueur pour :

- manœuvrer au port un bateau de plaisance (appareillage, accostage, amarrage, ...) ;
- déplacer le bateau sur le terre-plein, à l'aide d'une remorque (ber hydraulique, remorque de route...) et d'un véhicule tracteur (tracteur agricole, fourgon, 4x4, chariot élévateur...) ;
- disposer les sangles de levage au mieux du centre de gravité du bateau ;
- aider le grutier dans la manutention ;
- réaliser à l'aide d'un portique ou d'une remorque la mise à l'eau ou la mise à terre du bateau ;
- vérifier les étanchéités des organes fixes ou mobiles ;
- préparer les tins, épontilles et bers nécessaires aux calages ;
- caler le bateau dans ses lignes à l'aide d'un ber, d'épontilles ou béquilles, lignes de tins, bien positionné par rapport aux bateaux déjà sur le terre-plein ;
- caréner les œuvres vives sur une aire « propre » ;
- choisir un antifouling adapté ;
- appliquer un antifouling en respectant le mode opératoire du fabriquant ;
- nettoyer, rénover les œuvres mortes d'un bateau ;
- vérifier l'armement de sécurité, le système d'amarrage et de mouillage ;
- réaliser l'entretien courant du moteur : vidange, remplacement de bougies, remplacement de la turbine de pompe à eau, hivernage / déshivernage d'un moteur ;
- mettre en route un moteur marin hors-bord ou in-bord et vérifier son fonctionnement ;
- éliminer les produits et déchets dangereux ou nocifs en respectant les procédures mises en place dans l'entreprise ;
- respecter les consignes de sécurité et porter les équipements de protection individuelle adaptés;
- rendre compte par écrit ou oralement du travail réalisé et de toute anomalie constatée ;
- renseigner par écrit les fiches d'interventions, le carnet de suivi du bateau ;
- rédiger un bon de commande de pièces ou de sortie magasin ;
- organiser, ranger, nettoyer son poste de travail ;
- ranger les documentations exploitées.

Cette activité est réalisée le plus souvent seul, dans un chantier de maintenance de bateaux de plaisance, chez un vendeur de bateaux de plaisance, chez un loueur de bateaux (fluvial ou maritime) sous la responsabilité d'un chef d'atelier ou d'un chef de chantier.
Elle s'exerce au port, pour partie à flot et à terre sur l'aire de carénage, le terreplein du chantier ou l'atelier du chantier.
Le professionnel en marine de plaisance est responsable des bateaux, outils, outillages et équipements qui lui sont confiés.
Il est en relation avec le personnel du port, le personnel affecté à la manutention des bateaux, le personnel de l'entreprise : collègues, responsable d'atelier ainsi qu'avec des clients.
Il réalise ces interventions dans le strict respect des règles de sécurité et de protection de l'environnement en vigueur tout en respectant l'intégrité du bateau.
Il porte les équipements de protection individuelle adaptés au travail qu'il réalise.
Pour la conduite des bateaux, véhicules et engins, il doit connaître le permis ou l'autorisation de conduite adaptée au type de véhicule (permis bateau, permis de conduire B, E, C, mention additionnelle 96) et respecter les réglementations de conduite.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Division 240 : Règles de sécurité applicables à la navigation de plaisance en mer sur des embarcations de longueur inférieure ou égale à 24 mètres.

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Manutentionner des bateaux de plaisance
Entretenir les œuvres vives et les œuvres mortes des bateaux de plaisance
Manœuvre au port des bateaux de plaisance
Réaliser l'entretien courant des moteurs des bateaux de plaisance

Compétences transversales de l'activité type

Mettre en œuvre des modes opératoires
Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail
Manipuler, manœuvrer, avec dextérité des outils et des équipements.

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Intervenir sur les éléments en composite et les éléments en bois des bateaux de plaisance

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

L'agent de maintenance en marine de plaisance répare les coques, les ponts en matériaux composite verre / polyester (trous, rayures, délaminage), il réalise des opérations simples de maintenance et de rénovation sur des pièces en bois non structurelles (planchers, panneaux, cloisons, tiroirs, ...).

A partir d'une demande orale, ou d'un ordre de travail, l'agent de maintenance en marine de plaisance sur des bateaux à voiles ou à moteurs en matériaux composites d'une longueur inférieure à 24 mètres :

- analyse la demande ;
- vérifie le calage du bateau dans ses lignes si nécessaire ;
- évalue les dégâts en cas de réparation, fait " l'état des lieux " en cas d'opération de maintenance ;
- liste les matériaux et consommables nécessaires ;
- prépare l'outillage ;
- vérifie le niveau d'osmose ;
- dépose et repère tout armement ou accastillage situés dans les zones d'intervention si nécessaire ;
- protège soigneusement toutes les parties du bateau susceptibles d'être salies ou endommagées par les travaux ;
- prépare les produits (gelcoat, résines, ...) en respectant scrupuleusement les modes opératoires de préparation des produits ;
- réalise la(les) réparation(s) structurelle(s) ou d'aspect, sur une coque en composite (verre/polyester) de construction sandwich ou monolithique, après avoir choisi (avec le responsable de l'atelier) l'échantillonnage des tissus ad-hoc et le type de résine et gelcoat ;
- réalise la finition par polishage/lustrage ;
- réalise les opérations d'entretien, ou de modification d'élément en bois (non structurel) de type : vaigrage, main courante, porte, tiroirs, abattant, plancher ;
- entretient l'ensemble des panneaux vernis ;
- informe le client des opérations réalisées et de toutes anomalies constatées ;
- élimine les produits et déchets dangereux ou nocifs en respectant les procédures mises en place dans l'entreprise ;
- rend compte par écrit ou oralement de toute anomalie constatée ;
- renseigne par écrit les fiches d'interventions, le carnet de suivi du bateau ;
- rédige un bon de commande de pièces ou de sortie magasin.

Cette activité est réalisée le plus souvent seul, dans un chantier de maintenance de bateaux de plaisance ou chez un loueur de bateaux (fluvial ou maritime), sous la responsabilité d'un chef d'atelier ou de chantier.

Elle s'exerce sur un bateau de plaisance au port, pour partie à flot et à terre, sur l'aire de carénage, le terreplein du chantier ou l'atelier du chantier.

L'agent de maintenance en marine de plaisance est responsable des bateaux, outils, outillages et équipements qui lui sont confiés.

Il est en relation avec le personnel du port, le personnel affecté à la manutention des bateaux, le personnel de l'entreprise : collègues, responsable d'atelier ainsi qu'avec les clients.

Il réalise ces interventions dans le strict respect des règles de sécurité et de protection de l'environnement en vigueur tout en respectant l'intégrité du bateau.

Il porte les équipements de protection individuelle adaptés au travail qu'il réalise.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Effectuer la maintenance des coques et des ponts des bateaux de plaisance de structure verre/polyester

Réaliser les opérations de maintenance des éléments en bois, non structurels, des bateaux de plaisance.

Compétences transversales de l'activité type

Mettre en œuvre des modes opératoires

Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail

Manipuler, manœuvrer, avec dextérité des outils et des équipements

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 3

Intervenir sur l'accastillage, le gréement et les équipements de bord des bateaux de plaisance

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

L'agent de maintenance en marine de plaisance pose, raccorde, met en service et répare des équipements ou circuits électriques, des équipements de confort à bord, des composants d'accastillage et des composants du gréement sur des bateaux à voiles ou à moteurs.
À partir d'un ordre de travail verbal ou écrit, l'agent de maintenance en marine de plaisance :
• intervient sur les équipements de confort à bord (par exemple : circuit d'eau propre ou usée, WC marins, circuit de gaz) :
o contrôle de l'état et du fonctionnement à partir de check-list, remplacement des équipements défaillants, installation et mise en service de nouveaux équipements.
• intervient sur des équipements ou circuits électriques (par exemple : feux de navigation, guindeau, propulseur d'étrave, chargeur de quai) :
o contrôle de l'état et du fonctionnement à partir de check-list, remplacement des composants ou circuits défaillants, dépannage, installation et mise en service de nouveaux équipements.
• intervient sur des composants d'accastillage (par exemple : winches, chariots, rails, panneaux de ponts, hublots, chandeliers, filières) :
o contrôle de l'état et du fonctionnement à partir de check-list, remplacement des composants défaillants, installation et mise en service de nouveaux équipements, réparation, remplacement de « vitrages », réfection de l'étanchéité ;
o reprise d'une fixation d'accastillage sur le pont (reprise de stratification » ;
o ajustage, retouche ou fabrication des pièces d'accastillage (patte, équerre, support,...) en utilisant les outils et outillages manuels : scie, perceuse, tarauds, filières.
• intervient sur des composants du gréement (par exemple : haubans, étai, écoute, drisse, tangon) :
o contrôle de l'état et du fonctionnement à partir de check-list, remplacement des composants défaillants, installation et mise en service de nouveaux équipements, réparation, remplacement du gréement courant, matelotage ;
o démâtage, matage, préréglage du haubanage, stockage des espars.
• organise, range et nettoie son poste de travail.
• renseigne par écrit les fiches d'interventions, le carnet de suivi du bateau.
Cette activité est réalisée le plus souvent seul, sous la responsabilité d'un chef d'atelier ou de chantier.
Elle s'exerce sur un bateau de plaisance au port, pour partie à flot et à terre, sur l'aire de carénage, le terreplein du chantier ou l'atelier du chantier.
L'agent de maintenance est responsable des bateaux, outils, outillages et équipements qui lui sont confiés.
Il doit déterminer précisément l'intervention à réaliser. Si celle-ci dépasse son champ de compétence, il doit en informer son hiérarchique.
Il organise lui-même ses interventions et consignes les opérations effectuées.
Il utilise la documentation technique fournie par les constructeurs d'appareillages et d'équipements, et éventuellement celle du bateau.
Il est en relation avec le personnel du port, le personnel affecté à la manutention des bateaux, le personnel de l'entreprise : collègues, responsable d'atelier, ainsi qu'avec les clients.
Il réalise ces interventions dans le strict respect des règles de sécurité et de protection de l'environnement
en vigueur, tout en respectant l'intégrité du bateau.
Il porte les équipements de protection individuelle adaptés au travail qu'il réalise.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Intervenir sur les équipements de confort des bateaux de plaisance
Réaliser des opérations d'usinage et d'ajustage en marine de plaisance
Intervenir sur l'accastillage et le gréement des bateaux de plaisance

Compétences transversales de l'activité type

Mettre en œuvre des modes opératoires
Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail
Manipuler, manœuvrer, avec dextérité des outils et des équipements

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1
Manutentionner des bateaux de plaisance

Description de la compétence – processus de mise en œuvre
A partir d'un ordre de travail verbal ou écrit : déplacer, entreposer ou mettre à l'eau un bateau de plaisance à l'endroit indiqué en utilisant les moyens appropriés.
Respecter les règles de sécurité, les procédures d'utilisation des équipements de manutention et les autorisations de conduite.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre
Le professionnel en marine de plaisance exerce cette compétence le plus souvent à l'extérieur dans l'enceinte d'un chantier naval ou d'une zone portuaire. Il travaille seul ou au sein d'une équipe, il peut être amené à assister les agents de port ou les conducteurs de grues ou autres engins. Il porte des équipements de protection individuelle. Il est responsable de sa propre sécurité, de celle des autres membres de l'équipe et de l'intégrité des équipements et bateaux qui lui sont confiés.

Critères de performance
Les règles de manutention en sécurité, de calage, de mise à l'eau et de sortie d'eau des bateaux de plaisance sont connues et appliquées.
Le bateau est manutentionné en sécurité, avec les équipements de manutention adéquats.
L'ensemble bateau, remorque et véhicule tracteur est prêt pour un transport routier : remorque réglée, bateau sanglé, ensemble routier conforme au code de la route.
Les réglementations et autorisations relatives à la conduite d'un ensemble bateau remorque sont connues (Caces, permis E, mention additionnelle 96) et appliquées.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs
Manœuvrer le bateau sur le terre-plein, à l'aide d'un ber hydraulique et d'un véhicule adapté.
Disposer les sangles de levage au mieux du centre de gravité du bateau.
Aider le grutier dans la manœuvre.
Réaliser à l'aide d'un portique ou d'une remorque la mise à l'eau ou la mise au sec du bateau.
Caler un bateau de plaisance sur un ber hydraulique, sur une remorque de route.
Caler le bateau dans ses lignes à l'aide de bers, ½ ber, d'épontilles, de tins, de béquilles.
Positionner le bateau manutentionné sur le terreplein de telle sorte qu'il ne gêne pas la manutention des autres bateaux.
S'assurer du bon emplacement des bateaux en fonction des plannings de mises à l'eau et mises au sec.
Respecter les règles de sécurité, les procédures d'utilisation des équipements et les autorisations de conduite.
Prendre connaissance des marées et de la météo.
Prendre connaissance des demandes des clients et consulter le cas échéant la documentation technique spécifique du bateau.
Echanger avec le grutier pour l'aider efficacement.
Connaissance des notions de forces, poids, centre de gravité ainsi que les unités utilisées.
Connaissance de la structure des bateaux et des emplacements adéquats pour exercer des efforts.
Connaissance des différents équipements de manutention et d'élingage.
Connaissance de la législation pour la conduite avec remorque de route (réglementation du permis B, E, mention additionnelle 96).
Connaissance de la conduite de chariot ou tracteurs (réglementation Caces).
Connaissance du calage des bateaux à l'aide de ber, ½ bers, tins, épontilles, béquilles, remorques, bers hydraulique.
Connaissance de l'amarrage des bateaux.
Connaissance de la répartition des charges sur les différents points d'appui

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Entretenir les œuvres vives et les œuvres mortes des bateaux de plaisance

Description de la compétence – processus de mise en œuvre
A partir d'un ordre de travail verbal ou écrit, caréner et protéger les œuvres vives (parties immergées) d'un bateau de plaisance pour leur rendre les performances de glisse d'origine.
Nettoyer et rénover les œuvres mortes (parties émergées).

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre
Cette compétence s'exerce fréquemment à l'extérieur sur une aire de carénage, bateau sorti de l'eau et calé.
Le professionnel en marine de plaisance travaille en autonomie, souvent seul sous la responsabilité d'un chef d'équipe ou chef d'atelier. Il respecte les règles d'hygiène de sécurité et de protection de l'environnement.
Il porte les équipements de protection individuelle (gants, lunettes, masque, chaussures de sécurité, casque) adaptés aux travaux qu'il réalise.
Il délimite et confine l'aire de travail si nécessaire.

Critères de performance
Le choix des produits d'entretien (rénovateur, antifouling, ...) est adapté : au type de bateau et au programme de navigation, en quantité et conditionnement.
Les modalités de préparation des œuvres vives et mortes ainsi que les modalités d'application des produits de carénage et de rénovation sont connues et appliquées.
Les éventuels défauts sur les œuvres vives et les œuvres mortes sont identifiés.
Les critères d'un bateau propre et entretenu sont connus.
Les règles de sécurité, de protection de l'environnement et des personnes sont connues et appliquées.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs
Préparer le bateau : fermer les vannes, enlever les différentes sondes et visser les bouchons.
Choisir un antifouling en fonction du programme de navigation, du matériau support et de la zone d'échouage.
Calculer la quantité d'antifouling nécessaire : proportion, surface, volume, utilisation de formules spécifiques.
Vérifier le jeu de la bague hydrolube et de la chaise d'arbre (remplacer la bague si nécessaire).
Vérifier le jeu du safran.
Nettoyer une carène avec un nettoyeur haute pression et un grattoir.
Poncer et polir si nécessaire la carène et poser une bande cache.
Appliquer un antifouling à la brosse et au rouleau.
Nettoyer les œuvres mortes.
Coller une bande décorative "stickage" sur une coque.
Changer les anodes.
Appliquer les règles de sécurité et de protection de l'environnement.
Porter les équipements de protection individuelle adaptés.
Réparer une rayure ou un éclat de gel coat.
Repérer, identifier un phénomène d'osmose.
Changer une bague hydrolube.
Déchiffrer et appliquer les instructions et modes opératoires.
Prendre en compte les fiches produit.

S'assurer de la disponibilité des outils, outillages, consommables et de l'aire de carénage propre.
Rendre compte oralement de l'avancement de son travail à son responsable.
Décrire le travail réalisé au client.
Alerter oralement et par écrit le responsable du chantier en cas d'anomalies ou dysfonctionnements constatés et si besoin en informer le client.
Renseigner une fiche d'activité, un bon de sortie magasin, une fiche de travail pour facturation.
Compléter l'historique du bateau.
Connaissance du vocabulaire nautique : coque, appendices, pont, intérieur.
Connaissance en calcul des surfaces, des volumes et des proportions : la règle de trois.
Connaissance des différentes unités de surfaces et de volumes et des conversions.
Connaissance sur les produits d'entretien des coques et des ponts de bateaux de plaisance en matériau composite verre / en polyester.
Connaissance des phénomènes de corrosion : différents types, moyens de protection.
Connaissance des phénomènes d'osmose des bateaux : conditions d'apparition, traitement et prévention.
Connaissance des techniques et produits de réparation d'une rayure ou éclat de gel-coat.

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Manœuvrer au port des bateaux de plaisance

Description de la compétence – processus de mise en œuvre
A partir d'un ordre de travail verbal ou écrit, mettre en service après vérifications, un bateau motorisé et effectuer diverses manœuvres d'accostage, d'appareillage et d'amarrage dans le port.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre
Cette compétence s'exerce au port, ou au mouillage. Il intervient seul ou à plusieurs : pour les grosses unités l'aide d'un collègue peut être nécessaire. Il ne peut manœuvrer les bateaux qu'en fonction des permis qu'il détient.

Critères de performance
Les différentes manœuvres et les règles de sécurité, de navigation, sans dégrader les autres bateaux et équipements du port, sont connues et appliquées.
Les règles et modes d'amarrage d'un bateau de plaisance ainsi que les principaux nœuds sont connus et maîtrisés.
L'utilisation de l'annuaire des marées est maîtrisée.
Les vérifications avant de manœuvrer un bateau au moteur en toute sécurité sont connues et appliquées.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs
Préparer le bateau pour la manœuvre : matériel d'amarrage et de protection du bateau (pare-battages, amarres...), moteur (contrôler le niveau d'eau, d'huile, de carburant, ouvrir la vanne d'eau de refroidissement, fermer le coupe-circuit, ...).
S'assurer auprès de la capitainerie ou de son employeur des conditions météo.
Mettre en route le moteur et s'assurer que son fonctionnement est normal.
Amarrer un bateau.
Réaliser des opérations de matelotage : nœud de chaise, nœud de cabestan, nœud en huit, réaliser un tour mort et deux demi-clés, tourner une chaîne sur une bitte, tourner une amarre sur un taquet, lover un cordage.
Manœuvrer un bateau de plaisance (marche avant, arrière, accostage, appareillage, ...).
Se renseigner, identifier l'emplacement précis que doit occuper le bateau.
Etre en possession des clés et consignes particulières.
Organiser chronologiquement le déroulement et l'enchaînement des opérations.
Prendre en compte si besoin les horaires des marées.
Anticiper les situations dangereuses.
Entretenir avec le personnel portuaire des relations de travail professionnelles.
Connaissance des usages et du règlement de port dans lequel il intervient.
Connaissance des différents types d'amarrage.
Connaissance du calcul des marées.
Connaissance des règles de navigation et de sécurité en vigueur.

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

Réaliser l'entretien courant des moteurs des bateaux de plaisance

Description de la compétence – processus de mise en œuvre
A partir d'un ordre de travail oral ou écrit, réaliser des vidanges (moteur, transmission), le remplacement de composants (filtres, anodes, bougies, liquide de refroidissement), l'hivernage, le déshivernage, la mise en route et la vérification du fonctionnement des motorisations hors-bord et in-bord. Former les clients à la prise en main des motorisations marines.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre
Cette compétence est réalisée le plus souvent seul, sous la responsabilité d'un chef d'atelier ou de chantier.
Elle s'exerce généralement bateau à flot ou bateau calé à terre (en extérieur sur terre-plein, ou dans un atelier).

Critères de performance
Les règles de sécurité, de protection de l'environnement et des personnes sont connues et appliquées.
Les différentes opérations d'entretien courant des moteurs marins sont connues ainsi que les procédures d'intervention.
Les consommables et pièces de rechange choisies sont adaptées et conforme aux notices constructeurs.
L'intervention d'entretien est conforme aux spécifications du constructeur, les modes opératoires sont suivis, des outils, outillages adaptés sont utilisés, le moteur est fonctionnel, le reste du bateau n'est pas dégradé.
La fiche de réparation est renseignée, et les éventuelles explications données au client sont claires, exactes et complètes.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs
Mettre en service un moteur "hors-bord" ou "in-bord".
Vérifier et contrôler le fonctionnement d'une motorisation marine hors-bord et in-bord : mesurer des paramètres moteur.
Réaliser des serrages contrôlés (clé dynamométrique).
Utiliser, exploiter la documentation technique du constructeur pour définir les opérations d'entretien à réaliser.
Choisir des consommables conforme aux prescriptions du constructeur et à la logique d'approvisionnement du chantier.
Vidanger un moteur ou une transmission par gravité ou à l'aide d'une pompe : remplacer le filtre, le ou les joints, l'huile.
Éliminer les consommables usagés en respectant les règles de protection de l'environnement.
Contrôler, vérifier, remplacer le liquide de refroidissement d'un moteur thermique.
Contrôler, vérifier, remplacer des anodes moteurs, de transmission (ligne d'arbre, embase).
Vérifier le fonctionnement et lubrifier les commandes d'un moteur marin.
Rincer à l'eau douce le circuit de refroidissement d'un moteur marin.
Hiverner, déshiverner un moteur marin.
Contrôler et entretenir une batterie.
Réaliser un bon de sortie magasin.
Réaliser un essai en mer avec un client.

Renseigner l'ordre de travail et le carnet d'entretien du bateau.
Préparer l'outillage, la matière d'œuvre nécessaires et le mode opératoire de l'intervention.

Prendre en compte les facteurs extérieurs (horaires de marée, place au ponton, date prévisionnelle de livraison du bateau).
Réceptionner les bateaux à hiverner ou à entretenir et établir avec le client la fiche de réparation.
Expliquer à un client les travaux à faire ou déjà réalisés.
Remplir la fiche de travail pour facturation.
Alerter le responsable du chantier en cas d'anomalies ou dysfonctionnements constatés et si besoin informer le client.
Montrer au client comment prendre en main son moteur ou bateau.
Rendre compte oralement de l'avancement des travaux à sa hiérarchie et aux autres agents dans le cas d'un travail en équipe.
Connaissance de la technologie des moteurs marins in-bord et hors-bord.
Connaissance des transmissions marines (ligne d'arbre, embase de hors-bord, sail drive, Z drive,
Connaissance de ce qu'est une force, un couple.
Connaissance des documents constructeurs : tableau de maintenance.
Connaissance des différents types de graisses et lubrifiants moteurs.
Connaissance des opérations d'entretien courant des moteurs marins
Connaissance des conditions de stockage et d'élimination des consommables usagés, règles de protection de l'environnement.

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Effectuer la maintenance des coques et des ponts des bateaux de plaisance de structure verre/polyester

Description de la compétence – processus de mise en œuvre
A partir d'un ordre de travail verbal ou écrit, réparer des chocs, des rayures, des éclats, des délaminages, des déchirures et des dépolissages sur la coque, le pont et les renforts structurels des bateaux en matériaux composites verre-polyester.
Procéder à la remise en état des appendices (masticage ou stratification).
Redonner un aspect esthétique par des opérations de lustrage.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre
Cette compétence s'exerce sur un bateau en atelier, sur parc ou sur un bateau à l'eau. Ces réparations ont parfois des dimensions conséquentes.
Ces interventions sont généralement nécessaires suite à des collisions, des accidents ou un simple vieillissement naturel.
L'agent de maintenance respecte les règles d'hygiène, de sécurité (port des équipements de protection individuelle) et de protection de l'environnement.
Il utilise des équipements adaptés pour réaliser les travaux en hauteur ou monter dans un bateau afin de prévenir les risques de chute.

Critères de performance
Les règles de sécurité, de protection de l'environnement et des personnes sont connues et appliquées.
Le travail de stratification est réalisé en conformité aux instructions avec des outils et outillages adaptés.
La réparation respecte les échantillonnages d'origine, la stratification ne présente aucun défaut sur les deux faces et l'aspect final s'accorde avec l'aspect du bateau.
L'aire de travail est délimitée et protégée, afin de ne pas souiller ou dégrader le reste du bateau.
Le poste de travail et les outils sont nettoyés et rangés en fin de stratification.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs
Réaliser des calculs professionnels de type « matériaux composites » tels que le calcul du poids et de 'épaisseur de gelcoat, le calcul du poids et de l'épaisseur de renfort, en fonction d'un taux de verre, et le calcul du poids d'une pièce.
Réaliser des tests de réactivité de résine polyester.
Identifier les différents procédés de fabrication de pièces en matériaux composites.
Identifier les fibres utilisées en construction nautique telles que le verre, le carbone, l'aramide, le lin et le chanvre.
Décrire qualitativement et quantitativement un défaut.
Mettre en place des renforts tissés ou non en les imprégnant manuellement
Ebuller un renfort tissé ou non, imprégné de résine
Préparer les matériaux, les consommables, les outils, les outillages et les équipements de sécurité indispensables pour réaliser une réparation.
Réparer l'état de surface d'une pièce en matériaux composites.
Réparer une structure monolithique par l'intérieur et par l'extérieur.
Réparer par empreinte une structure sandwich.
Utiliser les différentes familles de résines et de renforts en fonction du type de réparation.
Utiliser les outillages électroportatifs courants dans la profession.
Repérer, protéger ou déposer tout élément susceptible d'être endommagé lors de la réparation.
Nettoyer ses outils et organiser son poste de travail.
Traiter et évacuer les déchets de fabrication de pièces en matériaux composites.

Suite à l'état des lieux, formaliser le mode opératoire d'intervention.
Approvisionner et préparer toute la matière d'œuvre nécessaire.
Prévoir d'autres activités pendant les phases de polymérisation.
Etre attentif à ne pas perturber le travail des collègues.
Informer et rendre compte de son travail à son responsable hiérarchique.
Renseigner les fiches d'intervention.
Alerter en cas de défaut constaté.
Connaissance des différents procédés de fabrication de pièces en matériaux composites et de leurs principales caractéristiques.
Connaissance des règles d'hygiène, de sécurité et de protection de l'environnement dans un atelier de matériaux composites.
Connaissance des propriétés, de la préparation, des règles d'application et de sécurité des différents gelcoats (polyester, vinylester et époxy).
Connaissance des différents produits modifiant les caractéristiques des résines polyester, tels que les catalyseurs, les accélérateurs, les charges, l'acétone et le styrène.
Connaissance des propriétés, de la préparation, des règles d'application et de sécurité des différents renforts mats et tissus.
Connaissance des principes de la mise en œuvre de pièces réalisées en infusion monolithique et sandwich.
Connaissance des propriétés, de la préparation, des règles d'application et de sécurité des différentes résines polyester, vinylester, époxy et bio.
Connaissance des techniques d'application du gelcoat au pinceau, au pistolet et des méthodes pour réaliser les retouches.
Connaissance des calculs utilisés pour les matériaux composites, en volumique et en pondéral.
Connaissance des risques professionnels sur la santé, liés à l'utilisation des différents produits.
Connaissance des équipements de protection individuelle et collective.
Connaissance des risques d'incendie et de pollution des produits utilisés.
Connaissance des résines et des tissus utilisés en construction et en réparation.
Connaissance de la compatibilité des différents produits entre eux.
Connaissance sur la mise en œuvre des résines et des gelcoats.
Connaissance des principales avaries rencontrées sur des bateaux en matériaux composites.
Connaissance des différentes techniques de réparation par l'intérieur et par l'extérieur.

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

Réaliser les opérations de maintenance des éléments en bois, non structurels, des bateaux de plaisance

Description de la compétence – processus de mise en œuvre
A partir d'un ordre de travail verbal ou écrit, rénover ou remplacer des éléments d'aménagement en bois ou panneaux dérivés du bois, afin qu'ils retrouvent leur fonction et s'intègrent harmonieusement avec les aménagements existants.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre
Cette compétence est réalisée le plus souvent seul, sous la responsabilité d'un chef d'atelier ou de chantier.
Elle s'exerce pour partie dans le bateau à rénover et pour partie dans l'atelier de menuiserie.
Ces interventions sont généralement nécessaires suite à des chocs sur les aménagements ou un simple vieillissement naturel.

Critères de performance
Les règles de sécurité et de protection de l'environnement et des personnes sont connues et appliquées.
Les modalités de préparation du travail (relevés de côtes, croquis, protection de l'aire de travail) sont connues et mises en œuvre.
Les procédures d'utilisation des machines à bois et de l'outillage électroportatif sont respectées.
Les éléments rénovés, remplacés ou fabriqués sont fonctionnels, solides leur aspect se confond avec les autres éléments du bateau.
Le travail est réalisé avec des outils, des outillages et des machines adaptés et le poste de travail est propre et rangé.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs
Calculer des linéaires, des surfaces et des volumes.
Calculer des proportions en volume et en pondéral.
Utiliser l'outillage manuel du menuisier en construction nautique.
Identifier les différentes essences de bois et des panneaux dérivés du bois.
Mettre en œuvre et régler les dispositifs de protection individuelle et collective.
Mesurer à l'aide d'un mètre, d'un réglet et d'un pied à coulisse.
Utiliser les machines à bois fixes telles qu'une raboteuse, une dégauchisseuse, une toupie, une scie à ruban, une scie à format et une scie circulaire à coupe d'onglet.
Utiliser l'outillage électroportatif.
Identifier et déposer les éléments à rénover ou à remplacer.
Démonter les éléments de quincaillerie.
Relever les cotes des éléments à remplacer.
Réaliser un croquis coté des éléments à remplacer.
Choisir un matériau de remplacement, adapté en résistance et en aspect.
Enlever les anciens revêtements.
Reboucher les trous et poncer.
Appliquer un produit de protection tel qu'une peinture, un vernis ou une laque.
Egrener des supports en cours de peinture ou de vernissage.
Fabriquer des pièces en bois et en panneaux dérivés du bois.
Préparer des produits tels que les colles, les résines, les vernis et les peintures; par mesure volumétrique, par pesage et mélange de composants
Poser, ajuster et sceller les éléments de remplacement.
Contrôler la conformité et l'aspect de la finition des peintures, des laques et des vernis.
Respecter les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de l'environnement en ce qui concerne particulièrement le stockage, l'utilisation et l'élimination des peintures, des vernis et des colles.

Maintenir en état de propreté et d'utilisation le parc machines collectif.
Suite à l'état des lieux, formaliser le mode opératoire d'intervention.
Approvisionner et préparer toute la matière d'œuvre nécessaire.
Respecter des procédures et des modes opératoires.
Respecter et faire respecter avec rigueur les règles et les préconisations liées à la sécurité et à la protection de l'environnement.
Faire attention à ce que le travail en cours ne perturbe pas le travail des collègues.
Informer et rendre compte de son travail à son responsable hiérarchique.
Renseigner les fiches d'intervention.
Alerter en cas de défaut constaté.
Connaissance des règles d'hygiène, de sécurité et de protection de l'environnement en vigueur dans un atelier de menuiserie.
Connaissance des essences de bois et des panneaux dérivés du bois, utilisés en construction nautique.
Connaissance des règles d'utilisation des machines à bois fixes et de l'outillage électroportatif.
Connaissance des modes de calcul des linéaires, des surfaces et des volumes.
Connaissance des modes de calcul des proportions, en volume et en pondéral.
Connaissance des assemblages courants en construction nautique.
Connaissance des éléments d'assemblage et de quincaillerie.
Connaissance des colles, des résines et des procédés de collage.
Connaissance des caractéristiques, du domaine d'emploi et des spécificités des vernis, des peintures et des laques.
Connaissance des caractéristiques, du domaine d'emploi et des spécificités des abrasifs d'égrenage.
Connaissance des caractéristiques et de la technologie des différents matériels d'application des peintures et des vernis.
Connaissance des différentes techniques d'application des peintures et des vernis.
Connaissance de la réglementation du stockage, de l'élimination des déchets et des conditions d'utilisation des peintures, des vernis et des solvants.
Connaissance des produits toxiques tels que les colles, les vernis, les peintures et les résines, de leurs risques pour les personnes et l'environnement et des moyens et des procédés de protection.
Connaissance des causes et des remèdes des principaux défauts de finition.
Connaissance des différents procédés de prise de cotes.
Connaissance des différents procédés de dépose et de démontage des aménagements.
Connaissance des différents procédés de rénovation des pièces en bois et en panneaux dérivés du bois.

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 7

Intervenir sur les équipements de confort des bateaux de plaisance

Description de la compétence – processus de mise en œuvre
A partir d'un ordre de travail verbal ou écrit, vérifier le fonctionnement, installer, réparer des équipements ou des circuits de confort (eau sous pression, pompe de cale, éclairage, guindeau,...).
Pour la plupart, ils fonctionnent à l'électricité et nécessitent des branchements et / ou des circuits particuliers (circuits 12 V, circuit 220 V) qui sont soumis aux règles de sécurité en vigueur.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre
Cette compétence s'exerce seul sous la responsabilité d'un chef d'atelier ou chef d'équipe dans un bateau de plaisance à flot ou à terre.
Elle peut nécessiter de démonter des composants et de les réparer dans l'atelier.
L'agent de maintenance exploite les documents du bateau et les notices techniques des équipements.

Critères de performance
Les règles de sécurité, de protection de l'environnement et des personnes sont connues et appliquées.
Les différents circuits de confort (eau, gaz, électricité) et équipements de bord, sont connus, leurs conditions de pose et de maintenance sont connus et mis en œuvre.
Les équipements ou circuits installés, ou réparés, ou remplacés sont fonctionnels, dans le respect des normes de sécurité, de la réglementation et des modes opératoires ; l'étanchéité est assurée et le reste du bateau n'est pas dégradé.
Les outils, outillages utilisés sont adaptés et le poste de travail est propre et rangé.
Les méthodes d'identification d'un défaut ou d'un dysfonctionnement sont connues et appliquées ; les grandeurs électriques et les calculs de base en électricité sont maîtrisés ; les pièces de rechange choisies sont adaptées

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs
Identifier, repérer physiquement les différents circuits électriques du bord.
Installer un circuit direct 12V de type éclairage, feux de navigation.
Installer un circuit avec relais 12V de type guindeau, propulseur d'étrave.
Réaliser des mesures de courant et de tension sur un bateau de plaisance sur des circuits 12V.
Réaliser le schéma d'un circuit simple à l'aide de relevé et mesures.
Calculer une section de câble.
Faire le bilan électrique d'un bateau de plaisance.
Installer des équipements de gestion de l'énergie électrique : coupleurs, alternateurs, parcs à batteries.
Installer un circuit en 220V avec chargeur de quai.
Dépanner un circuit électrique 12V : identification des défauts et réparation.
Exploiter un schéma de circuit d'eau potable.
Exploiter les schémas et les plans d'implantation des éléments du bateau.
Identifier, repérer physiquement les différents circuits et passages à bord.
Suivre les modes opératoires d'installation des équipements et les recommandations des constructeurs
Installer un système hydraulique manuel (direction), un système électrohydraulique (flaps, relevage, passerelle).
Exploiter une notice d'équipement.
Réaliser un diagnostic sur un circuit défectueux.
Lire et exploiter des indications sur des cadrans ou voyants.
Changer des composants d'un équipement : démonter avec méthode, nettoyer, changer les

pièces, remonter et tester.
Utiliser de l'outillage spécifique : presse, extracteur, ...
Relever le schéma d'un circuit et repérer les différents conducteurs avant d'intervenir.
Démonter en repérant les différentes pièces ainsi que leur sens de manière à faciliter le remontage.
Repérer les contraintes de l'installation (renforts supplémentaires, ouverture d'un contre-moulage, installation d'une trappe, ...).
Rédiger une fiche de travail, un bon de commande de pièces, réaliser un devis.
Prévoir les outils, outillages, instruments de mesures nécessaires à l'intervention.
Echanger avec le plaisancier pour recueillir ses souhaits.
Echanger avec son responsable ou un tiers (chantier, équipementier) pour affiner l'implantation et le passage des circuits.
Rendre compte de son travail au chef d'atelier, à un client.
Contacter un fournisseur pour prendre des renseignements techniques.
Connaissance des bases de l'électricité : circuit électrique, tension, courant, résistance, lois d'Ohm, protection des circuits et des personnes.
Connaissances sur les appareils de gestion, production, répartition de l'énergie : tableaux électriques, chargeurs de batteries, batteries, éoliennes, hydro générateurs, groupes électrogènes, répartiteurs.
Connaissance des circuits alternatif 220 V : danger du courant électrique, protection, règles de câblage des circuits, convertisseurs 12V/220V.
Connaissance des appareils de mesures électriques : multimètre, ampèremètre, voltmètre, wattmètre (description et utilisation).
Connaissance des différents circuits électriques : direct, avec relais.
Connaissance des moteurs électriques et leurs circuits : fonctionnement et maintenance.
Connaissance des différents équipements et circuits de confort à bord : éclairage, feux de navigation, pompe de cale, guindeau, propulseur d'étrave, circuit d'eau potable, d'eau usée (WC, cuve à eaux noires),
circuit de gaz, groupe froid, circuit hydrauliques (passerelle, bossoirs), ...
Connaissance des règles d'utilisation, de stockage et d'élimination des produits qui peuvent se révéler dangereux ou toxiques.
Connaissance de la réglementation en vigueur.
Connaissance des pompes : technologie et maintenance

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 8

Réaliser des opérations d'usinage et d'ajustage en marine de plaisance

Description de la compétence – processus de mise en œuvre
A partir d'une fonction à assurer ou d'un plan, réaliser des pièces et ou des usinages sur des pièces métalliques ou en matériaux composites pour les assembler.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre
Cette compétence s'exerce seul sur un bateau en atelier, sur parc ou à l'eau.
Elle nécessite l'utilisation d'outils, d'outillages et de machines spécifiques aux opérations d'usinage manuel. Le respect des règles d'hygiène, de sécurité et de protection de l'environnement est essentiel.

Critères de performance
Les règles de sécurité et de protection de l'environnement et des personnes sont connues et appliquées.
Les différents matériaux utilisés en marine de plaisance ainsi que leurs compatibilités sont connus.
Le travail est réalisé avec des outils, des outillages et des machines adaptés, le poste de travail est propre et rangé. Les procédures d'utilisation des machines et de l'outillage électroportatif sont connues et respectées.
La pièce fabriquée ou réparée ou adaptée est fonctionnelle.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs
Identifier la matière d'une pièce.
Réaliser le schéma ou plan d'une pièce en vue de sa fabrication.
Réaliser des opérations simples de traçage, sciage, pliage, limage, pointage, perçage taraudage, filetage et meulage en respectant les règles de sécurité.
Réaliser des mesures dimensionnelles et géométriques (réglet, pied à coulisse, équerre).
Contrôler la fonctionnalité de la pièce réalisée et la retoucher si nécessaire.
Mettre en service un chalumeau oxyacéthylénique : chauffer pour dégripper ou cintrer.
Ranger et nettoyer le poste de travail.
Trier et stocker les déchets et consommables usagés.
Réaliser un mode opératoire de fabrication d'une pièce de type équerre ou support.
Préparer la matière d'œuvre et les outils, outillages, machines nécessaires et vérifier leur disponibilité.
Informer et rendre compte de son travail à son responsable hiérarchique.
Renseigner les fiches d'intervention.
Alerter en cas de défaut constaté.
Connaissance en normalisation industrielle : lecture du plan de définition, vocabulaire.
Connaissance en métrologie et contrôle : dimensionnel, géométrique, état de surface.
Connaissance en mesurage : fonction, utilisation d'instruments de mesure (réglet, pied à coulisse, trusquin, équerre).
Connaissance de base en usinage à main : traçage, sciage, limage, pointage, perçage, taraudage, filetage, meulage : description et fonction des outils et machines, calculs de vitesses de rotation, règles de sécurité.
Connaissance spécifiques pour l'ablocage et l'usinage de pièces minces : métalliques, composites.
Connaissance des principaux matériaux utilisés dans le nautisme : propriétés, utilisation, usinabilité.
Notion de débit de matér

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 9

Intervenir sur l'accastillage et le gréement des bateaux de plaisance

Description de la compétence – processus de mise en œuvre
A partir d'un ordre de travail verbal ou écrit et de check-lists établies, contrôler l'état et le fonctionnement de l'accastillage et du gréement, remplacer, réparer les éléments présentant un dysfonctionnement. Poser, régler de nouveaux éléments d'accastillage ou de gréement. Cela inclus la fabrication ou l'adaptation de platines, contre-plaques, support ainsi que la modification de la structure du support pour assurer une fixation solide (passer par exemple d'une portion de pont sandwich en monolithique).

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre
Cette compétence s'exerce sur un bateau de plaisance à terre ou à flot le plus souvent à l'extérieur.
L'agent de maintenance travaille seul ou à plusieurs sous la responsabilité d'un chef d'atelier ou chef d'équipe.
Il peut être amené à assister les agents de ports ou les conducteurs de grues ou autres engins pour les interventions sur le gréement.

Critères de performance
Les règles de sécurité, de protection de l'environnement et des personnes sont connues et appliquées.
Les modalités de pose, de réglage, de réparation et de maintenance des différents éléments d'accastillage et de gréement sont connues, et mises en œuvre, y compris celles concernant les produits d'étanchéité.
Les éléments de gréement ou d'accastillage sont installés ou réparés dans le respect des normes de sécurité et de la réglementation en vigueur, ils sont fonctionnels, les fixations sont robustes et adaptées et l'étanchéité assurée ; le reste du bateau n'est pas dégradé.
Les méthodes de diagnostic d'un dysfonctionnement, ou d'un défaut sont connues et appliquées.
Les outils, outillages utilisés sont adaptés, le poste de travail est propre et rangé.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs
Utiliser une check-list.
Vérifier les espars ainsi que les gréements dormants et courants : relever des anomalies courantes sur les espars (corrosion, fissures), sur le gréement dormant (câble effiloché, dé toronné) et sur le gréement
courant (drisse endommagée, écoutes usées).
Vérifier l'état et le fonctionnement des composants d'accastillage : winches, taquets, poulies, ...
Vérifier l'armement de sécurité.
Vérifier l'état et le fonctionnement des hublots, panneaux de pont, aérateurs (trace d'infiltration d'eau).
Diagnostiquer et repérer des entrées ou fuites d'eau.
En cas de dysfonctionnement ou de défaut constaté, alerter le responsable d'atelier et après accord avec le propriétaire, réparer ou remplacer les éléments.
Mater le voilier, prérégler le gréement.
Démâter le voilier.
Stocker les espars et leurs gréements.
Vérifier avant matage ou avant stockage l'état d'un gréement.
Exploiter un plan de pièce d'accastillage.
Exploiter une notice d'installation.
Monter un élément d'accastillage en respectant les indications fournisseur.
Modifier une structure composite pour assurer la solidité de la fixation d'un élément d'accastillage.
Organiser et ranger le gréement courant (matelotage et lover un bout).
Sangler un mât.

Vérifier les ancrages du gréement.
Mettre en place le gréement courant.
Gréer un palan.
Prérégler un mât.
Préparer le gréement avant mâtage.
Lors du démâtage, repérer la position des éléments réglables (ridoirs, ...) afin de faciliter le remâtage.
Organiser ses interventions, préparer l'outillage et la matière d'œuvre nécessaires.
Délimiter et protéger l'aire de travail pour ne pas dégrader le reste du bateau.
Rendre compte oralement ou par écrit à sa hiérarchie ou au client.
Décrire le travail réalisé au client.
Remplir une fiche de travail pour facturation.
Communiquer avec le grutier pour les opérations de mâtage et démâtage.
Connaissance des différents types de voiliers.
Connaissance du vocabulaire nautique sur le gréement, l'accastillage et les hublots et panneaux (désignation et fonction en français et en anglais).
Connaissance des seuils d'acceptation ou de refus d'un équipement suivant son état.
Connaissance des procédures de démontage, de remontage et de réglage du gréement et de l'accastillage.
Connaissance des règles de stockage et d'entreposage des gréements.
Connaissance du gréement courant : les différents types de cordages, les différentes terminaisons, nœuds, épissures.
Connaissance du gréement dormant : les différents types de haubans et terminaisons.,
Connaissance des ancrages du gréement.
Connaissance de la réglementation en matière d'équipements de sécurité.
Connaissance des rapports de puissance des winchs.
Connaissance des familles de produits d'étanchéité et les modes opératoires de mise en œuvre.
Connaissance des règles d'installation sur les structures sandwich.
Connaissance des différents métaux utilisés pour les pièces d'accastillage.
Connaissance des différents moyens de fixation : vissage, rivetage, ...
Connaissance des phénomènes de corrosion et d'effet galvanique en fonction des matériaux.

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Mettre en œuvre des modes opératoires

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

L'agent de maintenance en marine de plaisance met en œuvre très souvent des modes opératoires ou des procédures. Il exploite des notices et documents constructeurs pour réaliser par exemple les bons dosages (matériaux composites, vernis, peintures, antifouling,...), il suit les règles de préparation des supports et d'application de produits d'étanchéité, il suit les préconisations d'installation de matériels électriques, ainsi que les préconisations d'entretien des moteur thermiques.

Critères de performance
Le dosage des résines est adapté aux conditions locales (température, hygrométrie, type d'application ou de travail), le dosage des peintures, vernis, antifouling va permettre une application aisée et une tenue optimale du produit. Les produits d'étanchéité remplissent bien leur rôle dans toutes les conditions d'utilisation (variation de température, forte projections d'eau,...).
Les raccordement et câblages sont conformes aux notices des constructeurs. Les préconisations d'entretien des moteurs sont respectées (lubrifiants, filtres, joints, adaptés), espacement et types de révisions conformes...

Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

L'agent de maintenance en marine de de plaisance prend soin de sa propre sécurité, de celle de ses collègues ainsi que des bateaux et des équipements qui lui sont confiés.
Il porte des équipements de protection individuelle adapté aux travaux qu'il fait : chaussures de sécurité, lunettes, gants pour les matériaux composites, gants pour la manutention, masque FFP2, tenue de travail.
Il manutentionne et entrepose les bateaux en sécurité.
Il utilise en sécurité des moyens adaptés et homologués et il les utilise : il "assure" l'échelle pour monter dans un bateau.
Il respecte les règles de stockage, d'utilisation et d'élimination des produits toxiques ou dangereux.
Il récupère les consommables usagés ainsi que les eaux souillées des fonds afin qu'ils soient traités.
Il utilise des outils et outillages en bon état et propres.

Critères de performance

Les équipements de protection individuelle adaptés sont portés.
Les modes opératoires et règles de stockage, de mise en œuvre et d'élimination des produits toxiques ou dangereux sont respectés.
Les équipements utilisés pour monter dans un bateau sont homologués, adaptés et utilisés en sécurité.
Les consommables usagés sont stockés pour traitement dans des récipients adaptés.
Les outils et outillages sont en bon état et propres.
Les équipements et bateaux confiés ne sont pas dégradés.

Manipuler, manœuvrer, avec dextérité des outils et des équipements

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

L'agent de maintenance en marine de plaisance utilise en sécurité :
- des outils et outillages pour travailler le bois (machines fixes et outillage électroportatif) ;
- des outils et outillages pour travailler les métaux (perceuse, touret à meuler, scies, limes...) ;
- des équipements de manutention et d'entreposage de bateaux (tracteur, ber, épontilles...) ;
- des outils et outillages électriques (pinces à dénuder, fer à souder...) ;
- des outils et outillages pour réaliser la finition des pièces (ponceuse, lustreuse, brosse, pistolet à peinture...)

Critères de performance

Les outils, outillages et équipements sont utilisés de manière adaptée et en sécurité.
Ils sont en bon état et propres.

Glossaire Référentiel Professionnel

Activité type
Une activité type est un bloc de compétences qui 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. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

Activité type d'extension
Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au certificat complémentaire de spécialisation (CCS).

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.

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.

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.

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.

Référentiel Professionnel (RP)
Le référentiel professionnel est un document public à caractère règlementaire (du titre à finalité professionnelle) qui s'applique aux titres à finalité professionnelle du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du

métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

Savoir
Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

Savoir-faire organisationnel
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.

Savoir-faire relationnel
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 technique
Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer 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.

Titre à finalité professionnelle
La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre à finalité professionnelle ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées.

ASSEMBLÉE
DE LA
POLYNÉSIE FRANÇAISE

NOR : CFP22201059DL-4

DÉLIBÉRATION Nº /APF

DU

relative à la demande de reconnaissance par l'État du titre à finalité professionnelle d'« Agent de Service Médico-Social (ASMS) » préparé en Polynésie française et délivré par le Ministre en charge de la formation professionnelle

L'ASSEMBLÉE DE LA POLYNÉSIE FRANÇAISE

Vu la loi organique nº 2004-192 du 27 février 2004 modifiée portant statut d'autonomie de la Polynésie française, ensemble la loi nº 2004-193 du 27 février 2004 modifiée complétant le statut d'autonomie de la Polynésie française ;

Vu l'ordonnance nº 2021-552 du 5 mai 2021 portant actualisation et adaptation des dispositions du code de l'éducation relatives à l'outre-mer *(dernier alinéa de l'article L 337-1 dans la rédaction résultant du 13° du II de l'article L.376-1)* ;

Vu la délibération nº 91-26 AT du 18 janvier 1991 portant application des dispositions du titre VI du Livre 1er de la loi nº 86-845 du 17 juillet 1986 et relative à la formation professionnelle continue ;

Vu le décret n° 2021-1907 du 30 décembre 2021-art.3 relatif aux dispositions réglementaires du livre III du Code national de l'éducation *(Section 2 du Chapitre 3, reconnaissance de diplômes ou de titres à finalité professionnelle préparés et délivrés en Polynésie française)* ;

Vu l'arrêté nº 806 CM du 27 mai 2022 soumettant un projet de délibération à l'assemblée de la Polynésie française ;

Vu la lettre nº /2022/APF/SG du portant convocation en séance des représentants à l'assemblée de la Polynésie française ;

Vu le rapport nº du de la commission de la santé, de la solidarité, du travail et de l'emploi ;

Dans sa séance du

A D O P T E :

Article 1er.- La présente délibération a pour objet la demande de reconnaissance par l'État du titre à finalité professionnelle d'« Agent de Service Médico-Social (ASMS) » préparé en Polynésie française et délivré par le Ministre en charge de la formation professionnelle.

Article 2.- La demande de reconnaissance concerne le présent titre à finalité professionnelle qui a une correspondance étroite avec celui du Ministère en charge de l'emploi en France et qui sert de référence au titre délivré en Polynésie française.

Article 3.- Le titre à finalité professionnelle entrant dans le champ d'application de cette demande de reconnaissance est le suivant :

N°	INTITULÉ	SIGLE	RÉFÉRENCE
1	Agent de service médico-social	ASMS	TP-01405

Les informations relatives aux activités et aux compétences liées à la qualification visée ainsi que les modalités de l'examen et les conditions de délivrance du titre sont décrites aux annexes jointes à la présente délibération.

Article 4.- L'organisme de formation désigné pour dispenser la formation est l'établissement public administratif dénommé Centre de Formation professionnelle pour Adultes (C.F.P.A.).

Article 5.- Le Président de la Polynésie française signalera toute modification qui interviendrait antérieurement ou postérieurement à la reconnaissance du titre.

Il s'assurera que les conditions de délivrance du titre sont respectées conformément aux dispositions prévues dans le référentiel de certification (RC).

L'autorité habilitée de la Polynésie française autorise, le cas échéant, des missions de contrôle diligentées par l'État, pour s'assurer des conditions dans lesquelles la formation et la délivrance du titre sont organisées.

Article 6.- Le Président de la Polynésie française est chargé de l'exécution de la présente délibération qui sera publiée au *Journal officiel* de la Polynésie française.

La secrétaire, *Le Président,*

Béatrice LUCAS Gaston TONG SANG

MINISTERE EN CHARGE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

REFERENTIEL DE CERTIFICATION

DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

AGENT DE SERVICE MÉDICO-SOCIAL

NIVEAU V (3)

SIGLE	Type de document	Code titre national équivalent	Intitulé de la formation	Page 1/23
ASMS	Référentiel de Certification	TP-01405	Agent de service médico-social	

I - Références de la spécialité

Intitulé du titre à finalité professionnelle : **Agent de Servcie Médico-Social**
Sigle du titre à finalité professionnelle : **ASMS**
Niveau : **V (3)**
Code(s) NSF national équivalent : **343t - Nettoyage de locaux, décontamination des locaux hospitaliers et industriels, assainissement urbain, 330 - Spécialités plurivalentes des services aux personnes (niv100), 334t - Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement-**
Code(s) ROME : **J1301, K1302**
Formacode : **43403, 42086, 43429, 42069**

2. Modalités d'évaluation pour l'accès au titre à finalité professionnelle

2.1. Les compétences des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu de formation pour l'accès au titre à finalité professionnelle sont évaluées par un jury au vu :

a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).

b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.

c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

d) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé.

2.2. Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) pour l'accès au titre à finalité professionnelle sont évaluées par un jury au vu :

a) Du livret de certification au cours d'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé. Cet entretien se déroule en fin de session du dernier CCP.

2.3. Les compétences des candidats pour l'accès aux CCP sont évaluées par un jury au vu :

a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).

b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.

c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

2.4. Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou justifiant d'un an d'expérience dans le métier visé pour l'accès aux certificats complémentaires de spécialisation (CCS) sont évaluées par un jury au vu :

a) Du titre à finalité professionnelle obtenu.

b) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).

c) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.

d) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

e) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice de l'activité du CCS visé.

Chaque modalité d'évaluation, identifiée dans le RC comme partie de la session du titre, du CCP ou du CCS, est décrite dans le dossier technique d'évaluation. Celui-ci précise les modalités et les moyens de mise en œuvre de l'épreuve pour le candidat, le jury, et le centre organisateur.

3. Dispositif d'évaluation pour la session du titre à finalité professionnelle ASMS

3.1. Les épreuves d'évaluation pour le (la) candidat(e) au Titre à finalité professionnelle Agent de Service Médico-Social

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Nettoyer les locaux et les sanitaires communs dans le respect des modes opératoires Appliquer des protocoles de bionettoyage des chambres et des surfaces Contribuer au service du linge des résidents et de l'établissement Contribuer au service des repas des résidents Accompagner le résident dans ses déplacements Accompagner le résident à prendre son repas et à boire	01 h 35 min	La mise en situation se compose de quatre parties indépendantes. Le candidat tire au sort un sujet avant chaque partie. A l'issue de chaque partie le jury interroge le candidat à partir de questions fournies. Au cours de la mise en situation professionnelle le candidat respecte les règles d'hygiène et les mesures de prévention des risques professionnels. **Partie « nettoyage d'un sanitaire » :** - durant 20 minutes, le candidat prépare le chariot de ménage, nettoie un bloc sanitaire, nettoie et range le matériel et le chariot. - durant 5 minutes, le jury invite le candidat à répondre à des questions au sujet de sa prestation. **Partie « bionettoyage d'une chambre » :** - durant 25 minutes, le candidat prépare le chariot de bionettoyage et applique un protocole de bionettoyage de la chambre d'un résident. Il applique les précautions standards. Il nettoie et range le matériel et le chariot. - durant 5 minutes le jury invite le candidat à répondre à des questions au sujet de sa prestation. **Partie « réfection d'un lit » :** - durant 10 minutes, le candidat refait le lit d'un résident. Il applique les précautions standards et les précautions complémentaires. - durant 5 minutes, le jury invite le candidat à répondre à des questions au sujet de sa prestation. **Partie « collation » :** - durant 15 minutes, le candidat accompagne le résident à se déplacer et à s'installer à table, prépare le plateau de collation et le pose sur la table de manière adaptée au résident puis l'accompagne à prendre sa collation en autonomie. - durant 10 minutes, le jury invite le candidat à répondre à des questions au sujet de sa prestation.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			

Entretien technique	Sans objet		Sans objet
Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
Questionnement à partir de productions	Sans objet		Sans objet
Entretien final		00 h 15 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	01 h 50 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :
Le candidat porte une tenue adaptée à l'activité professionnelle.
Un membre du jury refait un lit inoccupé avec le candidat.
Un comédien ou une comédienne tient le rôle du résident dans la partie « collation ».

Les quatre parties de la mise en situation sont indépendantes.
L'organisateur peut les organiser en fonction de contraintes liées à l'occupation des différents espaces.
L'ordre de passage des candidats aux quatre parties n'est donc pas obligatoirement le même pour tous les candidats d'une session d'examen.

3.2. Les modalités pour l'accès direct au titre à finalité professionnelle

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de productions
Réaliser le nettoyage et le bionettoyage des locaux en s'adaptant à la présence des résidents					
Nettoyer les locaux et les sanitaires communs dans le respect des modes opératoires	Les mesures de prévention des risques professionnels sont respectées Le chariot est préparé avec le matériel et les produits adaptés à la prestation Les techniques de nettoyage sont appliquées en respectant les modes opératoires et les règles de sécurité La prestation est contrôlée visuellement et réajustée si nécessaire Le support de traçabilité est renseigné	☒	☐	☐	☐
Appliquer des protocoles de bionettoyage des chambres et des surfaces	Les mesures de prévention des risques professionnels sont respectées Les étapes du protocole de bionettoyage sont respectées Les techniques de nettoyage sont appliquées en respectant les modes opératoires et les règles de sécurité	☒	☐	☐	☐
Contribuer aux prestations du service hôtelier en respectant les standards de qualité de l'établissement					
Contribuer au service du linge des résidents et de l'établissement	Les mesures de prévention des risques professionnels sont respectées Le protocole en cas d'infection ou d'épidémie est appliqué Le lit est refait en respectant les habitudes du résident Le support de traçabilité du linge est renseigné	☒	☐	☐	☐
Contribuer au service des repas des résidents	Le contact avec le résident est établi et le service est annoncé Les règles d'hygiène sont respectées Le plateau est préparé conformément aux consignes et aux souhaits du résident Les éléments du repas sont préparés et disposés pour permettre au résident de prendre son repas en autonomie Le support de traçabilité est renseigné	☒	☐	☐	☐

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de productions
Accompagner le résident dans les gestes de la vie quotidienne en tenant compte du projet d'accompagnement personnalisé					
Accompagner le résident dans ses déplacements	Les mesures de prévention des risques professionnels sont respectées La communication de l'agent avec le résident permet de recueillir son adhésion L'accompagnement à l'habillage du résident respecte ses habitudes et son autonomie La capacité du résident à se mettre debout et à se déplacer est évaluée avant chaque déplacement Les mouvements constitutifs du déplacement naturel du résident sont favorisés	☒	☐	☐	☐
Accompagner le résident à prendre son repas et à boire	Les mesures de prévention des risques professionnels sont respectées La communication de l'agent avec le résident permet de recueillir son adhésion Le lavage des mains du résident est réalisé Les consignes de l'équipe soignante sont respectées L'accompagnement à la prise des repas et des boissons du résident favorise son autonomie Les observations liées à un état inhabituel du résident sont transmises au personnel soignant	☒	☐	☐	☐
Obligations règlementaires le cas échéant : Sans objet					

3.3. Evaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Communiquer avec le résident, les visiteurs et l'équipe pluriprofessionnelle	Accompagner le résident à prendre son repas et à boire
	Accompagner le résident dans ses déplacements
	Appliquer des protocoles de bionettoyage des chambres et des surfaces
	Contribuer au service des repas des résidents
	Contribuer au service du linge des résidents et de l'établissement
	Nettoyer les locaux et les sanitaires communs dans le respect des modes opératoires
Respecter les règles d'hygiène et de sécurité en vigueur dans l'établissement	Accompagner le résident à prendre son repas et à boire
	Accompagner le résident dans ses déplacements
	Appliquer des protocoles de bionettoyage des chambres et des surfaces
	Contribuer au service des repas des résidents
	Contribuer au service du linge des résidents et de l'établissement
	Nettoyer les locaux et les sanitaires communs dans le respect des modes opératoires
Mettre en œuvre des modes opératoires et des protocoles en vigueur dans l'établissement	Accompagner le résident à prendre son repas et à boire
	Accompagner le résident dans ses déplacements
	Appliquer des protocoles de bionettoyage des chambres et des surfaces
	Contribuer au service des repas des résidents
	Contribuer au service du linge des résidents et de l'établissement
	Nettoyer les locaux et les sanitaires communs dans le respect des modes opératoires

4. Conditions de présence et d'intervention du jury propre au titre ASMS

4.1. Durée de l'épreuve : 01 h 50 min

4.2. Protocole d'intervention du jury :
Le jury est présent pour la deuxième phase de la mise en situation professionnelle.
Il observe le candidat et remplit la grille d'évaluation des compétences.
Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

4.3 Conditions particulières de composition du jury :
- Les membres du jury doivent exercer leur activité ou avoir une expérience en établissement d'hébergement médico-social et :
- un membre de jury doit avoir une expérience en bionettoyage des locaux ;
- un membre de jury doit avoir une expérience dans l'accompagnement aux gestes de la vie quotidienne des personnes en perte d'autonomie

5. Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session titre

Sans objet

REFERENTIEL DE CERTIFICATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Agent de Service Médico-Social

CCP 1

Réaliser le nettoyage et le bionettoyage des locaux en s'adaptant à la présence des résidents

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Observations
Mise en situation professionnelle	Nettoyer les locaux et les sanitaires communs dans le respect des modes opératoires Appliquer des protocoles de bionettoyage des chambres et des surfaces	00 h 55 min	L'épreuve se compose de deux parties indépendantes. Le candidat tire au sort un sujet avant chaque partie. A l'issue de chaque partie, le jury interroge le candidat à partir de questions fournies. Au cours de la mise en situation professionnelle, le candidat respecte les règles d'hygiène et les mesures de prévention des risques professionnels. **Partie « nettoyage d'un sanitaire »** : - durant 20 minutes, le candidat prépare le chariot de ménage, nettoie un bloc sanitaire, nettoie et range le matériel et le chariot. - durant 5 minutes, le jury invite le candidat à répondre à des questions au sujet de sa prestation. **Partie « bionettoyage d'une chambre »** : - durant 25 minutes, le candidat prépare le chariot de bionettoyage et applique un protocole de bionettoyage de la chambre d'un résident. Il applique les précautions standards. Il nettoie et range le matériel et le chariot. - durant 5 minutes, le jury invite le candidat à répondre à des questions au sujet de sa prestation.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
Entretien technique	Sans objet		Sans objet
Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	00 h 55 mn	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :
Le jury indique au candidat l'ordre des deux parties.
Le candidat porte une tenue adaptée à l'activité professionnelle.
Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Réaliser le nettoyage et le bionettoyage des locaux en s'adaptant à la présence des résidents
Durée de l'épreuve : 00 h 55 min
Protocole d'intervention du jury :
Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.
Conditions particulières de composition du jury :
Les membres du jury doivent exercer leur activité ou avoir une expérience en établissement d'hébergement médico-social et un membre de jury doit avoir une expérience en bionettoyage des locaux.

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP
Sans objet

CCP 2

Contribuer aux prestations du service hôtelier en respectant les standards de qualité de l'établissement

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Observations
Mise en situation professionnelle	Contribuer au service du linge des résidents et de l'établissement Contribuer au service des repas des résidents	00 h 30 min	L'épreuve se compose de deux parties indépendantes. Le candidat tire au sort un sujet avant chaque partie. A l'issue des deux parties, le jury interroge le candidat à partir de questions fournies. Au cours de la mise en situation professionnelle, le candidat respecte les règles d'hygiène et les mesures de prévention des risques professionnels. **Partie « réfection d'un lit »** - Durant 10 minutes, le candidat refait le lit d'un résident en appliquant les précautions standards et les précautions complémentaires. **Partie « service d'un plateau »** - Durant 10 min, le candidat prépare le plateau de collation et le pose sur la table de manière adaptée au résident. - Durant 10 minutes, le jury invite le candidat à répondre à des questions au sujet de sa prestation.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
Entretien technique	Sans objet		Sans objet
Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
Questionnaire à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	00 h 30 mn	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

Le candidat porte une tenue adaptée à l'activité professionnelle.
Un membre du jury refait un lit inoccupé avec le candidat.
Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Contribuer aux prestations du service hôtelier en respectant les standards de qualité de l'établissement
Durée de l'épreuve : 00 h 30 min

Protocole d'intervention du jury :
Le jury est présent pendant toute la durée de l'épreuve.
Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :
Les membres du jury doivent exercer leur activité ou avoir une expérience en établissement d'hébergement médico-social.

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP
Sans objet

CCP 3

Accompagner le résident dans les gestes de la vie quotidienne en tenant compte du projet d'accompagnement personnalisé

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Observations
Mise en situation professionnelle	Accompagner le résident dans ses déplacements Accompagner le résident à prendre son repas et à boire	00 h 25 min	Le candidat tire au sort un sujet. Au cours de la mise en situation professionnelle, le candidat respecte les règles d'hygiène et les mesures de prévention des risques professionnels. Durant 15 minutes, le candidat accompagne le résident à se déplacer, à s'installer à table et à prendre sa collation en autonomie. Durant 10 minutes, le jury invite le candidat à répondre à des questions au sujet de sa prestation.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
Entretien technique	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	00 h 25 mn	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

Un comédien ou une comédienne incarne le résident ou la résidente.
Le candidat porte une tenue adaptée à l'activité professionnelle.
Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Accompagner le résident dans les gestes de la vie quotidienne en tenant compte du projet d'accompagnement personnalisé
Durée de l'épreuve : 00 h 25 min

Protocole d'intervention du jury :
Le jury est présent pendant toute la durée de l'épreuve.
Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :
Les membres du jury doivent exercer leur activité ou avoir une expérience en établissement d'hébergement médico-social et :
- un membre de jury doit avoir une expérience dans l'accompagnement aux gestes de la vie quotidienne des personnes en perte d'autonomie.

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP
Sans objet

Annexe 1

Plateau technique d'évaluation
Agent de service médico-social

Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	Une zone de stockage des produits, du matériel et des chariots et de préparation des chariots Une zone de dosage et de préparation des produits de nettoyage. Point d'eau pour remplissage de seaux + point d'évacuation eaux usées. Un bloc sanitaire raccordé aux réseaux d'eau. Une chambre d'établissement aménagée pour une personne en perte d'autonomie	Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention. Il n'est pas nécessaire d'avoir un bloc sanitaire ou une salle d'eau attenante à la chambre En l'absence de point d'eau à proximité de la chambre prévoir un moyen de laver les mains du résident.
Entretien technique	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.

Ressources (pour un candidat)
Certaines ressources peuvent être partagées par plusieurs candidats.
Leur nombre est indiqué dans la colonne « Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve »

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Outils / Outillages	1	Sabre à mémoire de forme avec housse et manche télescopique	1	Pour le nettoyage et le bionettoyage
	1	Chariot de bionettoyage équipé de 2 grands seaux, de 4 petits seaux, d'un support de sac poubelle et d'un support de filet à linge	1	Pour le nettoyage et le bionettoyage
	2	Filets de lavage rouge et bleu pour chariot de bionettoyage	1	Pour le nettoyage et le bionettoyage
	1	Chariot de ménage équipé de 2 grands seaux, d'une presse, de plusieurs petits seaux, d'un support de sac poubelle	1	Pour le nettoyage et le bionettoyage
	1	Balai trapèze, sachet de gazes pré-imprégnées	1	Pour le nettoyage et le bionettoyage
	1	Balai de lavage à plat, franges pour balai de lavage à plat	1	Pour le nettoyage et le bionettoyage
	1	Balai support velcro, franges de lavage microfibre de pré-imprégnation pour balai velcro	1	Pour le nettoyage et le bionettoyage
	1	Pompe de dosage de 10 à 50 ml pour bidon	1	Pour le nettoyage et le bionettoyage
	1	Pichet doseur avec graduation	1	Pour le nettoyage et le bionettoyage
	1	Pelle + balayette	1	Pour le nettoyage et le bionettoyage
	1	Sachet de 5 lavettes microfibres de couleur verte Sachet de 5 lavettes microfibres de couleur jaune Sachet de 5 lavettes microfibres de couleur rouge Sachet de 5 lavettes microfibres de couleur bleue	1	Pour le nettoyage et le bionettoyage Pour le service hôtelier
	1	Chariot de service des repas avec : - 1 plateau de service, - 4 assiettes, 4 couverts, 4 verres, 4 tasses, 4 sous-tasses, 4 bols, - 1 set de couverts ergonomiques à gros manches, 1 rebord d'assiette incurvé, 1 verre canard, des pailles, 1 sucrier, 1 thermos à eau.	1	Pour le service hôtelier Pour l'accompagnement aux gestes de la vie quotidienne

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
	1	- Chariot de distribution du linge propre avec des draps et des taies d'oreiller - Chariot pour sacs à linge sale avec 3 sacs à linge de couleurs différentes	1	Pour le service hôtelier
Équipements	1	**Une zone de stockage** Rayonnage pour produits et matériels	1	Sans objet
	1	**Une zone de préparation des produits** 1 table	1	De préférence à proximité de la zone de stockage.
	1	**Un bloc sanitaire raccordé aux réseaux** 1 wc, 1 lavabo 1 brosse de toilette + support 1 surface verticale entre 1 et 2 m2 susceptible d'être lessivée 1 miroir 1 poubelle à couvercle 1 distributeur de savon, 1 distributeur d'essuie main, 1 distributeur de papier hygiénique	1	Prévoir les clés d'ouverture des distributeurs

1	**Une chambre d'établissement aménagée pour une personne en perte d'autonomie** 1 porte 1 lit médicalisé à hauteur variable + 1 matelas avec housse ou alèse plastifiée +1 oreiller + couverture + couvre-lit décoratif, coussin décoratif 1 fauteuil, 1 table et 2 chaises 1 table de chevet + lampe de chevet + réveil 1 table de lit roulante 1 armoire haute, 1 commode 1 poubelle 5 éléments de décoration (objet souvenir, cadre photos, livres, revues...) dont 1 mural 1 télévision (ou écran d'ordinateur) + télécommande 1 téléphone Pyjama du résident Vêtements type gilets/vestes pour femmes et hommes 1 serviette de table Carafe d'eau et verre	1	La télévision et le téléphone n'ont pas besoin d'être en état de fonctionnement

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
	1	Aides techniques - Cannes - Déambulateur - 1 paire de lunettes	1	Pour l'accompagnement aux gestes de la vie quotidienne
Équipements de protection individuelle (EPI) ou collective	1	Panneau sol glissant	1	Pour le nettoyage et le bionettoyage
	1	Boites de gants à usage unique en plusieurs tailles	1	Pour le nettoyage et le bionettoyage Pour le service hôtelier
	3	Tabliers à usage unique	1	Surtablier plastique ou surblouse
	2	Masques de protection respiratoire à usage unique	1	Sans objet
	1	Lunettes de protection	1	Sans objet
Matières d'œuvre	1	- Détergent désinfectant à diluer 5 litres (sols et surfaces) - Détergent neutre à diluer 5 litres - Détartrant sanitaire 1 litre - Détergent détartrant désinfectant en spray	1	Pour le nettoyage et le bionettoyage
	1	Solution hydro alcoolique	1	Sans objet
	1	Rouleau de sacs poubelle de 10, 30 et 110 litres	1	Pour le nettoyage et le bionettoyage
	1	Assortiment de denrées alimentaires pour des collations (café soluble, sachet de thé et tisane, chocolat en poudre, sirops de gouts différents, sucre, lait, eau, jus de fruits sans sucre ajouté, pain, biscotte, biscuits secs, fromage, beurre, confitures, miel, fruits divers, compotes, céréales...)	1	Pour le service hôtelier Pour l'accompagnement aux gestes de la vie quotidienne
Documentations	1	Exemplaire de l'ensemble des fiches de données de sécurité et des fiches techniques des produits mis à disposition.	1	Sans objet
Autres	1	Comédien(ne) qui tient le rôle du (de la) résident(e)	1	Le (la) comédien(ne) doit savoir mettre en œuvre la technique théâtrale de l'improvisation

ANNEXE 2
CORRESPONDANCES DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

Sans objet

Annexe 3
Glossaire des modalités d'évaluation du référentiel de certification (RC)

Mise en situation professionnelle
Il s'agit d'une reconstitution qui s'inspire d'une situation professionnelle représentative de l'emploi visé par le titre. Elle s'appuie sur le plateau technique d'évaluation défini dans l'annexe 1 du référentiel d'évaluation.

Présentation d'un projet réalisé en amont de la session
Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet réalisé dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet en amont de la session. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session » mentionne en quoi consiste ce projet.

Entretien technique
L'entretien technique peut être prévu par le référentiel d'évaluation. Sa durée et son périmètre de compétences sont précisés. Il permet si nécessaire d'analyser la mise en situation professionnelle et/ou d'évaluer une (des) compétence(s) particulière(s).

Questionnaire professionnel
Il s'agit d'un questionnaire écrit passer sous surveillance. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d'évaluer certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité. Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

Questionnement à partir de production(s)
Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet...) élaborée en amont de la session par le candidat, pour évaluer certaines des compétences non évaluables par la mise en situation professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) » mentionne en quoi consiste/nt cette/ces production(s).

Entretien final
Il permet 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 des représentations du métier.
Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son dossier professionnel.

MINISTERE EN CHARGE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

REFERENTIEL PROFESSIONNEL (RP) DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

« AGENT DE SERVICE MÉDICO-SOCIAL »

NIVEAU V (3)

SOMMAIRE

Pages

Présentation du titre à finalité professionnelle....5

Contexte de l'examen du titre à finalité professionnelle....5

Liste des activités....6

Vue synoptique de l'activité-type....8

Fiche activité type....9

Fiches activités types de l'emploi....13

Fiches compétences professionnelles de l'emploi....19

Fiche compétences transversales de l'emploi....37

Glossaire technique....39

Glossaire du référentiel professionnel....43

Référentiel Professionnel du Titre : « AGENT DE SERVICE MÉDICO-SOCIAL »

INTRODUCTION

Présentation du titre à finalité professionnelle

Sans objet

Contexte de l'examen du titre à finalité professionnelle

Les emplois dans les établissements évoluent et font appel à de nouvelles fonctions, spécifiques aux lieux de vie pour personnes dépendantes. On observe que le personnel qui assure la propreté et l'hygiène des lieux peut occasionnellement seconder le personnel soignant dans l'accompagnement des résidents. Outre leurs responsabilités habituelles de nettoyage et de bionettoyage, ils peuvent participer au service de repas et aider les résidents les plus autonomes à se déplacer.
On attend de ces agents de service un ensemble particulier de compétences ; cet ensemble combine des compétences relevant du nettoyage et des compétences relevant de l'aide aux actes de la vie quotidienne. Le titre à finalité professionnelle d'Agent de service médico-social (ASMS) réunit ces compétences, les rend visibles et permet leur reconnaissance. La qualification des agents de service en établissements médicaux sociaux est déterminante pour répondre à l'enjeu sociétal d'accompagnement des personnes dépendantes. En offrant un premier niveau de qualification, le titre ASMS peut contribuer à l'attractivité du secteur.

Liste des activités

-Réaliser le nettoyage et le bionettoyage des locaux en s'adaptant à la présence des résidents
-Contribuer aux prestations du service hôtelier en respectant les standards de qualité de l'établissement
-Accompagner le résident dans les gestes de la vie quotidienne en tenant compte du projet d'accompagnement personnalisé

Vue synoptique de l'activité-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Réaliser le nettoyage et le bionettoyage des locaux en s'adaptant à la présence des résidents	1	Nettoyer les locaux et les sanitaires communs dans le respect des modes opératoires
		2	Appliquer des protocoles de bionettoyage des chambres et des surfaces
2	Contribuer aux prestations du service hôtelier en respectant les standards de qualité de l'établissement	5	Contribuer au service du linge des résidents et de l'établissement
		6	Contribuer au service des repas des résidents
3	Accompagner le résident dans les gestes de la vie quotidienne en tenant compte du projet d'accompagnement personnalisé	10	Accompagner le résident dans ses déplacements
		11	Accompagner le résident à prendre son repas et à boire

FICHE ACTIVITÉ TYPE

Agent de service médico-social

Description de l'activité type et des conditions d'exercice

L'activité s'exerce sous la hiérarchie du responsable hôtelier, au sein d'une équipe pluriprofessionnelle. Selon les compétences mises en œuvre, l'emploi s'exerce sous la responsabilité partagée du responsable hôtelier et du responsable soignant.

L'agent de service médico-social réalise le nettoyage et le bionettoyage des locaux de l'établissement et contribue aux prestations du service hôtelier. Dans le respect des limites de sa fiche de poste et des compétences de chaque métier, l'agent de service médico-social vient en appui de l'équipe soignante pour accompagner le résident dans les gestes de la vie quotidienne. Il prend en compte la disposition psychique et l'état physique du résident au moment où il intervient auprès de lui ou dans son espace.

Tout au long de son service, l'agent de service médico-social est attentif au résident, communique avec lui de manière adaptée et bienveillante. Il exerce ses activités en faisant preuve de non-discrimination.

Tout au long de son service, l'agent de service médico-social respecte les standards de qualité de l'établissement et les règles d'hygiène. Il se protège en respectant les mesures de prévention des risques professionnels.

Afin de maintenir les locaux et sanitaires commun ainsi que les locaux administratifs en état de propreté et d'hygiène, l'agent de service médico-social nettoie les surfaces avec les techniques appropriées, dans le respect de la fiche de poste et des modes opératoires. Il utilise les matériels et produits adaptés aux prestations et veille à la sécurité des usagers.

Dans les chambres et salles de bains des résidents ainsi que dans d'autres locaux et équipements à risque infectieux, il applique les protocoles de bionettoyage afin d'atteindre une réduction de la contamination biologique des surfaces.

L'agent de service médico-social participe au service du linge personnel des résidents et du linge de l'établissement. Il contribue au service des repas des résidents en chambre ou dans la salle à manger. Selon les consignes du responsable soignant l'agent de service médico-social aide le résident dans ses déplacements et lors de ses repas.

L'agent de service médico-social est conscient que la chambre du résident est son « chez-soi », il respecte la vie privée et intime du résident lors de ses interventions. Au sein d'une équipe pluriprofessionnelle, il participe à la préservation de l'autonomie du résident, au maintien des acquis et au ralentissement de la perte de capacités. Il tient compte du projet d'accompagnement personnalisé, des besoins et des souhaits du résident. Il communique de manière adaptée avec les familles et les visiteurs et contribue à l'image de l'établissement.

En fin de service l'agent de service médico-social renseigne le support de traçabilité. Une application numérique peut être utilisée pour la transmission des informations.

Il participe aux réunions de transmissions pluriprofessionnelles. Il transmet toute observation liée à un état inhabituel du résident au personnel soignant et participe à la traçabilité des comportements perturbateurs habituels du résident. Il partage des informations utiles à la mise à jour du plan d'accompagnement personnalisé (PAP) du résident. Il a une obligation de discrétion professionnelle.

L'emploi exige une station debout prolongée avec un rythme de travail soutenu. Le port d'une tenue professionnelle adaptée et dédiée à l'activité est requis. Si nécessaire pour l'activité, le port d'un équipement de protection individuelle approprié est exigé.

Le travail peut s'exercer en horaires décalés ou coupés, tous les jours de la semaine, y compris le weekend, les jours fériés et parfois la nuit.

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre à finalité professionnelle

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

-Les établissements médico-sociaux d'accueil ou d'hébergement des personnes en perte d'autonomie :

- Etablissements d'hébergement pour personnes âgées (EHPA) (le cas échéant)
- Etablissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) (le cas échéant)
- Petites unités de vie (PUV) (le cas échéant)
- Résidences autonomie
- Accueils de jour

-Les établissements médico-sociaux d'accueil ou d'hébergement des personnes en situation de handicap ; -Les entreprises assurant l'externalisation du nettoyage et du bionettoyage dans les établissements médico-sociaux.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Agent de service hôtelier
- Agent hôtelier
- Agent de service logistique
- Agent de service hospitalier
- Agent de service hébergement
- Agent de service intérieur.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Sans objet.

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Réaliser le nettoyage et le bionettoyage des locaux en s'adaptant à la présence des résidents

Nettoyer les locaux et les sanitaires communs dans le respect des modes opératoires

Appliquer des protocoles de bionettoyage des chambres et des surfaces

2. Contribuer aux prestations du service hôtelier en respectant les standards de qualité de l'établissement

Contribuer au service du linge des résidents et de l'établissement

Contribuer au service des repas des résidents

3. Accompagner le résident dans les gestes de la vie quotidienne en tenant compte du projet d'accompagnement personnalisé
4. Accompagner le résident dans ses déplacements
5. Accompagner le résident à prendre son repas et à boire.

Compétences transversales de l'emploi (le cas échéant)

Communiquer avec le résident, les visiteurs et l'équipe pluriprofessionnelle

Respecter les règles d'hygiène et de sécurité en vigueur dans l'établissement

Mettre en œuvre des modes opératoires et des protocoles en vigueur dans l'établissement

Niveau et/ou domaine d'activité national équivalent

Niveau V (3) (Cadre national des certifications 2019)

Convention(s) : Néant.

Code(s) NSF national équivalent :

343t–Nettoyage de locaux, décontamination des locaux hospitaliers et industriels, assainissement urbain

330–Spécialités plurivalentes des services aux personnes (niv100)

334t–Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement

Fiche(s) Rome de rattachement
J1301 Personnel polyvalent des services hospitaliers
K1302 Assistance auprès d'adultes

FICHE ACTIVITÉ TYPE 1

Réaliser le nettoyage et le bionettoyage des locaux en s'adaptant à la présence des résidents

Description de l'activité type et des conditions d'exercice

Afin de maintenir les locaux et les sanitaires communs ainsi que les locaux administratifs en état de propreté et d'hygiène, l'agent de service médico-social nettoie les surfaces avec les techniques appropriées, dans le respect de la fiche de poste et des modes opératoires. Il tient compte de la présence des résidents.
Dans les chambres et salles de bains des résidents ainsi que dans d'autres locaux et équipements il applique les protocoles de bionettoyage. En cas d'infection ou d'épidémie il applique les protocoles spécifiques.
Tout au long de l'activité, l'agent de service médico-social est attentif à la présence des résidents, communique avec eux de manière adaptée et bienveillante. Il transmet au personnel soignant toute observation liée à un état inhabituel du résident.
L'agent de service médico-social respecte les règles d'hygiène et se protège en respectant les mesures de prévention des risques de troubles musculo-squelettique (TMS), chimiques, biologiques, électriques, de chutes et psycho-sociaux.
L'activité s'exerce dans les différentes zones d'un établissement médico-social, l'agent de service adapte sa prestation aux activités quotidiennes des résidents et aux interventions d'autres professionnels. L'agent de service limite autant que possible les nuisances sonores et veille à la sécurité des usagers lors de ses prestations. Dans les chambres, l'agent tient compte de la présence du résident et respecte son besoin d'intimité.
L'agent de service médico-social organise sa prestation en fonction de sa fiche de poste, des modes opératoires ou des protocoles. Il prépare le chariot avec les produits et matériels adaptés à la prestation. Il respecte les étapes du protocole. Il réalise le dépoussiérage ou essuyage humide et lave les surfaces. Il nettoie, détartre et/ou désinfecte les sanitaires et réapprovisionne les consommables.
Dans les chambres et salles de bain il remet le mobilier et les objets personnels à leur place en respectant les habitudes et les souhaits du résident. Il respecte la vie privée du résident.
Selon les consignes, en cas d'infection ou d'épidémie il nettoie et désinfecte les surfaces en respectant le protocole spécifique.
En fin de service, il contrôle sa prestation et la réajuste si nécessaire. Il nettoie et range le chariot et le matériel et renseigne le support de traçabilité.
Une application numérique peut être utilisée pour la transmission des informations.
L'activité s'exerce sous la hiérarchie du responsable hôtelier, au sein d'une équipe pluriprofessionnelle et tient compte des projets d'accompagnement personnalisé de chaque résident. Il a une obligation de discrétion professionnelle.
L'activité exige une station debout prolongée avec un rythme de travail soutenu. Le port d'un équipement de protection individuelle approprié (tablier, gants...) est requis.

Réglementation d'activités (le cas échéant)
Sans objet.

Liste des compétences professionnelles de l'activité type
Nettoyer les locaux et les sanitaires communs dans le respect des modes opératoires
Appliquer des protocoles de bionettoyage des chambres et des surfaces

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)
Communiquer avec le résident, les visiteurs et l'équipe pluriprofessionnelle
Respecter les règles d'hygiène et de sécurité
Mettre en œuvre des modes opératoires et des protocoles

FICHE ACTIVITE TYPE 2

Contribuer aux prestations du service hôtelier en respectant les standards de qualité de l'établissement

Description de l'activité type et conditions d'exercice

Dans le respect des standards de qualité de l'établissement l'agent de service médico-social contribue au service du linge personnel des résidents, du linge de l'établissement et au service des repas des résidents. Il respecte les consignes et tient compte des projets d'accompagnement personnalisé de chaque résident.
Il est à l'écoute de leurs souhaits et participe à la préservation de leur autonomie.
Tout au long de l'activité, l'agent de service médico-social est attentif à la présence des résidents, communique avec eux de manière adaptée et bienveillante. Il transmet au personnel soignant toute observation liée à un état inhabituel du résident.

L'agent de service médico-social respecte les règles d'hygiène et se protège en respectant les mesures de prévention des risques de troubles musculo-squelettique (TMS), biologiques, de chutes et psycho-sociaux.
L'agent de service médico-social réceptionne et range méthodiquement le linge de l'établissement dans les offices de stockage. Avec l'équipe soignante, il refait les lits inoccupés. Il range le linge propre du résident en respectant ses habitudes. Il signale les vêtements ou linge abîmés et renseigne le support de traçabilité du linge. Selon les consignes, en cas d'infection ou d'épidémie il applique le protocole adapté.

Lors du service en chambre, l'agent de service médico-social dresse le plateau individuel et le sert au résident. En salle à manger, il accueille et installe le résident et lui compose une assiette appétissante. Il prévient le personnel soignant en cas de difficulté au cours du service du repas. En fin de service, il débarrasse la table et les plateaux en respectant le tri des déchets, nettoie les tables et les chaises et dresse les tables pour le service suivant.
L'activité s'exerce dans une buanderie et lingerie interne à l'établissement ou dans le cadre d'une externalisation de la prestation de blanchissage ; dans les chambres des résidents et dans les locaux dédiés au service des repas,
Une application numérique peut être utilisée pour la transmission des informations.
L'activité s'exerce sous la hiérarchie du responsable hôtelier. Elle s'exerce, selon la tâche effectuée, sous la responsabilité partagée du responsable hôtelier et du responsable soignant au sein d'une équipe pluriprofessionnelle. Le service du linge est effectué en collaboration avec la lingère ou le linger. Le service des repas est assuré en collaboration avec l'équipe soignante.
L'agent de service médico-social a une obligation de discrétion professionnelle.
L'activité exige une station debout prolongée avec un rythme de travail soutenu. Le port d'une tenue professionnelle adaptée et dédiée à l'activité est requis ainsi que le port d'un équipement de protection individuelle approprié (tablier, gants...) si nécessaire.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Contribuer au service du linge des résidents et de l'établissement
Contribuer au service des repas des résidents

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Communiquer avec le résident, les visiteurs et l'équipe pluriprofessionnelle
Respecter les règles d'hygiène et de sécurité
Mettre en œuvre des modes opératoires et des protocoles

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 3

Accompagner le résident dans les gestes de la vie quotidienne en tenant compte du projet d'accompagnement personnalisé

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

L'activité s'exerce sous la responsabilité partagée des responsables hôtelier et soignant au sein d'une équipe pluriprofessionnelle et dans le respect des compétences de chaque métier.
L'agent de service médico-social accompagne le résident dans ses déplacements et lors de ses repas. Il est à l'écoute de leurs souhaits et participe à la préservation de leur autonomie en conformité avec le projet d'accompagnement personnalisé du résident. Il respecte les consignes et les limites de la fiche de poste.
Tout au long de l'activité, l'agent de service médico-social communique avec le résident et recherche son adhésion à l'aide apportée. Il prend en compte la disposition psychique et l'état physique du résident au moment où il intervient auprès de lui ou dans son espace.

Il se protège en respectant les règles d'hygiène et les mesures de prévention des risques de troubles musculo-squelettique (TMS), de chutes et psycho-sociaux.
En veillant à la sécurité du résident et à son autonomie, l'agent de service médico-social l'aide à se déplacer, à manger et à boire. Il aide le résident à adapter sa tenue vestimentaire en fonction de ses souhaits et de la situation. L'agent de service médico-social transmet à l'équipe soignante toute observation liée à un état inhabituel du résident.

L'activité peut s'exercer à l'intérieur de l'établissement ou à l'extérieur pour accompagner une sortie du résident.
L'activité s'exerce sous la hiérarchie du responsable hôtelier.
L'agent de service médico-social a une obligation de discrétion professionnelle.
L'activité exige une station debout prolongée avec un rythme de travail soutenu. Le port d'une tenue professionnelle adaptée et dédiée est requis.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Accompagner le résident dans ses déplacements
Accompagner le résident à prendre son repas et à boire

Compétences transversales de l'activité type

Communiquer avec le résident, les visiteurs et l'équipe pluriprofessionnelle
Respecter les règles d'hygiène et de sécurité
Mettre en œuvre des modes opératoires et des protocoles

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE DE L'ACTIVITÉ TYPE 1

Nettoyer les locaux et les sanitaires communs dans le respect des modes opératoires

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de maintenir les locaux et les sanitaires communs en état de propreté et d'hygiène, nettoyer les surfaces avec les techniques appropriées, dans le respect de la fiche de poste, des consignes et des modes opératoires. Se protéger en respectant les mesures de prévention des risques professionnels.
Choisir les produits en fonction de la prestation et préparer le chariot. Doser les produits. Réaliser un dépoussiérage ou essuyage humide et laver les surfaces. Nettoyer, détartrer et/ou désinfecter les sanitaires et réapprovisionner les consommables. Contrôler sa prestation et la réajuster si nécessaire. Evacuer les déchets et les eaux usées en respectant les circuits.
En fin de service nettoyer et ranger le chariot et le matériel. Renseigner le support de traçabilité et signaler toute anomalie à sa hiérarchie. Tout au long de la prestation, limiter autant que possible les nuisances sonores. Signaler la zone d'intervention et prévenir de manière adaptée les résidents et les usagers en cas de danger.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seule au sein d'une équipe pluriprofessionnelle et sous la supervision du responsable hôtelier. Elle s'exerce dans les espaces et sanitaires communs, les circulations et les bureaux en tenant compte de la présence des résidents, du personnel et des usagers de l'établissement. Le port d'un équipement de protection individuelle approprié est requis. Une application numérique peut être utilisée pour la transmission des informations.

Critères de performance

Les mesures de prévention des risques professionnels sont respectées
Le chariot est préparé avec le matériel et les produits adaptés à la prestation
Les techniques de nettoyage sont appliquées en respectant les modes opératoires
La prestation est contrôlée visuellement et réajustée si nécessaire
Le support de traçabilité est renseigné

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Respecter les mesures de prévention des risques de TMS préconisées par l'Institut national de recherche et de sécurité (INRS)
Porter une tenue professionnelle propre et conforme à la prestation
Baliser la zone d'intervention
Utiliser les équipements de protection individuelle adaptés à la prestation : chaussures antidérapantes ou de sécurité, gants... Réaliser l'hygiène des mains
Appliquer les modes opératoires de nettoyage des locaux communs ou administratifs, des circulations...
Réaliser un état des lieux de la nature des salissures
Choisir et utiliser les produits en respectant le mode d'emploi et les prescriptions des fiches de données de sécurité
Equiper le chariot avec les matériels et les produits adaptés à la situation
Aérer les locaux en tenant compte de la présence des résidents et de la situation
Dépoussiérer les surfaces, les meubles et objets meublants
Essuyer les traces sur le mobilier et les équipements (points de contacts, table, porte, ascenseur...)
Laver les parois verticales

Nettoyer, détartrer et/ou désinfecter les surfaces et les équipements sanitaires en appliquant le code couleur des lavettes défini par l'établissement
Détartrer les WC
Réaliser un balayage humide ou une aspiration des sols en prévenant les risques électriques
Enlever manuellement les déchets adhérents aux surfaces
Laver les sols
Nettoyer et ranger le chariot de ménage et le matériel
Trier et évacuer les déchets et les eaux usées selon les circuits définis
Nettoyer ou nettoyer-désinfecter les poubelles
Approvisionner les consommables.
Travailler en équipe pluriprofessionnelle
Repérer les équipements (points d'eau, évacuations, prises de courant...) et l'attribution des locaux (circuit propre et sale)
Utiliser les documents en vigueur dans l'établissement
Organiser sa prestation en fonction de la fiche de poste, du temps imparti et en respectant les principes de base du nettoyage
Organiser ses interventions en tenant compte de l'activité de l'établissement et des consignes.
Adapter sa prestation à la présence de résidents, visiteurs ou autres professionnels
En cas d'interruption reprendre la continuité du mode opératoire en cours
Veiller à ne pas laisser à portée des résidents des produits dangereux.
Contrôler la qualité de la prestation et réajuster si nécessaire
Restituer l'espace dans son agencement initial
Stocker les produits et les matériels en respectant les consignes de sécurité
Maintenir le local de nettoyage propre et rangé Vérifier et signaler l'état des stocks.
Prévenir de manière adaptée les résidents et les usagers en cas de danger
Limiter les nuisances sonores
Assurer la traçabilité de la prestation
Signaler les anomalies liées à la prestation au responsable hiérarchique
Partager les informations nécessaires à l'accompagnement du résident ou à la continuité du service
Assurer la traçabilité des comportements perturbateurs habituels du résident
Transmettre au personnel soignant toute observation liée à un état inhabituel du résident.
Connaissance du rôle des différents services de l'établissement en lien avec la fonction de l'ASMS
Connaissance des éléments du projet d'établissement, des chartes et du règlement intérieur en lien avec la fonction d'agent de service
Connaissance du rôle des membres de l'équipe pluriprofessionnelle
Connaissance du rôle de l'agent et des limites de sa fonction auprès du résident
Connaissance des risques psychosociaux liés au travail : stress, confrontation à la maladie, à la violence, à la mort... (INRS ed 6242)
Connaissance de la diversité des publics accueillis et de l'obligation de non discrimination
Connaissance de base des principales pathologies liées au vieillissement et des principaux handicaps
Connaissance du rôle du projet d'accompagnement personnalisé du résident en établissement
Connaissance de la signification des notions d'autonomie et de dépendance
Connaissance des besoins fondamentaux de la personne en perte d'autonomie
Connaissances de base du fonctionnement de la communication verbale et non verbale
Connaissance du vocabulaire technique professionnel lié au nettoyage des locaux et des sanitaires
Connaissance du rôle des documents ou logiciels professionnels : fiches de poste, modes opératoires, fiches techniques et fiches de données de sécurités des produits, outils de liaison et de traçabilité
Connaissance des risques professionnels liés à l'utilisation et au stockage de produits chimiques et des mesures de prévention associées
Connaissance des risques de TMS et des mesures de prévention associées
Connaissance des risques de chute pour l'agent et l'usager et des mesures de prévention associées
Connaissance des risques électriques et des mesures de prévention associées
Connaissance du risque infectieux et des mesures de prévention associées
Connaissance des règles d'hygiène des agents de service : hygiène des mains, hygiène corporelle et vestimentaire

Connaissance de l'utilisation des équipements de protection collective (EPC) et des équipements de protection individuelle (EPI)
Connaissance de la conduite à tenir en cas d'exposition au sang ou aux produits biologiques d'origine humaines (AES)
Connaissance des pictogrammes de dangers des produits chimiques
Connaissance de la signalisation de santé et sécurité au travail en lien avec l'activité d'ASMS (INRS ed6293 et ed 885)
Connaissance des différents supports et des risques de dégradation
Connaissance des types de salissures et de déchets : déchets assimilés ordures ménagères (DAOM), déchets d'activité de soins à risques (DASRI)
Connaissance des systèmes de référence : échelle de pH, cercle de Sinner
Connaissance de la classification des produits selon leur usage
Connaissance des moyens et des méthodes de dilution des produits
Connaissance des règles de base de la propreté (INRS ed 6347)
Connaissance du matériel de nettoyage et du matériel favorisant la prévention des TMS (manche télescopique...)
Connaissance des produits de nettoyage courant et de nettoyage mécanisé
Connaissance des techniques du dépoussiérage et du lavage des surfaces
Connaissance des techniques du dépoussiérage et du lavage des sols
Connaissance des différents micro-organismes (bactéries, virus, champignons), des modes de développement et de transmission
Connaissance du principe de la désinfection
Connaissance de la méthode de nettoyage d'un bloc sanitaire
Connaissance du mode d'emploi et du fonctionnement du matériel d'aspiration
Connaissance du mode d'emploi et du fonctionnement de la monobrosse, des autolaveuses (standards, mini et rotolaveuse) de leurs accessoires
Connaissance de l'impact des opérations de nettoyage sur le développement durable.

Appliquer des protocoles de bionettoyage des chambres et des surfaces

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin d'atteindre une propreté visuelle et une réduction de la contamination biologique des surfaces, appliquer les protocoles de bionettoyage des chambres, des surfaces ou des équipements dans le respect des consignes.
Selon les consignes appliquer les protocoles spécifiques en cas d'infection ou d'épidémie. Se protéger en respectant les mesures de prévention des risques professionnels.
Préparer le chariot de bionettoyage avec les matériels et les produits adaptés. Appliquer les modes opératoires du dépoussiérage, de l'essuyage, du lavage, du détartrage et de la désinfection dans le respect des étapes du protocole de bionettoyage et des règles de sécurité.
En début de prestation de bionettoyage des chambres, frapper à la porte, attendre l'accord du résident pour entrer, le saluer puis lui annoncer le nettoyage de sa chambre. Communiquer avec le résident en tenant compte de son état et répondre à ses questions ou remarques. Tout au long de la prestation veiller à sa sécurité.
A la fin de la prestation, remettre le mobilier et les objets personnels à leur place en respectant les habitudes et souhaits du résident et prendre congé.
En fin de service, évacuer les déchets et les eaux usées en respectant les circuits. Nettoyer, désinfecter si besoin et ranger le chariot et le matériel. Renseigner le support de traçabilité et signaler toute anomalie à sa hiérarchie. Transmettre au personnel soignant toute observation liée à un état inhabituel du résident.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seul au sein d'une équipe pluriprofessionnelle, sous la supervision d'un responsable hôtelier, en tenant compte de la présence des résidents et en s'adaptant aux interventions du personnel soignant. Elle est mise en œuvre dans les chambres et salles de bains des résidents, dans des locaux ou pour des équipements à risques infectieux. Dans les chambres une attention particulière est portée au respect de la vie privée et aux biens personnels du résident. Le port d'un équipement de protection individuel approprié est requis. Une application numérique peut être utilisée pour la transmission des informations.

Critères de performance

Les mesures de prévention des risques professionnels sont respectées
Le contact avec le résident est établi et le nettoyage de sa chambre lui est annoncé
La communication est adaptée au résident
Les étapes du protocole de bionettoyage sont respectées
Les techniques de nettoyage sont appliquées en respectant les modes opératoires et les règles de sécurité
Le mobilier et les objets personnels sont remis à leur place
Le support de traçabilité est renseigné

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Respecter les mesures de prévention des risques de TMS préconisées par l'INRS
Porter une tenue professionnelle propre et conforme à la prestation
Baliser la zone d'intervention
Utiliser les équipements de protection individuelle adaptés à la prestation : chaussures antidérapantes, gants...
Réaliser l'hygiène des mains
Appliquer les précautions standard et complémentaires d'hygiène selon le type d'établissement (doc INRS ed6360)
Appliquer la technique de la préimprégnation

Appliquer les protocoles de bionettoyage des équipements, des surfaces et des locaux avec les techniques adaptées
Appliquer le protocole de bionettoyage d'une chambre avec salle de bain en portant une attention particulière aux biens des résidents
Appliquer les protocoles de bionettoyage de l'établissement en cas d'épidémie ou d'infection
Utiliser les produits en respectant le mode d'emploi et les prescriptions des fiches de données de sécurité
Equiper le chariot de bionettoyage avec les matériels et les produits adaptés à la situation
Réaliser un état des lieux de la nature des supports et des salissures
Enlever manuellement les déchets adhérents aux surfaces
Dépoussiérer ou essuyer les surfaces, les meubles et les objets meublants
Nettoyer ou nettoyer-désinfecter les points de contacts, les surfaces, les équipements et les aides techniques (fauteuil roulant...) avec la technique adaptée
Appliquer la procédure de nettoyage des kitchenettes
Nettoyer ou nettoyer-désinfecter les éléments de cuisine (micro-ondes, réfrigérateurs...) avec la technique adaptée
Détartrer les surfaces et les équipements de la salle de bain
Nettoyer ou nettoyer-désinfecter les surfaces et les équipements de la salle de bain
Approvisionner les consommables
Réaliser un balayage humide des sols
Laver les sols
Nettoyer, désinfecter si nécessaire et ranger le chariot et le matériel
Trier et évacuer les déchets et les eaux usées selon les circuits définis.
Travailler en équipe pluriprofessionnelle
Repérer les équipements (points d'eau, évacuations, prises de courant...) et l'attribution des locaux (circuit propre et sale)
Utiliser les documents en vigueur dans l'établissement
Organiser méthodiquement sa prestation en fonction du protocole
Organiser ses interventions en tenant compte de l'activité de l'établissement et des consignes
Intégrer dans son organisation les tâches de nettoyage réalisées par le résident dans sa chambre en lien avec son projet d'accompagnement personnalisé
Adapter sa prestation à la présence de résidents, visiteurs ou autres professionnels
En cas d'interruption reprendre la continuité du protocole en cours
Veiller à ne pas laisser à portée des résidents des produits dangereux.
Contrôler la qualité de la prestation et réajuster si nécessaire
Remettre les objets à leur place en veillant à leur accessibilité tactile ou visuelle
Restituer l'espace dans son agencement initial
Stocker les produits et les matériels en respectant les consignes de sécurité
Maintenir le local de nettoyage propre et rangé Vérifier et signaler l'état des stocks.
Prendre contact avec le résident, annoncer les étapes du nettoyage de la chambre et répondre à ses questions ou remarques
Transmettre à l'équipe pluriprofessionnelle les souhaits du résident concernant le nettoyage de sa chambre
Limiter les nuisances sonores et respecter l'intimité des résidents
Assurer la traçabilité de la prestation
Signaler les anomalies liées à la prestation au responsable hiérarchique
Partager les informations nécessaires à l'accompagnement du résident ou à la continuité du service
Assurer la traçabilité des comportements perturbateurs habituels du résident
Transmettre au personnel soignant toute observation liée à un état inhabituel du résident.
Connaissance du rôle des différents services de l'établissement en lien avec la fonction de l'ASMS
Connaissance des éléments du projet d'établissement, des chartes et du règlement intérieur en lien avec la fonction d'agent de service
Connaissance du rôle des membres de l'équipe pluriprofessionnelle
Connaissance du rôle de l'agent et des limites de sa fonction auprès du résident
Connaissance des risques psychosociaux liés au travail : stress, confrontation à la maladie, à la violence, à la mort... (INRS ed 6242)
Connaissance de la diversité des publics accueillis et de l'obligation de non discrimination
Connaissance de base des principales pathologies liées au vieillissement et des principaux handicaps
Connaissance du rôle du projet d'accompagnement personnalisé du résident en établissement

Connaissance de la signification des notions d'autonomie et de dépendance
Connaissance des besoins fondamentaux de la personne en perte d'autonomie
Connaissances de base du fonctionnement de la communication verbale et non verbale
Connaissance du lien affectif du résident avec ses meubles et objets personnels
Connaissance du vocabulaire technique professionnel
Connaissance du rôle des documents ou logiciels professionnels : fiches de poste, protocoles, modes opératoires, fiches techniques et fiches de données de sécurités des produits, outils de liaison et de traçabilité
Connaissance des risques professionnels liés à l'utilisation et au stockage de produits chimiques et des mesures de prévention associées
Connaissance des risques de TMS et des mesures de prévention associées
Connaissance des risques de chute pour l'agent et le résident et des mesures de prévention associées
Connaissance des risques électriques et des mesures de prévention associées
Connaissance du risque infectieux et épidémique : BMR, BHRe, légionellose, gale, gastro-entérite, grippe...
Connaissance des moyens de prévention des infections et des épidémies : désinfection, précautions standard et précautions complémentaires en cas d'infection et d'épidémie, principe des contrôles microbiologiques
Connaissance des règles d'hygiène des agents de service : hygiène des mains, hygiène corporelle et vestimentaire
Connaissance de l'utilisation des équipements de protection collective (EPC) et des équipements de protection individuelle (EPI)
Connaissance de la conduite à tenir en cas d'exposition au sang ou aux produits biologiques d'origine humaines (AES)
Connaissance des pictogrammes de dangers des produits chimiques
Connaissance de la signalisation de santé et sécurité au travail en lien avec l'activité d'ASMS (INRS ed6293 et ed 885)
Connaissance des types de salissures et de déchets : déchets assimilés ordures ménagères (DAOM), déchets d'activité de soins à risques (DASRI)
Connaissance des systèmes de référence : échelle de pH, cercle de Sinner
Connaissance de la classification des produits selon leur usage
Connaissance des moyens et des méthodes de dilution des produits
Connaissance des règles de base de la propreté et de l'hygiène
Connaissance des différents supports et des risques de dégradation
Connaissance des techniques de désinfection : produits désinfectants, nettoyage à la vapeur, nébulisation...
Connaissance du matériel utilisé pour le bionettoyage
Connaissance des produits spécifiques au bionettoyage
Connaissance du protocole de bionettoyage d'une chambre d'un résident (en précautions standard, en précautions complémentaires d'hygiène)
Connaissance du protocole de bionettoyage d'une chambre et salle de bain après un départ.

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE DE L'ACTIVITÉ TYPE 3

Contribuer au service du linge des résidents et de l'établissement

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des consignes et des règles d'hygiène liées au circuit du linge, contribuer au service du linge personnel des résidents et du linge de l'établissement. Selon les consignes, en cas d'infection ou d'épidémie appliquer le protocole adapté. Se protéger en respectant les mesures de prévention des risques professionnels.
Réceptionner, vérifier et ranger méthodiquement le linge de l'établissement dans les lieux de stockage.
En collaboration avec l'équipe soignante préparer et organiser le chariot de linge plat pour la réfection des lits inoccupés. Prendre contact avec le résident et lui annoncer la réfection de son lit. Poser le linge plat sur une surface propre. Respecter les habitudes du résident. Trier le linge sale.
Pour le service du linge propre des résidents préparer et organiser le chariot de distribution. Prendre contact avec le résident et lui annoncer la distribution du linge. Ranger le linge en respectant ses habitudes. En fonction du projet d'accompagnement personnalisé proposer au résident de participer au rangement de son linge afin de contribuer à la préservation de son autonomie. Signaler les vêtements ou linges abîmés.
Renseigner le support de traçabilité du linge. Transmettre au personnel soignant toute observation liée à un état inhabituel du résident.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en tenant compte des standards de qualité de l'établissement, sous la supervision du responsable hôtelier. Elle s'exerce en collaboration avec la lingère ou le linger. Elle est mise en œuvre soit dans le cadre d'une buanderie et lingerie interne à l'établissement, soit dans le cadre d'une externalisation de la prestation de blanchissage. Le port d'un équipement de protection individuelle approprié est requis. Une application numérique peut être utilisée pour la transmission des informations

Critères de performance

Les mesures de prévention des risques professionnels sont respectées
Le contact avec le résident est établi et le service est annoncé
Le protocole en cas d'infection ou d'épidémie est appliqué
Le linge du résident est rangé en respectant ses habitudes
Le linge de l'établissement est vérifié et rangé dans les lieux de stockage en prévenant les risques de TMS
Le lit est refait en respectant les habitudes du résident
Le support de traçabilité du linge est renseigné

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Respecter les mesures de prévention des risques de TMS préconisées par l'INRS
Utiliser les équipements favorisant la prévention des TMS
Porter une tenue professionnelle propre et conforme à la prestation
Utiliser les équipements de protection individuelle selon le secteur d'intervention
Réaliser l'hygiène des mains
Appliquer les précautions standard d'hygiène selon le type d'établissement (doc INRS ed6360)
Appliquer les règles d'hygiène, de tri et de circulation du linge
Appliquer les protocoles en cas d'épidémie ou d'infection
Distribuer le linge propre du résident et le ranger en respectant ses habitudes et en ayant conscience du lien affectif du résident avec son linge Appliquer une rotation du linge du résident
Appliquer les procédures de réception, distribution et rangement du linge plat et des tenues du personnel si externalisation de la prestation
Défaire les draps du lit en vérifiant l'absence d'objets (aides auditives, prothèses dentaires, épingles, aiguilles, lunettes, bijoux...)

Nettoyer et désinfecter si besoin la housse plastifiée du matelas avec la technique adaptée
Réaliser la réfection du lit non occupé en respectant les habitudes du résident
Appliquer les standards de qualité de l'établissement.
Travailler en équipe pluriprofessionnelle
Repérer l'attribution des locaux (circuit propre et sale)
Organiser ses interventions en tenant compte de l'activité de l'établissement et des consignes.
Préparer méthodiquement le chariot de collecte du linge sale et compléter le chariot de linge plat pour la tournée de réfection des lits inoccupés
Répartir méthodiquement le linge propre du résident sur le chariot et le distribuer dans les chambres
Vérifier et signaler l'état des stocks de linge, de matériel et de produits lié au service du linge
Maintenir le local de stockage du linge propre et rangé.
Etre à l'écoute des demandes et des habitudes du résident concernant son habillement et son linge personnel
Etablir une communication verbale et non verbale favorisant la bienveillance
Solliciter la participation du résident lors du rangement du linge en lien avec son projet d'accompagnement personnalisé
Signaler les vêtements ou linges abîmés et veiller à la qualité du service du linge personnel du résident
Partager les informations nécessaires à l'accompagnement du résident ou à la continuité du service
Assurer la traçabilité des comportements perturbateurs habituels du résident
Transmettre au personnel soignant toute observation liée à un état inhabituel du résident.
Renseigner les supports de traçabilité du linge.
Connaissance du rôle des différents services de l'établissement en lien avec la fonction de l'ASMS
Connaissance des éléments du projet d'établissement, des chartes et du règlement intérieur en lien avec la fonction d'agent de service
Connaissance de l'impact du projet d'établissement sur la fonction d'agent de service
Connaissance du rôle des membres de l'équipe pluriprofessionnelle
Connaissance du rôle de l'agent et des limites de sa fonction auprès du résident
Connaissance des risques psychosociaux liés au travail : stress, confrontation à la maladie, à la violence, à la mort... (INRS ed 6242)
Connaissance de la diversité des publics accueillis et de l'obligation de non discrimination
Connaissance de base des principales pathologies liées au vieillissement et des principaux handicaps
Connaissance du rôle du projet d'accompagnement personnalisé du résident en établissement
Connaissance de la signification des notions d'autonomie et de dépendance
Connaissance des besoins fondamentaux de la personne en perte d'autonomie et du lien affectif du résident avec son linge
Connaissance de base des conséquences du vieillissement et du handicap
Connaissance du besoin de stimuler la personne pour préserver son autonomie
Connaissance de la définition, des conséquences, de la prévention et du signalement de la maltraitance
Connaissance du principe de la bienveillance à l'égard du résident en s'appuyant sur le regard, le toucher et la parole
Connaissances de base du fonctionnement de la communication verbale et non verbale
Connaissance du rôle des documents ou logiciels professionnels : fiche de poste, protocoles de circulation du linge dans l'établissement, fiches accompagnant la circulation du linge
Connaissance du vocabulaire technique professionnel et des pictogrammes de l'entretien du linge
Connaissance des risques de TMS et des mesures de prévention associées (INRS ed6033, respecter la charge maximale des sacs de linge sale)
Connaissance des risques infectieux liés au service du linge
Connaissance des règles d'hygiène des agents de service : hygiène des mains, hygiène corporelle et vestimentaire
Connaissance de l'utilisation des équipements de protection individuelle (EPI)
Connaissance de la conduite à tenir en cas d'exposition au sang ou aux produits biologiques d'origine humaines (AES)
Connaissance des moyens de prévention des infections : précautions standard et précautions complémentaires en cas d'infection et d'épidémie
Connaissance de base des règles d'hygiène du linge (principes de la méthode RABC, prévention des infections à bactéries résistantes aux antibiotiques : BMR, BHRe).

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE DE L'ACTIVITÉ TYPE 4

Contribuer au service des repas des résidents

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir du projet d'accompagnement personnalisé de chacun des résidents, des prescriptions alimentaires et des consignes contribuer au service des repas, des collations et des boissons. Se protéger en respectant les mesures de prévention des risques professionnels.
Lors du service en chambre, frapper à la porte, attendre l'accord du résident pour entrer, le saluer puis lui annoncer le service. Le cas échéant, lui proposer un choix d'aliments compatibles avec les prescriptions éventuelles. Dresser le plateau individuel et le déposer en veillant à permettre au résident de prendre son repas en autonomie. En fin de service, débarrasser les plateaux en respectant le tri des déchets.
En salle à manger, accueillir et installer le résident en fonction du plan de table. Annoncer au résident le menu et répondre à ses questions ou remarques. Composer une assiette appétissante pour chacun des résidents et la déposer en veillant à permettre au résident de prendre son repas en autonomie. En fin de service, débarrasser les tables en respectant le tri des déchets et nettoyer les tables et les chaises. Dresser les tables pour le service suivant en respectant les standards de qualité de l'établissement. Renseigner le support de traçabilité et signaler toute anomalie liée au service du repas. Transmettre au personnel soignant toute observation liée à un état inhabituel du résident.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en tenant compte des standards de qualité de l'établissement et sous la responsabilité partagée du responsable hôtelier et du responsable soignant. Elle s'exerce au sein d'une équipe pluriprofessionnelle dans les chambres des résidents et dans les locaux dédiés au service des repas. Le port d'une tenue professionnelle adaptée et dédiée est requis.

Critères de performance

Les mesures de prévention des risques professionnels sont respectées
Le contact avec le résident est établi et le service est annoncé
Les règles d'hygiène sont respectées
Le plateau et les assiettes sont préparés conformément aux consignes et aux souhaits du résident Les éléments du repas sont préparés et disposés pour permettre au résident de prendre son repas en autonomie
Les plateaux et les tables sont débarrassés et redressés en conformité avec les standards de qualité de l'établissement
Le support de traçabilité est renseigné.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Respecter les mesures de prévention des risques de TMS préconisées par l'INRS
Porter une tenue professionnelle propre et adaptée au service du repas
Réaliser l'hygiène des mains
Appliquer les précautions standard d'hygiène selon le type d'établissement (doc INRS ed6360)
Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité alimentaire (température des plats et des réfrigérateurs...)
Appliquer les protocoles en cas d'épidémie ou d'infection
Compléter et servir le plateau du service
Accueillir le résident en salle à manger et l'installer en respectant le plan de table
Dresser une assiette appétissante en respectant les consignes, les souhaits et les envies du résident
Adapter les portions pour prévenir le gaspillage alimentaire
Servir les repas et les boissons en veillant à préparer les aliments (couper en petits morceaux, ouvrir un opercule...) et à disposer les couverts de manière adaptée aux possibilités motrices et cognitives du résident
Débarrasser les tables et les plateaux en minimisant les nuisances liées à son intervention et en vérifiant l'absence d'objets personnels (lunettes, prothèses dentaires, bijoux...) Respecter le tri des déchets et du linge sale (nappes, serviette...)
Nettoyer les tables, les chaises, le chariot et les différents espaces utilisés
Mettre en place la salle à manger et dresser les tables selon les consignes et en minimisant les nuisances liées à son intervention
Appliquer les standards de qualité de l'établissement.

Travailler en équipe pluriprofessionnelle
Respecter le plan de table établi
Adapter le déroulement du service en fonction de consignes spécifiques (invités, anniversaire...)
Organiser ses interventions en tenant compte de l'activité de l'établissement et des consignes.
Organiser méthodiquement son travail lors des opérations du service de repas, de débarrassage et de dressage des tables
Vérifier et signaler l'état des stocks de vaisselle et du matériel lié au service des repas.
Etablir une communication verbale et non verbale favorisant la bienveillance
Communiquer pour prévenir le résident : frapper à la porte, attendre l'accord du résident pour entrer, le saluer puis accompagner les étapes du service par la parole
Présenter le menu au résident
Respecter les goûts et habitudes du résident
Respecter les références culturelles et cultuelles du résident
Etre à l'écoute des demandes du résident
Etre attentif et vigilant tout au long du repas
Signaler les anomalies liées au service du repas au responsable hiérarchique (médicaments tombés...)
Partager les informations nécessaires à l'accompagnement du résident ou à la continuité du service
Assurer la traçabilité des comportements perturbateurs habituels du résident
Transmettre au personnel soignant toute observation liée à un état inhabituel du résident.
Connaissance du rôle des différents services de l'établissement en lien avec la fonction de l'ASMS
Connaissance des éléments du projet d'établissement, des chartes et du règlement intérieur en lien avec la fonction d'agent de service
Connaissance du rôle des membres de l'équipe pluriprofessionnelle
Connaissance du rôle de l'agent et des limites de sa fonction auprès du résident
Connaissance des risques psychosociaux liés au travail : stress, confrontation à la maladie, à la violence, à la mort... (INRS ed 6242)
Connaissance de la diversité des publics accueillis et de l'obligation de non discrimination
Connaissance de base des principales pathologies liées au vieillissement et des principaux handicaps
Connaissance du rôle du projet d'accompagnement personnalisé du résident en établissement
Connaissance de la signification des notions d'autonomie et de dépendance
Connaissance des besoins fondamentaux de la personne en perte d'autonomie et du lien affectif, culturel et cultuel du résident avec le repas
Connaissance de base des conséquences du vieillissement et du handicap sur l'alimentation du résident
Connaissance de la définition, des conséquences, de la prévention et du signalement de la maltraitance
Connaissance du principe de la bienveillance à l'égard du résident en s'appuyant sur le regard, le toucher et la parole
Connaissances de base du fonctionnement de la communication verbale et non verbale
Connaissance du rôle des documents professionnels : fiches de poste, fiche consignes repas, document de traçabilité
Connaissance des risques de TMS et des mesures de prévention associées
Connaissance des risques de chute pour l'agent et le résident et des mesures de prévention associées
Connaissance du risque infectieux
Connaissance des moyens de prévention des infections : désinfection, précautions standard et précautions complémentaires en cas d'infection et d'épidémie
Connaissance des règles d'hygiène des agents de service : hygiène des mains, hygiène corporelle et vestimentaire
Connaissance de l'utilisation des équipements de protection individuelle (EPI)
Connaissance de la conduite à tenir en cas d'exposition au sang ou aux produits biologiques d'origine humaines (AES)
Connaissance de base des règles d'hygiène alimentaire : chaine du chaud et du froid, prévention des toxiinfections alimentaires collectives (TIAC)
Connaissance de base de l'équilibre alimentaire, des régimes, des textures modifiées et des compléments nutritionnels oraux
Connaissance des aides techniques d'aide à la prise de repas (couverts ergonomiques...)
Connaissance des enjeux du gaspillage alimentaire
Connaissance des principes du tri sélectif des déchets.

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE DE L'ACTIVITÉ TYPE 5

Accompagner le résident dans ses déplacements

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir du projet d'accompagnement personnalisé et des consignes de l'équipe soignante, dans le respect des limites de la fiche de poste, accompagner le résident dans ses déplacements en favorisant son autonomie et en veillant à sa sécurité. Tenir compte de la disposition psychique et de l'état physique du résident au moment de l'intervention. Se protéger en respectant les mesures de prévention des risques professionnels.
Entrer en relation avec le résident en s'appuyant sur le regard, la parole et le toucher et rechercher son adhésion à l'aide apportée. L'accompagner à adapter sa tenue en fonction de ses souhaits et de la situation. Avant chaque déplacement du résident évaluer sa capacité à se mettre debout et à se déplacer. Favoriser les mouvements constitutifs du déplacement naturel du résident, si nécessaire veiller à son utilisation en toute sécurité de sa canne, de son déambulateur ou de son fauteuil roulant. Renseigner le support de traçabilité. Transmettre au personnel soignant toute observation liée à un état inhabituel du résident dans les délais appropriés.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seule, au sein d'une équipe pluriprofessionnelle, sous la responsabilité partagée du responsable hôtelier et du responsable soignant. Elle s'exerce à l'intérieur de l'établissement ou à l'extérieur pour accompagner une sortie du résident. Le port d'une tenue professionnelle adaptée est requis

Critères de performance

Les mesures de prévention des risques professionnels sont respectées
La communication de l'agent avec le résident permet de recueillir son adhésion
L'accompagnement à l'habillage du résident respecte ses souhaits et son autonomie
La capacité du résident à se mettre debout et à se déplacer est évaluée avant chaque déplacement
Les mouvements constitutifs du déplacement naturel du résident sont favorisés
Les observations liées à un état inhabituel du résident sont transmises au personnel soignant

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Respecter les mesures de prévention des risques de TMS préconisées par l'INRS
Réaliser l'hygiène des mains
Appliquer les protocoles en cas d'épidémie ou d'infection
Evaluer la capacité du résident à se mettre debout et à se déplacer seul
Accompagner les mouvements constitutifs du déplacement spontané (par exemple pour se lever d'une chaise : ramener ses pieds vers soi, se pencher en avant etc.) et apporter l'aide adaptée en veillant à la sécurité du résident
Veiller à l'utilisation en toute sécurité par le résident de sa canne, de son déambulateur ou fauteuil roulant Utiliser un fauteuil roulant en toute sécurité (cale-pieds, freins...)
Accompagner le résident à s'installer confortablement, avec décence et en sécurité pour éviter le glissement du siège
Accompagner le résident à adapter sa tenue (gilet, chaussures...) en fonction de la situation, des conditions météorologiques et dans le respect de ses souhaits.
Travailler en équipe pluriprofessionnelle
Adapter l'environnement pour anticiper les risques de chute
Organiser ses interventions en tenant compte de l'activité de l'établissement et des consignes.
Etablir une communication verbale et non verbale favorisant la bienveillance
Etablir une communication adaptée aux capacités physiques et cognitives du moment et expliciter les modalités du déplacement
Etre à l'écoute du résident et se montrer attentif tout au long du déplacement
Respecter le rythme de la personne
Respecter les souhaits et habitudes du résident

Solliciter la participation du résident en tenant compte de son projet d'accompagnement personnalisé et de l'évaluation de ses capacités à se déplacer
Partager les informations nécessaires à l'accompagnement du résident ou à la continuité du service
Assurer la traçabilité des comportements perturbateurs habituels du résident
Transmettre au personnel soignant toute observation liée à un état inhabituel du résident.
Connaissance du rôle des différents services de l'établissement en lien avec la fonction de l'ASMS
Connaissance des éléments du projet d'établissement, des chartes et du règlement intérieur en lien avec la fonction d'agent de service
Connaissance du rôle des membres de l'équipe pluriprofessionnelle
Connaissance du rôle des différents intervenants ou relais compétents
Connaissance du rôle de l'agent et des limites de sa fonction auprès du résident
Connaissance de la diversité des publics accueillis et de l'obligation de non-discrimination
Connaissance de base des principales pathologies liées au vieillissement et des principaux handicaps
Connaissance du rôle du projet d'accompagnement personnalisé du résident en établissement
Connaissance des besoins fondamentaux de la personne en perte d'autonomie
Connaissance du rôle du projet d'accompagnement personnalisé du résident en établissement
Connaissance de la signification des notions d'autonomie et de dépendance
Connaissance de base des conséquences du vieillissement et du handicap sur la mobilité des personnes
Connaissance des risques liés à une immobilisation prolongée du résident
Connaissance de la définition, des conséquences, de la prévention et du signalement de la maltraitance
Connaissances de base du fonctionnement de la communication verbale et non verbale
Connaissance du principe de la bienveillance à l'égard du résident en s'appuyant sur le regard, le toucher et la parole
Connaissance des risques psychosociaux liés au travail : stress, confrontation à la maladie, à la violence, à la mort... (INRS ed 6242)
Connaissance des risques de TMS et des mesures de prévention associées
Connaissance du risque infectieux et des mesures de prévention associées
Connaissance de la conduite à tenir en cas d'exposition au sang ou aux produits biologiques d'origine humaines (AES)
Connaissance des règles d'hygiène des agents de service : hygiène des mains, hygiène corporelle et vestimentaire
Connaissance de l'utilisation des équipements de protection individuelle (EPI)
Connaissance des risques de chute pour l'agent et le résident et des mesures de prévention associées
Connaissance des recommandations de l'INRS concernant le déplacement des personnes (démarche « Accompagner la mobilité » brochure 2020 ou mise à jour ultérieure)
Connaissance des fonctionnalités et du mode d'emploi des aides techniques (fauteuils roulants, déambulateurs, cannes) et des aménagements spécifiques (barres d'appui...) Connaissance des gestes d'aide à l'habillage et au déshabillage.

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE DE L'ACTIVITÉ TYPE 6

Accompagner le résident à prendre son repas et à boire

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir du projet d'accompagnement personnalisé et des consignes de l'équipe soignante, dans le respect des limites de la fiche de poste, accompagner le résident lors de la prise des repas et des boissons en favorisant son autonomie et en respectant les règles d'hygiène. Tenir compte de la disposition psychique et de l'état physique du résident au moment de l'intervention. Se protéger en respectant les mesures de prévention des risques professionnels.
Entrer en contact avec le résident en s'appuyant sur le regard, la parole, le toucher et rechercher son adhésion à l'aide apportée. Veiller au lavage des mains du résident. Rester attentif au résident. Favoriser la prise du repas par une parole stimulante. Si nécessaire l'accompagner à manger et à boire en veillant à prévenir les fausses routes. Renseigner le support de traçabilité. Transmettre au personnel soignant toute observation liée à un état inhabituel du résident dans les délais appropriés.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en collaboration avec l'équipe soignante, sous la responsabilité partagée du responsable hôtelier et du responsable soignant. Elle s'exerce dans les lieux dédiés à la prise de repas, de collations ou de boissons. Le port d'une tenue professionnelle adaptée et dédiée est requis.

Critères de performance

Les mesures de prévention des risques professionnels sont respectées
La communication de l'agent avec le résident permet de recueillir son adhésion
Le lavage des mains du résident est réalisé
Les consignes de l'équipe soignante sont respectées
L'aide à la prise des repas et des boissons du résident favorise son autonomie
Les observations liées à un état inhabituel du résident sont transmises au personnel soignant

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Porter une tenue professionnelle propre et conforme à la prestation (tenue spécifique ou tablier plastique)
Réaliser l'hygiène des mains
Appliquer les protocoles en cas d'épidémie ou d'infection
Présenter les repas avec soin et à température adéquate
Ajuster l'aide apportée au résident à son degré d'autonomie et à ses capacités du moment S'installer dans une position favorisant la prévention des TMS Appliquer les principes de prévention des fausses routes.
Travailler en équipe pluriprofessionnelle.
Etablir une communication verbale et non verbale favorisant la bienveillance
Etablir une communication adaptée aux capacités physiques et cognitives du moment
Solliciter la participation du résident en tenant compte de son projet d'accompagnement personnalisé
Etre à l'écoute du résident et se montrer attentif tout au long du repas
Respecter le rythme de la personne
Alerter en cas de fausses routes
Partager les informations nécessaires à l'accompagnement du résident ou à la continuité du service
Assurer la traçabilité des comportements perturbateurs habituels du résident
Transmettre au personnel soignant toute observation liée à un état inhabituel du résident.
Connaissance du rôle des différents services de l'établissement en lien avec la fonction de l'ASMS
Connaissance des éléments du projet d'établissement, des chartes et du règlement intérieur en lien avec la fonction d'agent de service
Connaissance du rôle des membres de l'équipe pluriprofessionnelle
Connaissance du rôle des différents intervenants ou relais compétents

Connaissance du rôle de l'agent et des limites de sa fonction auprès du résident
Connaissance des risques psychosociaux liés au travail : stress, confrontation à la maladie, à la violence, à la mort... (INRS ed 6242)
Connaissance des risques de TMS et des mesures de prévention associées
Connaissance du risque infectieux et des mesures de prévention associées
Connaissance de la conduite à tenir en cas d'exposition au sang ou aux produits biologiques d'origine humaines (AES)
Connaissance de la diversité des publics accueillis et de l'obligation de non discrimination
Connaissance de base des principales pathologies liées au vieillissement et des principaux handicaps
Connaissance du rôle du projet d'accompagnement personnalisé du résident en établissement
Connaissance de la signification des notions d'autonomie et de dépendance
Connaissance des besoins fondamentaux de la personne en perte d'autonomie et du lien affectif du résident avec le repas
Connaissance de base des conséquences du vieillissement et du handicap sur l'alimentation des personnes
Connaissance de la définition, des conséquences, de la prévention et du signalement de la maltraitance
Connaissances de base du fonctionnement de la communication verbale et non verbale
Connaissance du principe de la bienveillance à l'égard du résident en s'appuyant sur le regard, le toucher et la parole
Connaissance des règles d'hygiène des agents de service : hygiène des mains, hygiène corporelle et vestimentaire
Connaissance de l'utilisation des équipements de protection individuelle (EPI)
Connaissance de base des règles d'hygiène alimentaire : chaine du chaud et du froid, prévention des toxiinfections alimentaires collectives (TIAC)
Connaissance de base de l'équilibre alimentaire, des régimes, des textures modifiées et des compléments nutritionnels oraux
Connaissance des principes de prévention et des protocoles en cas de fausses routes.

Communiquer avec le résident, les visiteurs et l'équipe pluriprofessionnelle

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans l'établissement, saluer avec politesse les résidents, les visiteurs. Répondre aux demandes concernant son champ d'intervention ou orienter vers l'interlocuteur concerné.
Etre conscient que la chambre du résident est son « chez-soi » et l'établissement son lieu de vie. Annoncer son intervention et respecter la vie privée et intime du résident. Transmettre les informations recueillies lors des échanges avec l'entourage.
Etre attentif au résident et à son confort, communiquer de manière adaptée et bienveillante et recueillir l'adhésion du résident. Etre à l'écoute de ses souhaits, reformuler si nécessaire pour s'assurer de la bonne compréhension du résident.
Participer aux réunions d'équipe pluriprofessionnelle, transmettre les observations ou souhaits du résident.
Lors de chaque prise de poste prendre connaissance des consignes. Signaler toute anomalie à sa hiérarchie. En fin de service renseigner le support de traçabilité.

Critères de performance

Le contact avec le résident est établi et le service est annoncé
La communication de l'agent avec le résident permet de recueillir son adhésion
Les souhaits du résident sont respectés
Le support de traçabilité est renseigné
Les observations liées à l'état du résident sont transmises au personnel soignant

Respecter les règles d'hygiène et de sécurité en vigueur dans l'établissement

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Adopter une hygiène personnelle, corporelle et vestimentaire adaptée au secteur d'activité. Porter une tenue professionnelle compatible avec sa prestation. Réaliser une hygiène des mains par un lavage ou une friction hydro-alcoolique selon les consignes et protocoles en vigueur dans l'établissement. Etre conscient des enjeux du respect des règles d'hygiène au sein d'un établissement
Connaitre les risques professionnels de son métier et les mesures de prévention associés. Mettre en œuvre les principes de prévention des risques professionnels, utiliser les équipements de protection collective (EPC) adaptés et porter les équipements de protection individuelle (EPI) si nécessaire.

Critères de performance

Les mesures de prévention des risques professionnels sont respectées Les règles d'hygiène sont respectées.

Mettre en œuvre des modes opératoires et des protocoles en vigueur dans l'établissement

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Prendre connaissance des étapes du mode opératoire ou du protocole. Préparer le matériel, les produits et les équipements identifiés selon les tâches à réaliser. Appliquer les techniques correspondantes aux tâches en respectant les étapes. Vérifier son travail et ajuster si nécessaire. Nettoyer et ranger le matériel utilisé. Signaler les anomalies à l'interlocuteur concerné et assurer la traçabilité de la prestation

Critères de performance

Les étapes du mode opératoire ou du protocole sont respectées
Les techniques sont appliquées en respectant les modes opératoires
La prestation est contrôlée visuellement et réajustée si nécessaire

Glossaire technique

Accompagner la mobilité (ALM)

La démarche "Accompagner la mobilité de la personne aidée en prenant soin de l'autre et de soi" (en abrégé "Accompagner la mobilité", ou encore "ALM") est la mise en œuvre du principe général de prévention « adapter le travail à l'homme » (démarche INRS « Accompagner la mobilité ») et non adapter l'homme au travail (ancienne dénomination « gestes & postures »). Adoptée en 2020 par l'INRS cette nouvelle démarche permet de prendre soin sans prendre (physiquement) en charge la personne et favorise le confort et la préservation de l'autonomie de la personne.

Aide technique

Matériel utilisable par une personne pour se déplacer seule (type canne, déambulateur, fauteuil roulant...). Différent de l'outil d'aide (au transfert, au déplacement, à la mobilisation, à la manutention) qui requiert l'intervention d'une tierce personne.

Bactérie Multi Résistante (BMR) et Bactérie Hautement Résistante émergente (BHRe)

Bactéries qui limitent les possibilités thérapeutiques en cas d'infection.

Bionettoyage

Procédé destiné à réduire la contamination biologique des surfaces *(Afnor-norme NF X 50-790, Activités de service de nettoyage industriel)* obtenu par la combinaison de trois actions : - un nettoyage
- une évacuation de la salissure et des produits utilisés -
l'application d'un désinfectant.
Le cas échéant un dernier rinçage est effectué si la surface est prévue pour un contact alimentaire (table...).

Comportement perturbateur

Dans la maladie d'Alzheimer et maladies apparentées : trouble du comportement jugé par l'entourage (aidants et proches, professionnels intervenant auprès du résident, autres résidents, etc.) comme dérangeant, perturbateur, dangereux, que ce soit pour le résident ou pour autrui (opposition, agitation, agressivité, comportements moteurs aberrants, desinhibition, cris, idées délirantes, hallucinations, troubles du rythme veillesommeil).

Désinfection

Opération au résultat momentané permettant d'éliminer ou de tuer les micro-organismes et/ou d'inactiver les virus portés par des milieux inertes contaminés en fonction des objectifs visés.

Equipement de protection collective (EPC)

Equipement de protection signalant les risques liés à l'activité professionnelle d'un agent dans une zone accessible aux usagers (exemple : panneau de signalisation « sol glissant »).

Equipement de protection individuelle (EPI)

Equipement de protection que doit porter les agents pour se prémunir des risques (exemple : gants, lunettes, chaussures de protection...).

Mode opératoire

Opération méthodiquement ordonnée.

Mouvement naturel

Mouvement spontané mis en œuvre par une personne lors d'un déplacement : se lever, s'asseoir... (INRS)

Pôle d'activités et de soins adaptés (PASA)

Espace aménagé au sein des centres (EHPAD) destinés à accueillir durant la journée des résidents atteints d'une maladie neurodégénérative (Alzheimer ou apparentée) ayant des troubles du comportement modéré.

Précautions complémentaires

Les précautions complémentaires sont des mesures d'hygiène qui viennent en complément des précautions standard sur prescription médicale. En établissement médico-social il peut s'agir de précaution « contact » (gale, gastroentérite, bactérie multi résistante (BMR)) ; de précautions « gouttelettes » (grippe...) ou encore de précautions "air" (tuberculose, légionellose).

Précautions standard

Les précautions standard sont un ensemble de mesures d'hygiène visant à réduire le risque de transmission croisée des agents infectieux entre soignant, soigné et environnement, ou par exposition à un produit biologique d'origine humaine (sang, sécrétions, excréta...).

Projet d'accompagnement personnalisé (PAP)

Document de coordination visant à répondre à long terme aux besoins et attentes de la personne accueillie en établissement, rédigé en équipe pluriprofessionnelle et avec le résident.

Protocole

Instruction précise et détaillée mentionnant toutes les opérations à effectuer impérativement dans un certain ordre.

Troubles musculo-squelettiques (TMS)

Les troubles musculo-squelettiques sont des troubles de l'appareil locomoteur (membres et rachis) pour lesquels l'activité professionnelle peut jouer un rôle dans la genèse, le maintien ou l'aggravation de gêne fonctionnelle ou de douleurs.

Unité d'hébergement renforcée (UHR)

Espace aménagé dans un centre (EHPAD) afin d'héberger les personnes âgées atteints d'une maladie neurodégénérative (Alzheimer ou apparentée) entraînant d'importants troubles du comportement qui altèrent leur sécurité et leur qualité de vie.

Usagers

Ensemble des utilisateurs des locaux de l'établissement.

Glossaire du référentiel professionnel (R.P.)

Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui 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. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

Activité type d'extension

Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au certificat complémentaire de spécialisation (CCS).

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.

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.

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.

Référentiel professionnel

Le référentiel professionnel est un document public à caractère règlementaire (visé par l'arrêté du titre à finalité professionnelle) qui s'applique aux titres à finalité professionnelle du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

Savoir-faire organisationnel

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.

Savoir-faire relationnel

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 technique

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer 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.

Titre à finalité professionnelle

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de la formation professionnelle est appelée « titre à finalité professionnelle ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées.

ASSEMBLÉE
DE LA
POLYNÉSIE FRANÇAISE

NOR : CFP22201011DL-4

DÉLIBÉRATION Nº /APF

DU

relative à la demande de reconnaissance par l'État du titre à finalité professionnelle d'« Agent Magasinier (AM) » préparé en Polynésie française et délivré par le Ministre en charge de la formation professionnelle

L'ASSEMBLÉE DE LA POLYNÉSIE FRANÇAISE

Vu la loi organique nº 2004-192 du 27 février 2004 modifiée portant statut d'autonomie de la Polynésie française, ensemble la loi nº 2004-193 du 27 février 2004 modifiée complétant le statut d'autonomie de la Polynésie française ;

Vu l'ordonnance n° 2021-552 du 5 mai 2021 portant actualisation et adaptation des dispositions du code de l'éducation relatives à l'outre-mer *(dernier alinéa de l'article L 337-1 dans la rédaction résultant du 13° du II de l'article L.376-1)* ;

Vu la délibération n° 91-26 AT du 18 janvier 1991 portant application des dispositions du titre VI du Livre 1er de la loi n° 86-845 du 17 juillet 1986 et relative à la formation professionnelle continue ;

Vu le décret n° 2021-1907 du 30 décembre 2021-art.3 relatif aux dispositions réglementaires du livre III du Code national de l'éducation *(Section 2 du Chapitre 3, reconnaissance de diplômes ou de titres à finalité professionnelle préparés et délivrés en Polynésie française)* ;

Vu l'arrêté nº 807 CM du 27 mai 2022 soumettant un projet de délibération à l'assemblée de la Polynésie française ;

Vu la lettre nº /2022/APF/SG du portant convocation en séance des représentants à l'assemblée de la Polynésie française ;

Vu le rapport nº du de la commission de la santé, de la solidarité, du travail et de l'emploi ;

Dans sa séance du

A D O P T E :

Article 1er.- La présente délibération a pour objet la demande de reconnaissance par l'État du titre à finalité professionnelle d'« Agent Magasinier (AM) » préparé en Polynésie française et délivré par le Ministre en charge de la formation professionnelle.

Article 2.- La demande de reconnaissance concerne le présent titre à finalité professionnelle qui a une correspondance étroite avec celui du Ministère en charge de l'emploi en France et qui sert de référence au titre délivré en Polynésie française.

Article 3.- Le titre à finalité professionnelle entrant dans le champ d'application de cette demande de reconnaissance est le suivant :

N°	INTITULÉ	SIGLE	RÉFÉRENCE
1	Agent magasinier	AM	TP-00472

Les informations relatives aux activités et aux compétences liées à la qualification visée ainsi que les modalités de l'examen et les conditions de délivrance du titre sont décrites aux annexes jointes à la présente délibération.

Article 4.- L'organisme de formation désigné pour dispenser la formation est l'établissement public administratif dénommé Centre de Formation professionnelle pour Adultes (C.F.P.A.).

Article 5.- Le Président de la Polynésie française signalera toute modification qui interviendrait antérieurement ou postérieurement à la reconnaissance du titre.

Il s'assurera que les conditions de délivrance du titre sont respectées conformément aux dispositions prévues dans le référentiel de certification (RC).

L'autorité habilitée de la Polynésie française autorise, le cas échéant, des missions de contrôle diligentées par l'État, pour s'assurer des conditions dans lesquelles la formation et la délivrance du titre sont organisées.

Article 6.- Le Président de la Polynésie française est chargé de l'exécution de la présente délibération qui sera publiée au *Journal officiel* de la Polynésie française.

La secrétaire, *Le Président,*

Béatrice LUCAS Gaston TONG SANG

MINISTERE EN CHARGE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

REFERENTIEL DE CERTIFICATION (RC) DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

« AGENT MAGASINIER »

NIVEAU V (3)

1 - Références de la spécialité

Intitulé du titre à finalité professionnelle : Agent Magasinier
Sigle du titre à finalité professionnelle : AM
Niveau : V (3)
Équivalent code(s) NSF national équivalent : 311 t – Tri, préparation des commandes, magasinage
Équivalent code(s) Rome : N1103

2 – Synthèse des modalités de l'évaluation pour l'accès au titre à finalité professionnelle

2.1. Les compétences des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu de formation pour l'accès au titre à finalité professionnelle sont évaluées par un jury au vu :

a) De l'épreuve de synthèse basée sur une mise en situation professionnelle
L'épreuve de synthèse comporte plusieurs étapes :
Le candidat effectue un rapprochement de documents lors d'une livraison, puis il commente des photos de préparation de marchandise et de rangement de réserve.
Le candidat commente ensuite des photos de linéaires, de mises en avant de produits et fait des propositions d'améliorations.
À partir de la représentation d'un rack de stockage, il effectue un comptage de stock pour une famille de produits dont il devra ensuite valider une commande. Un entretien technique complète cette étape.
Dans le cadre d'une situation commerciale reconstituée, le candidat répond aux sollicitations d'un client. Un des membres du jury assure le rôle du client.

Le jury questionne ensuite le candidat au sujet de cette prestation.
À partir d'une situation d'encaissement, le candidat explique au jury comment il va procéder dans cette situation puis il répond aux questions du jury.

b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles

c) Des résultats des évaluations réalisées pendant le parcours continu de formation

d) D'un entretien final avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre à finalité professionnelle visé.

2.2. Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

a) Du livret de certification au cours d'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé. Cet entretien se déroule en fin de session du dernier CCP.

2.3. Les compétences des candidats pour l'accès aux CCP sont évaluées par un jury au vu :

a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).

b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.

c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

2.4. Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou justifiant d'un an d'expérience dans le métier visé pour l'accès aux certificats complémentaires de spécialisation (CCS) sont évaluées par un jury au vu :

a) Du titre à finalité professionnelle obtenu.

b) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).

c) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.

d) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

e) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice de l'activité du CCS visé

3 – Le dispositif d'évaluation pour l'accès direct au titre à finalité professionnelle

3.1. Les épreuves d'évaluation pour le (la) candidat (e) au titre à finalité Professionnelle Agent Magasinier

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'opération de l'épreuve
- Mise en situation professionnelle	Réceptionner et contrôler les marchandises Valider les informations relatives à la réception et affecter des emplacements aux nouveaux produits Ranger les articles dans le stock Préparer et réaliser les inventaires des produits en stock Renseigner les données relatives au traitement des commandes clients Accueillir le client, identifier son besoin et établir les documents commerciaux Prélever les articles dans le stock Emballer la commande client en vue de sa mise à disposition avec les documents de vente et de transport	02 h	Le candidat tire au sort un scénario avec les consignes de travail et les opérations à réaliser. Il traite les commandes clients et fournisseurs et renseigne les documents afférents. Il effectue un inventaire, traite un retour de marchandise et renseigne les documents afférents. Il accueille et renseigne un client. Au cours de la mise en situation, le jury assure le rôle de client, de responsable hiérarchique et de livreur.
Entretien technique	Valider les informations relatives à la réception et affecter des emplacements aux nouveaux produits Préparer et réaliser les inventaires des produits en stock Renseigner les données relatives au traitement des commandes clients Accueillir le client, identifier son besoin et établir les documents commerciaux	00 h 15 min	A l'issue de la mise en situation professionnelle, le jury interroge le candidat sur sa prestation dans un local fermé équipé d'une table et de trois chaises.
Entretien final		15 mn	
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat	02h30 min	

3.2. Les modalités pour l'accès direct au titre à finalité professionnelle

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnelle	Questionnement à partir de productions
Effectuer la réception de marchandises, la mise en stock et le suivi des stocks					
Réceptionner et contrôler les marchandises	Les procédures internes sont respectées Les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle sont appliqués Les réserves sur les documents de transport sont libellées de façon explicite Les non-conformités et reliquats par rapport à la commande sont identifiés Les informations sont transmises aux interlocuteurs concernés	☒	☐	☐	☐
Valider les informations relatives à la réception et affecter des emplacements aux nouveaux produits	Les procédures internes de réception sont respectées Les données enregistrées dans le système d'information sont exactes L'affectation de l'adresse de stockage des produits est adaptée à leurs caractéristiques et respecte l'implantation du magasin Les documents sont remis aux interlocuteurs concernés	☒	☒	☐	☐
Ranger les articles dans le stock	Les procédures internes sont respectées Les consignes de sécurité sont appliquées Les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle sont appliqués Les produits sont rangés dans les emplacements affectés Les déplacements sont optimisés	☒	☐	☐	☐

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnelle	Questionnement à partir de productions
Préparer et réaliser les inventaires des produits en stock	Les procédures et consignes de travail sont respectées La conformité des produits inventoriés est vérifiée Les opérations de comptage sont fiables Les causes de l'écart de stock physique sont identifiées Les résultats du contrôle sont communiqués au demandeur	☒	☒	☐	☐
Traiter les commandes de produits et les mettre à disposition des clients					
Renseigner les données relatives au traitement des commandes clients	Les informations nécessaires sont collectées Les commandes sont saisies sans erreur Les documents de préparation de commandes sont édités Les commandes sont ordonnées en fonction des priorités	☒	☒	☐	☐

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnelle	Questionnement à partir de productions
Accueillir le client, identifier son besoin et établir les documents commerciaux	La communication est adaptée au client Le besoin du client est pris en compte La demande du client est prise en compte Les renseignements transmis aux clients sont exacts Les retours client sont traités et les documents sont édités	☒	☒	☐	☐
Prélever les articles dans le stock	Les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle sont appliqués Les procédures internes sont respectées Les prélèvements sont réalisés en conformité avec la demande Les documents de préparation de commandes sont renseignés Les déplacements sont optimisés	☒	☐	☐	☐
Emballer la commande client en vue de sa mise à disposition avec les documents de vente et de transport	Les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle sont appliqués Les procédures internes sont respectées Le choix de l'emballage et des pictogrammes tient compte des caractéristiques des produits et du mode de transport Les documents de vente et d'expédition sont conformes	☒	☐	☐	☐
Obligations règlementaires le cas échéant : Sans objet.					

3.3. Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Appliquer les règles de qualité, de sûreté et de sécurité dans le magasin dans le respect des procédures	Accueillir le client, identifier son besoin et établir les documents commerciaux
	Emballer la commande client en vue de sa mise à disposition avec les documents de vente et de transport
	Prélever les articles dans le stock
	Préparer et réaliser les inventaires des produits en stock
	Ranger les articles dans le stock
	Réceptionner et contrôler les marchandises
	Renseigner les données relatives au traitement des commandes clients
	Valider les informations relatives à la réception et affecter des emplacements aux nouveaux produits
Organiser ses journées de travail en fonction des impératifs de production	Accueillir le client, identifier son besoin et établir les documents commerciaux
	Emballer la commande client en vue de sa mise à disposition avec les documents de vente et de transport
	Prélever les articles dans le stock
	Préparer et réaliser les inventaires des produits en stock
	Ranger les articles dans le stock
	Réceptionner et contrôler les marchandises
	Renseigner les données relatives au traitement des commandes clients
	Valider les informations relatives à la réception et affecter des emplacements aux nouveaux produits
Communiquer oralement et par écrit avec les interlocuteurs concernés	Accueillir le client, identifier son besoin et établir les documents commerciaux
	Emballer la commande client en vue de sa mise à disposition avec les documents de vente et de transport
	Prélever les articles dans le stock
	Préparer et réaliser les inventaires des produits en stock
	Ranger les articles dans le stock
	Réceptionner et contrôler les marchandises
	Renseigner les données relatives au traitement des commandes clients
	Valider les informations relatives à la réception et affecter des emplacements aux nouveaux produits

4. Conditions de présence et d'intervention du jury propre au titre à finalité professionnelle Agent Magasinier

4.1. Durée de l'épreuve: 02 h 30 min

4.2. Protocole d'intervention du jury :
Le jury est présent pendant toute la durée de l'épreuve.
Dans la mise en situation professionnelle, certains jeux de rôle sont réalisés entre le candidat et le jury qui s'appuie sur des scénarios écrits.
Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

4.3. Conditions particulières de composition du jury : Sans objet

5. Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session titre

Néant

REFERENTIEL DE CERTIFICATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Agent Magasinier

CCP 1

Effectuer la réception de marchandises, la mise en stock et le suivi des stocks

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Réceptionner et contrôler les marchandises Ranger les articles dans le stock Préparer et réaliser les inventaires des produits en stock Valider les informations relatives à la réception et affecter des emplacements aux nouveaux produits	01 h 15 min	Le candidat tire au sort un scénario avec les consignes de travail et les opérations à réaliser. Il traite la réception d'une commande fournisseurs, renseigne les documents afférents et effectue un inventaire. Selon le scénario, un des membres du jury assure le rôle de livreur et de responsable hiérarchique.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Préparer et réaliser les inventaires des produits en stock Valider les informations relatives à la réception et affecter des emplacements aux nouveaux produits	00 h 15 min	A l'issue de la mise en situation professionnelle, le jury interroge le candidat sur sa prestation.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	01 h 30 min	

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Effectuer la réception de marchandises, la mise en stock et le suivi des stocks

Durée de l'épreuve : 01 h 30 min

Protocole d'intervention du jury :
Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :
Sans objet

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP
Sans objet

CCP 2

Traiter les commandes de produits et les mettre à disposition des clients

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Renseigner les données relatives au traitement des commandes clients Prélever les articles dans le stock Emballer la commande client en vue de sa mise à disposition avec les documents de vente et de transport Accueillir le client, identifier son besoin et établir les documents commerciaux	01 h 15 min	Le candidat tire au sort un scénario avec les consignes de travail et les opérations à réaliser. Il traite une commande client, valide un retour de marchandise et renseigne les documents afférents. Il accueille et renseigne un client. Selon le scénario, un des membres du jury assure le rôle de client et de responsable hiérarchique.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Renseigner les données relatives au traitement des commandes clients Accueillir le client, identifier son besoin et établir les documents commerciaux	00 h 15 min	A l'issue de la mise en situation professionnelle, le jury interroge le candidat sur sa prestation.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	01 h 30 min	

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Traiter les commandes de produits et les mettre à disposition des clients

Durée de l'épreuve : 01 h 30 min

Protocole d'intervention du jury :
Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :
Sans objet

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP
Sans objet

Annexe 1

Plateau technique d'évaluation

Agent magasinier

Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	Un espace de de 60 m² minimum comprenant : - au moins quatre allées de circulation bordées de rayonnages d'une hauteur entre 1.60 m et 2 m. - une zone de réception et une zone d'expédition identifiées et matérialisées au sol.	Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention.
Entretien technique	Un local équipé d'une table et de trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.
Entretien final	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.

Ressources (pour un candidat)
Certaines ressources peuvent être partagées par plusieurs candidats.
Leur nombre est indiqué dans la colonne « Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve »

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Postes de travail	1	Le magasin doit contenir au minimum 500 références différentes avec adresses de stockage identifiées dont 30 références avec pictogramme de manutention. 400 de ces références devront comporter minimum 4 unités. Un comptoir. Un poste de travail réception avec une table. Un poste d'emballage avec une table. Deux postes informatiques équipés d'un système de gestion commerciale et reliés à une imprimante. Deux téléphones. Matériel de manutention : un transpalette. Un nombre de supports de charge divers : palettes et demi-palettes. Une balance professionnelle.	4	Pas d'observation
	1	Matériel de manutention : chariot de manutention manuel.	1	Sans objet.
Outils / Outillages	4	Cutters, dérouleurs de ruban adhésif.	4	Pas d'observation.

Équipements de protection individuelle (EPI) ou collective	4	Gants.	4	Le candidat vient avec ses chaussures de sécurité.
Matières d'œuvre	1	Matériels d'emballage de calage et de suremballage adaptés aux opérations à réaliser. Des cartons d'emballage adaptés aux opérations à réaliser. Etiquettes d'expédition, adhésif, film, moyens de marquage.	4	Pas d'observation.

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
		Pictogrammes de manutention et de sécurité, documents de transport et bons de mouvements des marchandises.		
Documentations	2	Cahier de procédures informatiques et modes opératoires du magasin.	2	Un jeu de documents par poste informatique.

ANNEXE 2

CORRESPONDANCES DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

Le titre à finalité professionnelle Agent magasinier est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances sont :

	Agent magasinier (ancienne version)		Agent magasinier (nouvelle version)
CCP	Effectuer la réception de marchandises, la mise en stock et le suivi des articles	CCP	Effectuer la réception de marchandises, la mise en stock et le suivi des stocks
CCP	Traiter les commandes de produits et les mettre à disposition des clients	CCP	Traiter les commandes de produits et les mettre à disposition des clients

Annexe 3

Glossaire des modalités d'évaluation du référentiel de certification (R.C.)

Mise en situation professionnelle

Il s'agit d'une reconstitution qui s'inspire d'une situation professionnelle représentative de l'emploi visé par le titre. Elle s'appuie sur le plateau technique d'évaluation défini dans l'annexe 1 du référentiel d'évaluation.

Présentation d'un projet réalisé en amont de la session

Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet réalisé dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet en amont de la session. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session » mentionne en quoi consiste ce projet.

Entretien technique

L'entretien technique peut être prévu par le référentiel d'évaluation. Sa durée et son périmètre de compétences sont précisés. Il permet si nécessaire d'analyser la mise en situation professionnelle et/ou d'évaluer une (des) compétence(s) particulière(s).

Questionnaire professionnel

Il s'agit d'un questionnaire écrit passer sous surveillance. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d'évaluer certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité. Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

Questionnement à partir de production(s)

Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet...) élaborée en amont de la session par le candidat, pour évaluer certaines des compétences non évaluables par la mise en situation professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) » mentionne en quoi consiste/nt cette/ces production(s).

Entretien final

Il permet 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 des représentations du métier.

Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son dossier professionnel.

MINISTERE EN CHARGE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

REFERENTIEL PROFESSIONNEL (RP) DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

« AGENT MAGASINIER »

NIVEAU V (3)

Référentiel Professionnel du Titre à Finalité Professionnelle : « AGENT MAGASINIER »

INTRODUCTION

Rappel des activités liées au titre à finalité professionnelle
Le titre à finalité professionnelle « Agent Magasinier » préserve ses deux activités : une activité caractérisée par le mouvement des marchandises entrantes, l'autre par le mouvement des marchandises sortantes.

Contexte de l'examen du titre à finalité professionnelle
Les savoir-faire relatifs à la prévention des risques physiques liés au travail ont été renforcés.

Tableau des activités

Ancien TP Agent Magasinier	Nouveau TP Agent Magasinier
Effectuer la réception de marchandises, la mise en stock et le suivi des articles	Effectuer la réception de marchandises, la mise en stock et le suivi des stocks
Traiter les commandes de produits et les mettre à disposition des clients	Traiter les commandes de produits et les mettre à disposition des clients

Vue synoptique de l'activité-type

N° fiche AT	Activités-types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Effectuer la réception de marchandises, la mise en stock et le suivi des stocks	1	Réceptionner et contrôler les marchandises
		2	Valider les informations relatives à la réception et affecter des emplacements aux nouveaux produits
		3	Ranger les articles dans le stock
		4	Préparer et réaliser les inventaires des produits en stock
2	Traiter les commandes de produits et les mettre à disposition des clients	5	Renseigner les données relatives au traitement des commandes clients
		6	Accueillir le client, identifier son besoin et établir les documents commerciaux
		7	Prélever les articles dans le stock
		8	Emballer la commande client en vue de sa mise à disposition avec les documents de vente et de transport

FICHE ACTIVITÉ TYPE

Agent Magasinier

Définition de l'activité type et des conditions d'exercice
L'agent magasinier réalise la mise à disposition de produits conformes à des commandes, dans le respect des procédures de sécurité, de qualité et de protection de la santé au travail.

Il réceptionne les produits livrés et les met en stock. Il enregistre les données correspondantes dans le système d'information de l'entreprise, s'assure de leur cohérence avec le stock physique et effectue des inventaires. Il suit le stock de produits et veille au respect des règles de sécurité des produits, en tenant compte de réglementations spécifiques à certains types de produits.
Il reçoit les commandes de clients internes et externes et s'assure de la disponibilité des produits, prélève les produits, les emballe en fonction de leurs caractéristiques et des modes de transport et appose les pictogrammes. Il édite les documents commerciaux et les joint à la commande.
Il peut être amené à renseigner ou servir un client, en face à face ou par téléphone, traiter une demande de retour de marchandise ou une réclamation.

L'agent magasinier travaille, seul ou au sein d'une équipe, sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique. Il organise son activité en fonction de sa charge de travail et des impératifs des horaires d'expédition ou de livraison. Il prend en compte les aspects du développement durable liés au contexte de son activité. La taille de l'entreprise impacte son degré de responsabilité, d'autonomie et de polyvalence au sein du magasin.

L'agent magasinier est en relation permanente avec des interlocuteurs internes et externes à l'entreprise, tels que collaborateurs, fournisseurs, clients et prestataires de services.

L'agent magasinier travaille le plus souvent debout, avec des déplacements dans une zone définie. Il manipule des produits de dimensions et de poids variables et utilise des matériels de manutention dans le respect de règles de qualité et de sécurité. Il applique les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle.

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre
Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :
Entreprises de commerce de gros ;
Entreprises de commerce de détail ;
Sites industriels.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :
Magasinier
Magasinier vendeur
Agent d'expédition
Magasinier gestionnaire de stock
Préparateur de commandes
Réceptionnaire

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Sans objet.

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Effectuer la réception de marchandises, la mise en stock et le suivi des stocks

Réceptionner et contrôler les marchandises
Valider les informations relatives à la réception et affecter des emplacements aux nouveaux produits
Ranger les articles dans le stock
Préparer et réaliser les inventaires des produits en stock

2. Traiter les commandes de produits et les mettre à disposition des clients

Renseigner les données relatives au traitement des commandes clients
Accueillir le client, identifier son besoin et établir les documents commerciaux
Prélever les articles dans le stock
Emballer la commande client en vue de sa mise à disposition avec les documents de vente et de transport

Compétences transversales de l'emploi
Appliquer les règles de qualité, de sûreté et de sécurité dans le magasin dans le respect des procédures
Organiser ses journées de travail en fonction des impératifs de production
Communiquer oralement et par écrit avec les interlocuteurs concernés

Niveau et/ou domaine d'activité national équivalent
Niveau : V (3) (Cadre national des certifications 2019)
Convention(s) : Sans objet.
Code(s) NSF national équivalent :
311t–Tri, préparation des commandes, magasinage

Fiche(s) Rome de rattachement
N1103 Magasinage et préparation de commandes

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

Effectuer la réception de marchandises, la mise en stock et le suivi des stocks

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Dans le respect des procédures de l'entreprise et des consignes de sécurité, l'agent magasinier réceptionne des marchandises.
En tenant compte des marchandises reçues, de la commande, et des documents de livraison, il procède aux opérations de contrôle des produits. Lors de ces contrôles, il effectue les pointages et détecte les non conformités, telles que des avaries, des manquants, des erreurs de référence et rédige les réserves relatives aux anomalies constatées.
En conformité avec les pointages effectués sur les documents de réception, il valide les données dans le système d'information afin que le stock informatique corresponde au stock physique. Lors d'une réception de produits non répertoriés dans le stock, il attribue des adresses de stockage en fonction des caractéristiques des produits et de l'implantation du magasin.
Il utilise des matériels de manutention et des équipements de protection individuelle pour ranger les produits dans l'emplacement identifié. Il respecte les règles de stockage afin d'assurer leur conservation et leur mise à disposition. Il transmet les documents aux interlocuteurs concernés.
Il réalise les inventaires physiques et les opérations de contrôle régulier ou ponctuel dans le respect des procédures et du délai imparti. Il recherche la cause des écarts afin d'assurer la cohérence entre les stocks physiques et les données du système d'information et communique les résultats des contrôles au demandeur.
Il a en charge l'entretien et le rangement de la zone de stockage.
L'agent magasinier exerce cette activité seul ou au sein d'une équipe, sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique. Il prend en compte au quotidien les principes du développement durable liés au contexte de son activité et applique les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle.
L'agent magasinier est en relation permanente avec des interlocuteurs internes et externes à l'entreprise, tels que collaborateurs, fournisseurs et prestataires de services.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Réceptionner et contrôler les marchandises
Valider les informations relatives à la réception et affecter des emplacements aux nouveaux produits Ranger les articles dans le stock
Préparer et réaliser les inventaires des produits en stock

Compétences transversales de l'activité type

Appliquer les règles de qualité, de sureté et de sécurité dans le magasin dans le respect des procédures
Organiser ses journées de travail en fonction des impératifs de production
Communiquer oralement et par écrit avec les interlocuteurs concernés

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Traiter les commandes de produits et les mettre à disposition des clients

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Dans le respect des procédures de l'entreprise, l'agent magasinier enregistre dans le système d'information de l'entreprise les éléments de la commande client.
Il recherche les informations telles que des références, le conditionnement, le prix ou la disponibilité dans les bases de données informatiques. Il édite les documents de préparation et les classe dans l'ordre des priorités.
Il peut être amené à accueillir le client, en face à face ou au téléphone, identifier son besoin et le renseigner. En fonction des éléments qu'il recueille lors de l'échange, références, unités de vente, quantités, il enregistre la commande du client et édite les documents commerciaux. En cas de retour de marchandise ou réclamation d'un client, il réalise les contrôles et le traitement de la demande.
Dans le respect des consignes de manutention et en fonction de l'agencement de la zone de stockage, il choisit les matériels de manutention et des équipements de protection individuelle. Il organise le prélèvement des produits afin d'optimiser la production. Il prélève la marchandise en vérifiant l'état, le nombre et le conditionnement et renseigne les documents de préparation.
L'agent magasinier choisit l'emballage et constitue des unités de manutention appropriées aux caractéristiques des produits et aux modes de transport, afin d'en assurer la protection. Il renseigne les documents de transport, édite les documents de vente et les joint à la marchandise.
Il organise ses activités et l'ordre de ses préparations en fonction des priorités et des urgences. Il est soumis aux contraintes horaires de l'expédition des commandes.
L'agent magasinier exerce cette activité seul ou au sein d'une équipe, sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique. Il prend en compte au quotidien les principes du développement durable liés au contexte de son activité et applique les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle.
L'agent magasinier est en relation permanente avec des interlocuteurs internes et externes à l'entreprise, tels que collaborateurs, fournisseurs, clients et prestataires de services.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Renseigner les données relatives au traitement des commandes clients
Accueillir le client, identifier son besoin et établir les documents commerciaux
Prélever les articles dans le stock
Emballer la commande client en vue de sa mise à disposition avec les documents de vente et de transport

Compétences transversales de l'activité type

Appliquer les règles de qualité, de sureté et de sécurité dans le magasin dans le respect des procédures
Organiser ses journées de travail en fonction des impératifs de production
Communiquer oralement et par écrit avec les interlocuteurs concernés

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Réceptionner et contrôler les marchandises

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures de l'entreprise, des consignes de sécurité et de la réglementation, accueillir le transporteur, contrôler la conformité de la livraison avec le document de transport et la marchandise. Rédiger les réserves éventuelles.
En tenant compte de la commande et des documents de livraison, contrôler les produits livrés afin d'en valider la conformité. Informer les interlocuteurs concernés en cas de non-conformité.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au quotidien, seul ou au sein d'une équipe, en relation avec les livreurs, les services internes.

Critères de performance

Les procédures internes sont respectées
Les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle sont appliqués
Les réserves sur les documents de transport sont libellées de façon explicite
Les non-conformités et reliquats par rapport à la commande sont identifiés
Les informations sont transmises aux interlocuteurs concernés

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Décharger ou faire décharger la marchandise
Utiliser les matériels de manutention et les équipements de protection individuelle (EPI) dans le respect des règles de sécurité, nettoyage, rangement de la zone
Appliquer les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle
Appliquer les règles de base du développement durable de l'entreprise : nettoyage, rangement de la zone, récupération des déchets
Vérifier les documents de transport et de livraison
Apposer des réserves explicites et justifiées sur un document de transport
Collecter les documents en lien avec la réception
Réaliser les contrôles et rapprochements entre la marchandise et les documents
Identifier les non-conformités et reliquats par rapport à la commande
Transmettre les documents aux interlocuteurs concernés
Libeller des réserves de façon explicite sur les documents de transport.
Evaluer sa charge de travail et hiérarchiser ses tâches en fonction des priorités
Accueillir les livreurs
Transmettre oralement ou par écrit des informations aux différents interlocuteurs
Argumenter les réserves ou des réclamations auprès de son responsable
Connaissance des règles d'hygiène, de sécurité, de sûreté et de manutention
Connaissance des principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle
Connaissance des règles techniques liées aux matériels de manutention
Connaissance des documents administratifs liés à la réception
Connaissance de la réglementation relative au chargement et déchargement des véhicules de transport
Connaissance de la réglementation relative au contrat type de transport
Connaissance des circuits de transmission des documents et de leur classement
Connaissance des différentes unités de gestion : vente, achat, conditionnement
Connaissance des pictogrammes de manutention liés aux caractéristiques des produits
Connaissance des principes du développement durable
Connaissance des règles de stockage d'un magasin
Connaissance des outils d'identification de la marchandise (lecteur code barre, PDA)
Connaissance des différents supports de charge

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Valider les informations relatives à la réception et affecter des emplacements aux nouveaux produits

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures de l'entreprise et en fonction des informations relevées sur les documents de réception, valider les données dans le système d'information afin que le stock informatique corresponde au stock physique. En fonction des caractéristiques des produits et de l'implantation du magasin, attribuer des adresses de stockage aux produits. Transmettre les documents aux interlocuteurs concernés.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au quotidien, seul ou au sein d'une équipe, en relation avec les services internes.

Critères de performance

Les procédures internes de réception sont respectées
Les données enregistrées dans le système d'information sont exactes
L'affectation de l'adresse de stockage des produits est adaptée à leurs caractéristiques et respecte l'implantation du magasin
Les documents sont remis aux interlocuteurs concernés

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Identifier les documents de réception
Rechercher les informations dans une base de données
Saisir les mouvements relatifs aux réceptions de produits dans le système d'information
Interpréter un plan de stockage
Définir l'implantation de nouveaux produits en fonction de leurs caractéristiques
Appliquer les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle
Utiliser les outils d'identification de la marchandise (lecteur code barre, PDA)

Evaluer sa charge de travail et hiérarchiser ses tâches en fonction des priorités

Rendre compte de son activité
Signaler les anomalies rencontrées
Communiquer oralement ou par écrit avec les différents prestataires

Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité et de sûreté
Connaissance des documents administratifs liés à la réception
Connaissance des règles d'utilisation du système informatisé pour la gestion de stocks
Connaissance des menus de consultation et de saisie d'un logiciel de gestion commerciale
Connaissance des outils d'identification de la marchandise (lecteur code barre, PDA)
Connaissance des circuits de transmission des documents et de leur classement
Connaissance des règles de stockage d'un magasin
Connaissance des principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle
Connaissance des pictogrammes de stockage et de conservation liés aux caractéristiques des produits
Connaissance des différentes structures de stockage et leurs caractéristiques
Connaissance des spécificités de stockage des produits à température dirigée, dangereux, sensibles

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Ranger les articles dans le stock

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures de l'entreprise et des consignes de sécurité et de sûreté, positionner chaque produit dans l'emplacement identifié en respectant les règles de stockage afin d'assurer la conservation des produits et leur mise à disposition. Optimiser ses déplacements, maintenir la zone de stockage propre et rangée et respecter les principes du développement durable liés au contexte de son activité.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au quotidien dans les zones de stockage, seul ou au sein d'une équipe, en relation avec les services internes. Elle implique l'utilisation de matériel de manutention.

Critères de performance

Les procédures internes sont respectées
Les consignes de sécurité sont appliquées
Les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle sont appliqués
Les produits sont rangés dans les emplacements affectés
Les déplacements sont optimisés

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Appliquer les règles de conservation des produits liées à la rotation du stock
Choisir les matériels de manutention et les équipements de protection individuelle adaptés
Appliquer les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle
Identifier et étiqueter les produits
Identifier les pictogrammes de manutention liés aux caractéristiques des produits
Identifier les adresses de stockage
Ranger les produits
Evaluer sa charge de travail et hiérarchiser ses tâches en fonction des priorités
Optimiser les déplacements dans le rangement des produits
Rendre compte de son activité
Signaler les anomalies rencontrées
Connaissance des principes de prévention des risques physiques liés à l'activité
Connaissance des principales règles techniques liées aux matériels de manutention
Connaissance des circuits de transmission des documents et leur classement
Connaissance des différentes unités de conditionnement
Connaissance des règles de rotation des produits
Connaissance des différentes structures de stockage et leurs caractéristiques
Connaissance des spécificités de stockage des produits à température dirigée (positive ou négative), dangereux, sensibles
Connaissance des différents supports de charge
Connaissance des pictogrammes de manutention et de stockage liés aux caractéristiques des produits
Connaissance des principes du développement durable liés au contexte de son activité

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

Préparer et réaliser les inventaires des produits en stock

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En réponse à des besoins internes, préparer et réaliser les opérations d'inventaire régulier ou ponctuel dans le respect des procédures et du délai imparti. Rechercher la cause des écarts afin d'assurer la cohérence entre les stocks physiques et les données du système d'information. Communiquer les résultats des contrôles au demandeur.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au sein du magasin. Des outils d'identification du type lecteur code-barres peuvent être utilisés.

Critères de performance

Les procédures et consignes de travail sont respectées
La conformité des produits inventoriés est vérifiée
Les opérations de comptage sont fiables
Les causes de l'écart de stock physique sont identifiées
Les résultats du contrôle sont communiqués au demandeur

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Choisir les matériels de manutention et les équipements de protection individuelle adaptés
Ranger les produits
Appliquer les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle
Identifier les adresses de stockage
Identifier et ré-étiqueter les produits le cas échéant
Effectuer les comptages
Reporter les résultats aux interlocuteurs concernés
Evaluer sa charge de travail et hiérarchiser ses tâches en fonction des priorités
Rendre compte de son activité
Signaler les anomalies rencontrées
Formuler la réponse adaptée à l'interlocuteur
Connaissance des différents types d'inventaires
Connaissance des principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle
Connaissance des circuits de transmission des documents
Connaissance des différentes unités de conditionnement
Connaissance des pictogrammes de manutention et de stockage liés aux caractéristiques des produits
Connaissance des règles d'utilisation du système informatisé pour la gestion des stocks
Connaissance des principes du développement durable liés au contexte de son activité

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Renseigner les données relatives au traitement des commandes clients

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures de l'entreprise, enregistrer dans le système d'information les éléments de la commande client. Rechercher les informations nécessaires dans les bases de données informatiques. Editer les documents de préparation et les classer dans l'ordre des priorités afin de satisfaire les intérêts de l'entreprise et les demandes clients.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce, au sein du magasin, seul ou en équipe, pour répondre à des besoins d'un client interne ou externe.

Critères de performance

Les informations nécessaires sont collectées
Les commandes sont saisies sans erreur
Les documents de préparation de commandes sont édités
Les commandes sont ordonnées en fonction des priorités

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Identifier les différentes informations nécessaires au traitement des besoins client
Rechercher les informations dans les bases de données
Repérer les anomalies liées à la commande et/ou à son traitement
Editer les documents nécessaires à la préparation de commande
Evaluer sa charge de travail et hiérarchiser ses tâches en fonction des priorités.
Signaler les anomalies rencontrées
Rendre compte de son activité
Connaissance des documents liés au traitement d'une commande
Connaissance des unités de gestion, d'achat, de vente, de conditionnement, de facturation
Connaissance des menus de consultation et de saisie d'un logiciel de gestion commerciale
Connaissance du rôle des différents intervenants dans le processus de la commande

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

Accueillir le client, identifier son besoin et établir les documents commerciaux

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures définies par l'entreprise, accueillir le client, physiquement ou tout autre canal de communication. Ecouter sa demande, rechercher des informations complémentaires, donner les renseignements nécessaires et conseiller le client dans le respect des intérêts de l'entreprise. Enregistrer la commande ou le retour, les traiter et éditer les documents commerciaux.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce, au sein du magasin, en réponse à des besoins d'un client interne ou externe.

Critères de performance

La communication est adaptée au client
Le besoin du client est pris en compte
La demande du client est prise en compte
Les renseignements transmis aux clients sont exacts
Les retours client sont traités et les documents sont édités

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser les techniques et les technologies d'information et de communication en lien avec son activité
Rechercher les informations dans des bases de données
Appliquer les règles commerciales de l'entreprise
Conseiller et proposer les produits adaptés au besoin du client
Repérer les anomalies liées à la commande et à son traitement
Enregistrer et éditer les documents nécessaires à la commande
Appliquer les règles commerciales de l'entreprise
Identifier les différentes origines de retour de produits et leurs conséquences pour l'entreprise et le client
Evaluer sa charge de travail et hiérarchiser ses tâches en fonction des priorités
Accueillir le client et prendre en charge sa demande
Formuler une réponse adaptée à l'interlocuteur, oralement ou par écrit
Adopter un langage et une attitude conformes à l'image de l'entreprise
Répondre à l'interlocuteur qui se présente physiquement ou par téléphone dans un esprit de service au client
Signaler les anomalies rencontrées
Rendre compte de son activité
Connaissance des documents liés à la vente
Connaissance des unités de gestion, d'achat, de vente, de conditionnement, de facturation
Connaissance des moyens de base de communication pour collecter ou transmettre des informations
Connaissance des menus de consultation et de saisie d'un logiciel de gestion commerciale
Connaissance du rôle des différents intervenants dans le processus de la commande ou du retour client
Connaissance des notions de garantie
Connaissance des procédures de traitement des retours de consignes

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 7

Prélever les articles dans le stock

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures internes de l'entreprise, en fonction de la commande du client, prélever la marchandise en vérifiant l'état, le nombre et le conditionnement. Editer et compléter les documents de préparation. En fonction de l'agencement de la zone de stockage, choisir les matériels et ordonner le prélèvement des produits afin d'optimiser la production. Appliquer les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au sein du magasin, seul ou en équipe. Elle implique l'utilisation du matériel de manutention.

Critères de performance

Les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle sont appliqués
Les procédures internes sont respectées
Les prélèvements sont réalisés en conformité avec la demande
Les documents de préparation de commandes sont renseignés
Les déplacements sont optimisés

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Appliquer les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle
Appliquer les règles de conservation des produits liées à la rotation du stock
Identifier les pictogrammes de manutention liés aux caractéristiques des produits
Identifier les adresses de stockage
Etablir et respecter le plan de circulation
Choisir les outils de manutention et les équipements de protection individuelle adaptés
Identifier et étiqueter les produits
Evaluer sa charge de travail et hiérarchiser ses tâches en fonction des priorités
Optimiser et rationnaliser les déplacements pour le prélèvement des produits
Rendre compte de son activité
Signaler les anomalies rencontrées
Connaissance des principales règles d'hygiène, de sécurité, de sûreté et de manutention
Connaissance des principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle
Connaissance des principales règles techniques liées aux matériels de manutention
Connaissance des différentes unités de conditionnement
Connaissance des différents supports de charge
Connaissance des règles de rotation des produits (« peps »)
Connaissance des différentes structures de stockage et leurs caractéristiques
Connaissance des pictogrammes de manutention et de stockage liés aux caractéristiques des produits
Connaissance des spécificités de manutention des produits à température dirigée (positive ou négative), dangereux, sensibles
Connaissance des règles d'utilisation du système informatisé pour la gestion de stock

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 8

Emballer la commande client en vue de sa mise à disposition avec les documents de vente et de transport

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures internes de l'entreprise, afin de protéger la marchandise, choisir l'emballage approprié aux caractéristiques des produits et constituer des unités de manutention adaptées aux modes de transport. Apposer les pictogrammes requis, renseigner les documents de transport et de vente et les joindre à la commande.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au sein du magasin. Elle implique l'utilisation de l'outil informatique et du matériel d'emballage.

Critères de performance

Les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle sont appliqués
Les procédures internes sont respectées
Le choix de l'emballage et des pictogrammes tient compte des caractéristiques des produits et du mode de transport
Les documents de vente et d'expédition sont conformes

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Appliquer les principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle
Constituer un colis conforme aux règles de qualité, aux contraintes client et de transport à l'aide du matériel approprié Réaliser le suremballage
Editer et valider les documents de vente
Renseigner les documents de transport
Choisir les matériels de manutention et les équipements de protection individuelle adaptés
Identifier et interpréter les pictogrammes
Evaluer sa charge de travail et hiérarchiser ses tâches en fonction des priorités
Rendre compte de son activité
Signaler les anomalies rencontrées
Connaissance des règles d'hygiène, de sécurité, de sûreté et de manutention
Connaissance des principes de prévention des risques physiques liés à l'activité professionnelle
Connaissance des règles techniques liées aux matériels de manutention
Connaissance des différents matériaux d'emballage et de sur emballage
Connaissance des matériaux de calage et de protection
Connaissance des différents supports de charge et leurs utilisations
Connaissance des pictogrammes de manutention liés aux caractéristiques des produits
Connaissance des incompatibilités entre des produits
Connaissance des principaux modes de transport et leurs caractéristiques
Connaissance des menus de saisie d'un logiciel de gestion commerciale
Connaissance des différents documents de transport
Connaissance des documents administratifs liés à la vente
Connaissance des circuits de transmission des documents et de leur classement
Connaissance des principes du développement durable

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'ACTIVITÉ TYPE

Appliquer les règles de qualité, de sûreté et de sécurité dans le magasin dans le respect des procédures

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des procédures du magasin, appliquer et faire appliquer les règles de sécurité relatives aux personnes et aux biens, s'assurer qu'elles soient respectées par toute personne présente dans le magasin. Maintenir le magasin rangé et propre.

Critères de performance

Le magasin est maintenu propre et rangé
Les règles de sécurité et de sûreté sont respectées
Les anomalies sont signalées et prises en compte
Les règles de base du développement durable de l'entreprise sont appliquées Les
procédures sont appliquées avec rigueur

Organiser ses journées de travail en fonction des impératifs de production

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Sous l'autorité d'un responsable hiérarchique, organiser ses tâches et gérer les urgences tout au long de la journée afin de satisfaire au mieux les intérêts de la structure et les demandes des clients.

Critères de performance

Le travail est organisé
Les priorités sont prises en compte

Communiquer oralement et par écrit avec les interlocuteurs concernés

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Communiquer et collecter oralement ou par écrit les informations nécessaires auprès des conducteurs, collègues, clients, hiérarchie, fournisseurs, afin de maintenir le niveau de service visé. Adapter sa communication à l'interlocuteur.

Critères de performance

Les informations sont transmises aux interlocuteurs concernés
La communication est adaptée à l'interlocuteur

Glossaire du référentiel professionnel

Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui 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. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

Activité type d'extension

Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'activité type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au certificat complémentaire de spécialisation (CCS).

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.

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.

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.

Référentiel professionnel

Le référentiel professionnel est un document public à caractère règlementaire l'arrêté (du titre à finalité professionnelle) qui s'applique aux titres à finalité professionnelle du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

Savoir-faire organisationnel

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.

Savoir-faire relationnel

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 technique

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer 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.

Titre à finalité professionnelle

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de la formation professionnelle est appelée « titre à finalité professionnelle ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées.

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'ACTIVITE TYPE

Communiquer oralement (comprendre et s'exprimer)

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre de son activité quotidienne, communiquer en permanence avec les clients sur la surface de vente, les collègues de travail, le responsable du rayon ou du magasin et les différents services du magasin. Comprendre et utiliser le vocabulaire professionnel, respecter les instructions reçues et relayer les informations et les consignes à ses collègues.

Critères de performance

Les informations remontées sont pertinentes
Les techniques d'accueil en caisse sont mises en œuvre
Les services du magasin proposés au client sont adaptés

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de contribuer à la notoriété du magasin et à la satisfaction des clients, intégrer la relation client dans son activité quotidienne, approvisionner les rayons en donnant la priorité aux demandes de renseignements des clients, proposer ses services pour les guider dans leurs achats, leur présenter les produits et les services du magasin.

Critères de performance

Les conditions d'acheminement des marchandises vers le point de vente sont respectées
Les règles de tenue de rayon sont maîtrisées (plein, propre, prix, rangement et promos)
Les techniques d'accueil en magasin sont mises en œuvre
Les avantages et services de l'enseigne sont connus et présentés au client
Les produits proposés au client correspondent à sa demande

ASSEMBLÉE
DE LA
POLYNÉSIE FRANÇAISE

NOR : CFP22201024DL-4

DÉLIBÉRATION Nº /APF

DU

relative à la demande de reconnaissance par l'État du titre à finalité professionnelle d'« Assistant chef de chantier gros-œuvre (ACCGO) » préparé en Polynésie française et délivré par le Ministre en charge de la formation professionnelle

L'ASSEMBLÉE DE LA POLYNÉSIE FRANÇAISE

Vu la loi organique nº 2004-192 du 27 février 2004 modifiée portant statut d'autonomie de la Polynésie française, ensemble la loi nº 2004-193 du 27 février 2004 modifiée complétant le statut d'autonomie de la Polynésie française ;

Vu l'ordonnance n° 2021-552 du 5 mai 2021 portant actualisation et adaptation des dispositions du code de l'éducation relatives à l'outre-mer (*dernier alinéa de l'article L 337-1 dans la rédaction résultant du 13° du II de l'article L.376-1*) ;

Vu la délibération n° 91-26 AT du 18 janvier 1991 portant application des dispositions du titre VI du Livre 1er de la loi n° 86-845 du 17 juillet 1986 et relative à la formation professionnelle continue ;

Vu le décret n° 2021-1907 du 30 décembre 2021-art.3 relatif aux dispositions réglementaires du livre III du Code national de l'éducation (*Section 2 du Chapitre 3, reconnaissance de diplômes ou de titres à finalité professionnelle préparés et délivrés en Polynésie française*) ;

Vu l'arrêté nº 808 CM du 27 mai 2022 soumettant un projet de délibération à l'assemblée de la Polynésie française ;

Vu la lettre nº /2022/APF/SG du portant convocation en séance des représentants à l'assemblée de la Polynésie française ;

Vu le rapport nº du de la commission de la santé, de la solidarité, du travail et de l'emploi ;

Dans sa séance du

A D O P T E :

Article 1er.- La présente délibération a pour objet la demande de reconnaissance par l'État du titre à finalité professionnelle d' « Assistant chef de chantier gros-œuvre (ACCGO) » préparé en Polynésie française et délivré par le Ministre en charge de la formation professionnelle.

Article 2.- La demande de reconnaissance concerne le présent titre à finalité professionnelle qui a une correspondance étroite avec celui du Ministère en charge de l'emploi en France et qui sert de référence au titre délivré en Polynésie française.

Article 3.- Le titre à finalité professionnelle entrant dans le champ d'application de cette demande de reconnaissance est le suivant :

N°	INTITULÉ	SIGLE	RÉFÉRENCE
1	Assistant chef de chantier gros-œuvre	ACCGO	TP-00281

Les informations relatives aux activités et aux compétences liées à la qualification visée ainsi que les modalités de l'examen et les conditions de délivrance du titre sont décrites aux annexes jointes à la présente délibération.

Article 4.- L'organisme de formation désigné pour dispenser la formation est l'établissement public administratif dénommé Centre de Formation professionnelle pour Adultes (C.F.P.A.).

Article 5.- Le Président de la Polynésie française signalera toute modification qui interviendrait antérieurement ou postérieurement à la reconnaissance du titre.

Il s'assurera que les conditions de délivrance du titre sont respectées conformément aux dispositions prévues dans le référentiel de certification (RC).

L'autorité habilitée de la Polynésie française autorise, le cas échéant, des missions de contrôle diligentées par l'État, pour s'assurer des conditions dans lesquelles la formation et la délivrance du titre sont organisées.

Article 6.- Le Président de la Polynésie française est chargé de l'exécution de la présente délibération qui sera publiée au *Journal officiel* de la Polynésie française.

La secrétaire, *Le Président,*

Béatrice LUCAS Gaston TONG SANG

MINISTERE EN CHARGE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

REFERENTIEL DE CERTIFICATION
(RC)
DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

« Assistant chef de chantier gros œuvre »

NIVEAU IV (4)

1 - Références de la spécialité

Intitulé du titre à finalité professionnelle : Assistant chef de chantier gros-œuvre
Sigle : ACCGO
Niveau : IV (4)
Code(s) NSF : 232p - Conduite des travaux, encadrement de chantier, métré, dans le gros œuvre
Code(s) Rome : F1202

2 – Synthèse des modalités de l'évaluation pour l'accès au titre à finalité professionnelle

➢ *Pour l'accès au titre à finalité professionnelle des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu de formation, les compétences sont évaluées au vu :*

a) <u>De l'épreuve de synthèse basée sur une mise en situation professionnelle</u>

L'épreuve de synthèse comporte plusieurs étapes :

Le candidat effectue un rapprochement de documents lors d'une livraison, puis il commente des photos de préparation de marchandise et de rangement de réserve.

Le candidat commente ensuite des photos de linéaires, de mises en avant de produits et fait des propositions d'améliorations.

A partir de la représentation d'un rack de stockage, il effectue un comptage de stock pour une famille de produits dont il devra ensuite valider une commande. Un entretien technique complète cette étape.

Dans le cadre d'une situation commerciale reconstituée, le candidat répond aux sollicitations d'un client. Un des membres du jury assure le rôle du client.

Le jury questionne ensuite le candidat au sujet de cette prestation.

A partir d'une situation d'encaissement, le candidat explique au jury comment il va procéder dans cette situation puis il répond aux questions du jury.

b) <u>Du dossier de synthèse de pratique professionnelle (DSPP)</u>

Tous les candidats au Titre à finalité Professionnelle décrivent par activité type et à partir d'exemples concrets, les pratiques professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

Le candidat a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description

A partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à l'épreuve de synthèse, le jury évaluera les acquis du candidat et les comparera aux requis du titre.

Tous les candidats au Titre à finalité Professionnelle décrivent par activité type et à partir d'exemples concrets, les pratiques professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

Le candidat a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description.

A partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à l'épreuve de synthèse, le jury évaluera les acquis du candidat et les comparera aux requis du titre.

c) **Des résultats des évaluations réalisées pendant le parcours continu de formation**
(Cette rubrique C ne concerne pas les candidats par VAE).

d) **D'un entretien final avec le jury** destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités auxquelles conduit le titre visé sur la base du Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP), de l'épreuve de synthèse et, pour les candidats d'un parcours continu de formation, des évaluations passées en cours de formation.

3 – Le dispositif d'évaluation pour l'accès direct au titre à finalité professionnelle

3.1. Les épreuves d'évaluation pour le (la) candidat (e) au titre à finalité Professionnelle ACCGO

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'opération de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Extraire du dossier de chantier les informations nécessaires à la réalisation des travaux Exploiter les plannings de travaux du chantier Réceptionner les approvisionnements du chantier Faire appliquer les modes opératoires du gros œuvre Implanter et tracer les ouvrages du chantier Assurer les contrôles quantitatifs et qualitatifs de la production du chantier	07 h 00 min	Cette mise en situation comprend deux phases. A partir d'un dossier comprenant les éléments d'un projet de réalisation d'un bâtiment : 1re phase, durée 02h00 : Le candidat s'approprie le dossier du projet de réalisation, 2de phase, durée 05h00 : Le candidat répond par écrits aux questions portant sur le dossier du projet de réalisation.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Extraire du dossier de chantier les informations nécessaires à la réalisation des travaux Exploiter les plannings de travaux du chantier Réceptionner les approvisionnements du chantier Faire appliquer les modes opératoires du gros œuvre Implanter et tracer les ouvrages du chantier Assurer les contrôles quantitatifs et qualitatifs de la production du chantier Transmettre les consignes aux équipes Rendre compte de l'activité des équipes au chef de chantier	00 h 30 min	Cet entretien est réalisé après la mise en situation professionnelle, il comprend deux phases. Dans un premier temps le candidat argumente oralement en répondant au jury sur des points ciblés de sa production issue de la mise en situation professionnelle. Dans un second temps, le candidat répond aux questions du jury en matière d'animation d'équipes de production. Pour évaluer les compétences liées à " Animer les équipes de production gros œuvre ", le jury interroge le candidat en s'appuyant sur un guide de questionnement.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans Objet		Sans objet
Entretien final		00 h 20 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	07 h 50 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :
La mise en situation professionnelle est organisée avant l'entretien technique.
Tous les candidats réalisent la mise en situation professionnelle en simultané

3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnaire à partir de production(s)
Organiser les travaux du gros œuvre					
Extraire du dossier de chantier les informations nécessaires à la réalisation des travaux	Les éléments manquants dans les dossiers sont repérés. Le repérage des points singuliers est exhaustif. Le repérage de l'ossature du bâtiment est identifié. Les mesures environnementales exigées par le maître d'ouvrage sont prises en considération. Les nuisances particulières du chantier sont repérées.	☒	☒	☐	☐
Exploiter les plannings de travaux du chantier	La déclinaison en cycles, en zones de constructions ou en ouvrages est conforme au planning d'exécution. Les besoins de main-d'œuvre sont cohérents. La courbe de main-d'œuvre présente un profil cohérent. Le matériel est rationalisé. Les besoins en moyens de levages sont identifiés. Les livraisons sont planifiées.	☒	☒	☐	☐
Réceptionner les approvisionnements du chantier	Les quantités de matériaux et de matériels sont vérifiées. Les moyens de transport, de manutention et de levage sont appropriés. Les aires de stockage sont anticipées et accessibles. Le traitement des emballages et des déchets est prévu. La conformité des livraisons est contrôlée.	☒	☒	☐	☐

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnaire à partir de production(s)
Faire appliquer les modes opératoires du gros œuvre	Les étapes des modes opératoires sont intégrées. L'emploi du matériel est rationnel et optimisé (rotation matériel). Les problèmes techniques et les points singuliers sont identifiés. Les croquis de détails sont exploitables. Les mesures de sécurité (individuelles et collectives) sont prises en compte.	☒	☒	☐	☐

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnaire à partir de production(s)
Implanter et tracer les ouvrages du chantier	L'ouvrage est correctement positionné en planimétrie. Les niveaux déterminés sont conformes aux indications des plans. Les relevés de niveaux correspondent aux dénivelés calculés. Les coordonnées permettent de positionner les ouvrages. Les points de contrôle sont identifiés.	☒	☒	☐	☐
Assurer les contrôles quantitatifs et qualitatifs de la production du chantier	Les dispositifs de sécurité sont conformes. Les mesures environnementales exigées par le maître d'ouvrage sont prises en considération. Les documents de suivi permettent de vérifier, la consommation des heures et des matériaux alloués aux tâches, ainsi que l'utilisation du matériel. Les données sont pertinentes et exploitables. Les non-conformités sont identifiées et décrites avec un vocabulaire technique adapté.	☒	☒	☐	☐
Animer les équipes de production gros œuvre					

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnaire à partir de production(s)
Transmettre les consignes aux équipes	Les consignes respectent les méthodes constructives retenues. Les instructions respectent les plannings de travaux. L'organisation détaillée est décrite en cohérence avec la chronologie des travaux. L'organisation détaillée intègre les techniques de mise en œuvre. Le rôle de chacun est identifié dans l'organisation proposée. Des réunions d'information sont organisées.	☐	☒	☐	☐
Rendre compte de l'activité des équipes au chef de chantier	L'ensemble des documents contractuels relatifs aux prestations réalisées est transmis au responsable du chantier. L'état d'avancement des plannings est relevé quotidiennement. Les explications formulées à l'oral sont synthétiques et précises. Le cadre d'intervention des réunions techniques est préparé.	☐	☒	☐	☐
Obligations règlementaires le cas échéant : Sans Objet					

3.3 Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Utiliser les technologies de l'information, les outils informatiques et/ou bureautiques	Assurer les contrôles quantitatifs et qualitatifs de la production du chantier
	Extraire du dossier de chantier les informations nécessaires à la réalisation des travaux
	Faire appliquer les modes opératoires du gros œuvre
	Rendre compte de l'activité des équipes au chef de chantier
Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail	Assurer les contrôles quantitatifs et qualitatifs de la production du chantier
	Faire appliquer les modes opératoires du gros œuvre
	Implanter et tracer les ouvrages du chantier
	Réceptionner les approvisionnements du chantier
	Transmettre les consignes aux équipes
Intégrer les principes de développement durable dans son travail	Implanter et tracer les ouvrages du chantier
	Réceptionner les approvisionnements du chantier
	Transmettre les consignes aux équipes

4. Conditions de présence et d'intervention du jury propre au titre à finalité professionnelle ACCGO

4.1. Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 50 min

4.2. Protocole d'intervention du jury :

Le jury est présent pendant l'entretien technique et l'entretien final.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

4.3. Conditions particulières de composition du jury : Sans objet

5. Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session titre

Les candidats réalisent la mise en situation professionnelle en présence d'un surveillant.

REFERENTIEL D'EVALUATION

DES CERTIFICATS

DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Assistant chef de chantier gros œuvre

CCP 1

Organiser les travaux du gros-œuvre

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Extraire du dossier de chantier les informations nécessaires à la réalisation des travaux Réceptionner les approvisionnements du chantier Exploiter les plannings de travaux du chantier	04 h 00 min	A partir d'un dossier comprenant les éléments d'un projet de réalisation d'un bâtiment qui lui est remis, le candidat dispose de 4h00 pour répondre par écrit aux questions portant sur une ou des étude(s) de cas.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Extraire du dossier de chantier les informations nécessaires à la réalisation des travaux Réceptionner les approvisionnements du chantier Exploiter les plannings de travaux du chantier	00 h 15 min	Le candidat argumente oralement en répondant au jury sur des points ciblés de sa production issue de la mise en situation professionnelle.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans Objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	04 h 15 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :
La mise en situation professionnelle est organisée avant l'entretien technique.
Tous les candidats réalisent la mise en situation professionnelle en simultané.
Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 15 min
Protocole d'intervention du jury : Le jury est présent pendant l'entretien.
Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.
Conditions particulières de composition du jury : Sans objet

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP

Les candidats réalisent la mise en situation professionnelle en présence d'un surveillant

CCP 2

Faire réaliser les travaux du gros œuvre par les équipes

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Faire appliquer les modes opératoires du gros œuvre Assurer les contrôles quantitatifs et qualitatifs de la production du chantier Implanter et tracer les ouvrages du chantier	03 h 15 min	A partir d'un dossier comprenant les éléments d'un projet de réalisation d'un bâtiment qui lui est remis, le candidat dispose de 03h15 pour répondre par écrit aux questions portant sur une ou des étude(s) de cas.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
• Entretien technique	Faire appliquer les modes opératoires du gros œuvre Assurer les contrôles quantitatifs et qualitatifs de la production du chantier Implanter et tracer les ouvrages du chantier	00 h 15 min	Le candidat argumente oralement en répondant au jury sur des points ciblés de sa production issue de la mise en situation professionnelle.
• Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
• Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	03 h 30 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :
La mise en situation professionnelle est organisée avant l'entretien technique.
Tous les candidats réalisent la mise en situation professionnelle en simultané.
Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 15 min
Protocole d'intervention du jury : Le
jury est présent pendant l'entretien.
Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.
Conditions particulières de composition du jury :
Sans objet
Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP
Les candidats réalisent la mise en situation professionnelle en présence d'un surveillant.

CCP 3

Animer les équipes de production gros œuvre

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Rendre compte de l'activité des équipes au chef de chantier Transmettre les consignes aux équipes	00 h 30 min	Pour évaluer les compétences liées à "Animer les équipes de production gros œuvre", le jury échange avec le candidat en s'appuyant sur un guide de questionnement.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
• Entretien technique	Sans objet		Sans objet
• Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
• Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	00 h 30 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :
Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 30 min
Protocole d'intervention du jury :
Le jury est présent pendant la mise en situation professionnelle
Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.
Conditions particulières de composition du jury : Sans objet
Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP Sans objet

Annexe 1

Plateau technique d'évaluation

Assistant chef de chantier gros œuvre

Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	Salle(s) suffisamment éclairée(s) et équipée(s) de tables et chaises permettant le travail individuel des candidats	Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention.
Entretien technique	Un local fermé équipé au minimum d'une table, trois chaises et d'un tableau papier.	Local assurant la confidentialité des échanges.
Entretien final	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges. Ce local est équipé d'un tableau papier.

Ressources (pour un candidat)
Certaines ressources peuvent être partagées par plusieurs candidats.
Leur nombre est indiqué dans la colonne « Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve »

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Postes de travail	1	Table de travail suffisamment grande pour y déplier des plans de format A3 et accueillir un poste informatique, et une chaise.	1	Sans objet.
Outils / Outillages	1	Fournitures scolaires comprenant une calculette, un triple décimètre, une gomme et un ensemble de crayons de couleur.	1	Sans objet
	1	Tableau mural type «Véléda» de 2 m² environ avec feutres couleur et effaceur, ou tableau papier.	1	Sans objet.
Équipements	1	Micro-ordinateur équipé des logiciels Word et Excel, vérifié en bon état de fonctionnement, vidé de tout fichier de travail et déconnecté du réseau interne ou externe.	1	Sans objet.

ANNEXE 2

CORRESPONDANCES DU TP

Le titre à finalité professionnelle Assistant chef de chantier gros œuvre est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances sont :

	Assistant chef de chantier gros œuvre (Ancienne Version)		Assistant chef de chantier gros œuvre (Nouvelle version)
CCP	Définir les besoins en main d'œuvre, matériaux et matériels pour réaliser le gros œuvre d'un bâtiment	CCP	Organiser les travaux du gros œuvre
CCP	Préparer le démarrage des travaux gros œuvre sur un chantier de bâtiment		
CCP	Encadrer les travaux d'infrastructure gros œuvre d'un bâtiment	CCP	Faire réaliser les travaux du gros œuvre par les équipes
CCP	Encadrer les travaux de superstructure gros œuvre d'un bâtiment		
CCP	Encadrer les travaux d'infrastructure gros œuvre d'un bâtiment	CCP	Animer les équipes de production gros œuvre

Annexe 3

Glossaire des modalités d'évaluation du référentiel d'évaluation (RE)

Mise en situation professionnelle

Il s'agit d'une reconstitution qui s'inspire d'une situation professionnelle représentative de l'emploi visé par le titre. Elle s'appuie sur le plateau technique d'évaluation défini dans l'annexe 1 du référentiel d'évaluation.

Présentation d'un projet réalisé en amont de la session

Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet réalisé dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet en amont de la session. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session » mentionne en quoi consiste ce projet.

Entretien technique

L'entretien technique peut être prévu par le référentiel d'évaluation. Sa durée et son périmètre de compétences sont précisés. Il permet si nécessaire d'analyser la mise en situation professionnelle et/ou d'évaluer une (des) compétence(s) particulière(s).

Questionnaire professionnel

Il s'agit d'un questionnaire écrit passer sous surveillance. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d'évaluer certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité. Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

Questionnement à partir de production(s)

Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet...) élaborée en amont de la session par le candidat, pour évaluer certaines des compétences non évaluables par la mise en situation professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) » mentionne en quoi consiste/nt cette/ces production(s).

Entretien final

Il permet 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 des représentations du métier.
Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son dossier professionnel

MINISTERE EN CHARGE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

REFERENTIEL PROFESSIONNEL (RP) DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

« ASSISTANT CHEF DE CHANTIER GROS-OEUVRE »

NIVEAU IV (4)

INTRODUCTION

Présentation de l'évolution du titre à finalité professionnelle

Le titre à finalité professionnelle « Assistant chef de chantier gros-œuvre » tel que défini dans l'arrêté du 26 décembre 2017 comprend quatre activités types configurées autour du phasage chronologique d'un chantier gros œuvre. Pour sa révision en 2021, le titre à finalité professionnelle opte pour une configuration en trois activités types, articulées autour des fonctions attendues et exercées de l'assistant chef de chantier en cohérence avec les nécessités du marché du travail pour l'emploi visé.

Contexte de l'examen du titre à finalité professionnelle

Un besoin accru en coordination technique ainsi qu'une connaissance plus pointue des procédés constructifs s'avèrent nécessaire. Ces besoins découlent des évolutions règlementaires et techniques dans le BTP, que sont la performance énergétique, l'industrialisation et la transition numérique. Les objectifs économiques (coût ; délai ; rationalisation des procédés constructifs) et la relation avec la maîtrise d'ouvrage de plus en plus prégnante se traduisent par un accroissement :

*de la qualité et de la sécurité sur les chantiers (management de la qualité, de la sécurité et de l'environnement) ;

*de l'autonomie et du management décentralisé avec plus de polyvalence.

La maîtrise de chantier s'oriente vers du management de chantier, tant dans sa dimension organisationnelle que technique. Dès lors, l'assistant chef de chantier gros œuvre qui était jusqu'à présent vu comme un chef de chantier en devenir ou primo accédant à ce type d'emploi, est conforté dans un contour d'emploi à part entière.

À partir de ce constat, les compétences de l'emploi ont été regroupées en activités selon une approche par fonction, à savoir les fonctions techniques, organisationnelles et managériales. Ce type de structuration met en exergue les compétences et leur niveau de responsabilité notamment pour les compétences managériales : ce que ne permettait pas une modélisation selon une approche de type « phasage du chantier ». Pourtant celle-ci trouve toute sa pertinence quand il s'agit de mettre en lumière les compétences techniques mises en œuvre.

Liste des activités

Anciennes activités

Activités :

- Définir les besoins en main d'œuvre, matériaux et matériels pour réaliser le gros œuvre d'un bâtiment
- Préparer le démarrage des travaux gros œuvre sur un chantier de bâtiment
- Encadrer les travaux d'infrastructure gros œuvre d'un bâtiment
- Encadrer les travaux de superstructure gros œuvre d'un bâtiment

Nouvelles activités

Activités :

- Organiser les travaux du gros œuvre
- Faire réaliser les travaux du gros œuvre par les équipes
- Animer les équipes de production gros œuvre

FICHE ACTIVITÉ TYPE
Assistant chef de chantier gros œuvre

Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice

Le métier d'assistant chef de chantier gros œuvre s'articule autour de trois fonctions : la première technique, est orientée vers la réalisation d'ouvrage, la seconde organisationnelle, est axée sur la préparation et le suivi des travaux. À cet effet, il est susceptible d'utiliser l'outil BIM ou la maquette numérique. La troisième managériale, se centre sur la transmission des consignes et le rendu compte.

Dans ses fonctions techniques et d'organisation, l'assistant chef de chantier gros œuvre s'approprie l'ensemble des documents d'une opération de construction d'un bâtiment. Il décline le planning d'exécution en cycles, en zones de constructions et fait appliquer les modes opératoires du gros œuvre. Il implante les ouvrages du chantier et accompagne les équipes dans leur réalisation. Il assure les contrôles quantitatifs et qualitatifs.
L'assistant chef de chantier gros œuvre organise les livraisons de matériaux, prépare les aires de stockage et prévoit le traitement des déchets.

Dans ses fonctions managériales, l'assistant chef de chantier gros œuvre transmet les consignes aux équipes et rend compte de l'activité au chef de chantier. En s'appuyant sur directives fixées par son responsable il détaille l'organisation adoptée, fait appliquer les réglementations (sécurité, environnement...) et les procédures de qualité. Il anime le quart d'heure sécurité et dans le cadre d'une délégation, participe aux réunions techniques du chantier.

L'assistant chef de chantier exerce son métier sous la responsabilité du chef de chantier ou suivant l'organisation de l'entreprise, du chef d'entreprise.
Il exerce son activité dans les entreprises de construction bâtiment de moyenne et grande importance, sur des chantiers de gros œuvre en extérieur sur les zones de construction pour l'accompagnement des équipes et le suivi des travaux et dans le bureau de chantier pour la production écrite. Sa mission comporte des déplacements fréquents et peut impliquer un éloignement du domicile de plusieurs jours ou semaines. Les horaires réguliers peuvent être conditionnés par des impératifs techniques et de délais. La collaboration avec les équipes des autres entreprises, les fournisseurs, le coordonnateur de sécurité, le voisinage du chantier, et divers intervenants extérieurs (maîtrise d'œuvre, bureau d'étude technique, coordonnateurs...) est requise.
Dans certaines organisations d'entreprise, l'exercice du métier d'assistant chef de chef de chantier gros œuvre nécessite la validation pour le travail en hauteur et une habilitation à l'environnement électrique.

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre à finalité professionnelle

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :
Entreprise de bâtiment gros œuvre.
Entreprise de maçonnerie générale.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Assistant Chef de Chantier Gros Œuvre.
- Commis de chantier au niveau national : niveau C de la Convention Collective du Bâtiment ETAM.
- Évolution professionnelle au niveau national : suivant la convention collective du bâtiment ETAM du niveau D, E

- Chef de Chantier Gros Œuvre.

Réglementation d'activités au niveau national (le cas échéant)

Intervention sur des matériaux ou produits contenant de l'amiante :

Dans le cas où l'employeur souhaiterai affecter ce professionnel sur un chantier dont les sols sont reconnus amentifères, ou à des travaux de retrait, ou de confinement de matériaux contenant de l'amiante, ou à toute intervention susceptible de provoquer l'émission de fibres d'amiante, il devra au préalable s'assurer que ce dernier a été formé et évalué conformément à l'arrêté du 23 février 2012 définissant les modalités de la formation des travailleurs à la prévention des risques liés à l'amiante.

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Sans objet

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Organiser les travaux du gros œuvre

Extraire du dossier de chantier les informations nécessaires à la réalisation des travaux
Exploiter les plannings de travaux du chantier
Réceptionner les approvisionnements du chantier

2. Faire réaliser les travaux du gros œuvre par les équipes

Faire appliquer les modes opératoires du gros œuvre
Implanter et tracer les ouvrages du chantier
Assurer les contrôles quantitatifs et qualitatifs de la production du chantier

3. Animer les équipes de production gros œuvre

Transmettre les consignes aux équipes
Rendre compte de l'activité des équipes au chef de chantier

Compétences transversales de l'emploi

Utiliser les technologies de l'information, les outils informatiques et/ou bureautiques
Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail Intégrer les principes de développement durable dans son travail

Niveau et/ou domaine d'activité national équivalent

Niveau IV (4) (Cadre national des certifications 2019)
Convention(s) :
Code(s) NSF national équivalent :
232p - Conduite des travaux, encadrement de chantier, métré, dans le gros oeuvre

Fiche(s) Rome de rattachement

F1202 Direction de chantier du BTP

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1
Organiser les travaux du gros œuvre

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Dans ses fonctions de gestion et d'organisation, l'assistant chef de chantier gros œuvre exploite les informations du dossier de chantier ou de la maquette numérique, applique les plannings de travaux du chantier et réceptionne les approvisionnements du chantier.

Après s'être approprié l'ensemble des documents d'une opération de construction d'un bâtiment, l'assistant chef de chantier gros œuvre extrait les différentes informations nécessaires à la réalisation des travaux, il repère les pièces manquantes et celles qui nécessitent une recherche de renseignements complémentaires, afin de préparer les travaux de gros œuvre.
L'assistant chef de chantier gros œuvre décline le planning d'exécution en cycles, en zones de constructions ou en ouvrages. Il vérifie la cohérence et les quantités des matériels et de la main-d'œuvre. L'assistant chef de chantier gros œuvre prévoit les livraisons de matériaux après s'être assuré que les moyens de transport et de manutention soient appropriés. Il prépare les aires de stockage et leur accessibilité ainsi que le traitement des emballages et des déchets.

Cette activité s'exerce sous la responsabilité du chef de chantier ou suivant l'organisation de l'entreprise, du chef d'entreprise. Dans la phase de préparation, cette activité se réalise dans un bureau de chantier en s'appuyant sur les documents du dossier marché (pièces administratives, techniques, sécurité et les plans). Dans les phases d'exécution et de contrôle, cette activité s'exerce tout au long des travaux. La collaboration avec les équipes des autres entreprises, les fournisseurs, le coordonnateur de sécurité, le voisinage du chantier, et divers intervenants extérieurs (maîtrise d'œuvre, bureau d'étude technique, coordonnateurs...) est requise.
Dans certaines organisations d'entreprise, superviser les travaux du gros œuvre nécessite la validation pour le travail en hauteur et une habilitation à l'environnement électrique.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Extraire du dossier de chantier les informations nécessaires à la réalisation des travaux
Exploiter les plannings de travaux du chantier
Réceptionner les approvisionnements du chantier

Compétences transversales de l'activité type

Utiliser les technologies de l'information, les outils informatiques et/ou bureautiques
Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail
Intégrer les principes de développement durable dans son

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Faire réaliser les travaux du gros œuvre par les équipes

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Dans ses fonctions techniques, l'assistant chef de chantier gros œuvre applique les modes opératoires du gros œuvre, implante les ouvrages du chantier et assure les contrôles quantitatifs et qualitatifs de la production du chantier.
Après s'être approprié les modes opératoires élaborés par le chef de chantier, l'assistant chef de chantier gros œuvre met en œuvre les méthodes d'exécution en s'appuyant sur les modes opératoires en tenant compte des principes de l'éco construction et des contraintes environnementales. Il fait appliquer les règles de sécurité dans le respect de la bonne exécution des ouvrages et des délais.
A partir du dossier technique et éventuellement des bornes positionnées par le géomètre de la maîtrise d'ouvrage, l'assistant chef de chantier gros œuvre implante l'ensemble des ouvrages du gros œuvre. L'assistant chef de chantier gros œuvre contrôler la qualité mise en œuvre, les quantités de ressources consommées (main-d'œuvre, matériel, matériaux), vérifie les résultats et informer, le cas échéant, le chef de chantier des incidents.
Cette activité s'exerce sous la responsabilité du Chef de Chantier ou suivant l'organisation de l'entreprise, du chef d'entreprise. Elle se déroule sur le chantier, en extérieur sur les zones de construction pour les contrôles et les vérifications visuelles des travaux et dans le bureau de chantier pour la production écrite. La collaboration avec les équipes des autres entreprises, les fournisseurs, le coordonnateur de sécurité, le voisinage du chantier, et divers intervenants extérieurs (maîtrise d'œuvre, bureau d'étude technique, coordonnateurs...) est requise.
Dans certaines organisations d'entreprise, faire réaliser les travaux du gros œuvre par les équipes nécessite la validation pour le travail en hauteur et une habilitation à l'environnement électrique.

Réglementation d'activités au niveau national (le cas échéant)

Intervention sur des matériaux ou produits contenant de l'amiante :
Dans le cas où l'employeur souhaiterai affecter ce professionnel sur un chantier dont les sols sont reconnus amentifères, ou à des travaux de retrait, ou de confinement de matériaux contenant de l'amiante, ou à toute intervention susceptible de provoquer l'émission de fibres d'amiante, il devra au préalable s'assurer que ce dernier a été formé et évalué conformément l'arrêté du 23 février 2012 définissant les modalités de la formation des travailleurs à la prévention des risques liés à l'amiante.

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Faire appliquer les modes opératoires du gros œuvre
Implanter et tracer les ouvrages du chantier
Assurer les contrôles quantitatifs et qualitatifs de la production du chantier <

Compétences transversales de l'activité type

Utiliser les technologies de l'information, les outils informatiques et/ou bureautiques
Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail
Intégrer les principes de développement durable dans son travail

FICHE ACTIVITE TYPE N°3

Animer les équipes de production gros œuvre

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Dans ses fonctions managériales, l'assistant chef de chantier gros œuvre transmet les consignes aux équipes et rend compte de l'activité des équipes au chef de chantier.

Lors des échanges en briefing de début de journée et à partir des plannings de travaux et des directives fixées par son responsable l'assistant chef de chantier gros œuvre diffuse les consignes d'exécution aux équipes et détaille l'organisation portée par l'entreprise. Il fait appliquer les réglementations (sécurité, environnement...) et les procédures de qualité. Il anime le quart d'heure sécurité.
L'assistant chef de chantier gros œuvre suit la quantité et la qualité des prestations réalisées et contrôle les approvisionnements. Il transmet à son responsable les bordereaux de livraison et les documents de suivi. Dans le cadre d'une délégation, il participe aux réunions techniques du chantier.

Cette activité s'exerce sur un chantier de gros œuvre, sous la responsabilité du Chef de Chantier ou suivant l'organisation de l'entreprise, du chef d'entreprise. Elle se déroule avec les chefs d'équipe, lors des échanges de début de journée ou avec l'ensemble des membres d'une équipe de l'entreprise lors du démarrage d'une action. La transmission d'informations au responsable se fait aussi bien oralement que par écrit à l'aide des outils informatiques.
La collaboration avec les équipes des autres entreprises, les fournisseurs, le coordonnateur de sécurité, le voisinage du chantier, et divers intervenants extérieurs (maitrise d'œuvre, bureau d'étude technique, coordonnateurs) est requise.
Dans certaines organisations d'entreprise, Animer les équipes de production gros œuvre nécessite la validation pour le travail en hauteur et une habilitation à l'environnement électrique.

Réglementation d'activités au niveau national (le cas échéant)
Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type
Transmettre les consignes aux équipes
Rendre compte de l'activité des équipes au chef de chantier

Compétences transversales de l'activité type
Utiliser les technologies de l'information, les outils informatiques et/ou bureautiques
Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail Intégrer les principes de développement durable dans son travail

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE 1

Extraire du dossier de chantier les informations nécessaires à la réalisation des travaux

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

S'approprier l'ensemble des documents d'une opération de construction d'un bâtiment (pièces écrites et graphiques ou les éléments issus de la maquette numérique), en choisir les informations nécessaires à la réalisation des travaux, repérer les pièces manquantes et celles qui nécessitent une recherche de renseignements complémentaires, afin de préparer les travaux de gros œuvre (sécurité, installation de chantier, besoins en ressources).

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce, dans le bureau de chantier, sous le contrôle du conducteur de travaux ou, suivant l'organisation de l'entreprise, du chef d'entreprise. Elle débute dès la préparation du chantier et se poursuit tout au long des travaux.
Cette compétence s'appuie sur le dossier de chantier d'une opération de construction d'un bâtiment, généralement composé de plans d'architecte, de plans d'exécution, de descriptifs des travaux et de documents de cadrage et de coordination.

Critères de performance
Les éléments manquants dans les dossiers sont repérés. Le repérage des points singuliers est exhaustif.
Le repérage de l'ossature du bâtiment est identifié.
Les mesures environnementales exigées par le maître d'ouvrage sont prises en considération. Les nuisances particulières du chantier sont repérées.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs
Utiliser les technologies de l'information, les outils informatiques et/ou bureautiques.
Identifier les principes d'éco construction.
Vérifier la cotation des divers plans d'exécution.
Identifier les points singuliers.
Exploiter la maquette numérique BIM.
Adopter une démarche méthodique et précise dans son organisation. Assurer le classement administratif des documents du chantier.
Gérer les registres obligatoires.
Connaissance des règles d'hygiène, de santé et de sécurité relatives aux chantiers de bâtiment.
Connaissance de la technologie du Bâtiment (techniques et méthodes d'exécution du gros œuvre).
Connaissance de la composition d'un dossier de chantier.
Connaissance de la structure et du contenu des différentes pièces écrites des marchés publics, privés.
Connaissance des principes de l'installation d'un chantier de bâtiment à faibles nuisance.

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE 2

Exploiter les plannings de travaux du chantier

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Décliner le planning d'exécution en cycles, en zones de constructions ou en ouvrages. Vérifier la cohérence des matériels et de la main-d'œuvre. Prévoir les livraisons de matériaux en anticipant les besoins afin de respecter les échéances. Proposer le cas échéant une adaptation du planning à l'évolution du chantier.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Dans la phase de préparation, cette compétence se réalise dans un bureau de chantier en s'appuyant sur les documents du dossier marché (pièces administratives, techniques, sécurité et les plans). Dans les phases d'exécution et de contrôle cette compétence, s'exerce tout au long des travaux, en accord avec le supérieur hiérarchique dans le respect du planning d'exécution.

Critères de performance

La déclinaison en cycles, en zones de constructions ou en ouvrages est conforme au planning d'exécution.
Les besoins de main-d'œuvre sont cohérents.
La courbe de main-d'œuvre présente un profil cohérent. Le
matériel est rationalisé.
Les besoins en moyens de levages sont identifiés.
Les livraisons sont planifiées.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser les technologies de l'information, les outils informatiques et/ou bureautiques.
Identifier les points singuliers.
Déterminer une courbe de main-d'œuvre.
Anticiper les dates d'utilisation des matériels et matériaux. Calculer les temps de saturation de la grue.
Prévoir les contrôles qualité.
Ajuster un planning (intégrer les aléas).
Exploiter la maquette numérique BIM.
Adopter une démarche méthodique, précise dans son organisation.
Confronter ses propres points de vue avec son responsable.
Solliciter les autres corps d'état du chantier, la sous-traitance et les fournisseurs. Faire preuve d'une capacité d'analyse et de synthèse.
Connaissance des principes de planification.
Connaissance des règles d'hygiène, de santé et de sécurité relatives aux chantiers de bâtiment.
Connaissance de la composition d'un dossier de chantier.
Connaissance de la technologie du Bâtiment (techniques et méthodes d'exécution du gros œuvre).

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE 3

Réceptionner les approvisionnements du chantier

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Vérifier les quantités de matériaux et de matériels à mettre en œuvre et s'assurer que les moyens de transport et de manutention sont appropriés. Préparer la réception, les aires de stockage et le traitement des déchets, vérifier l'accessibilité. Contrôler la conformité de la livraison par rapport à la commande et classer les bordereaux de livraison.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce sur un chantier de construction gros œuvre, tout au long des travaux dans les phases d'exécution, sous le contrôle du chef de chantier en faisant collaborer les équipes de production.

Critères de performance

Les quantités de matériaux et de matériels sont vérifiées.
Les moyens de transport, de manutention et de levage sont appropriés.
Les aires de stockage sont anticipées et accessibles.
Le traitement des emballages et des déchets est prévu. La
conformité des livraisons est contrôlée.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser les moyens de communication mis à sa disposition (téléphone, internet...). Utiliser les outils bureautiques (intranet, tableur, logiciel de gestion du matériel). Faire stocker dans les conditions de bonnes sauvegardes.
Calculer des quantités d'ouvrages.
Calculer des quantités de matériaux.
Établir l'état des stocks.
Exploiter la maquette numérique BIM.
Appliquer les procédures de livraisons et de stockage du chantier.
Appliquer la procédure de traitement des déchets. Vérifier les besoins de main-d'œuvre.
Animer les réceptions.
Passer une commande.
Connaissance des règles d'hygiène, de santé et de sécurité relatives aux chantiers de bâtiment.
Connaissance des procédures internes à l'entreprise.
Connaissance des matériaux traditionnels du gros œuvre.

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE 4

Faire appliquer les modes opératoires du gros œuvre

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des documents d'ordonnancement et des croquis de détails, s'approprier les modes opératoires élaborés par le chef de chantier et mettre en œuvre les méthodes d'exécution correspondantes afin de garantir la sécurité et la bonne exécution des ouvrages dans les délais.
Accompagner l'intervention des équipes du gros œuvre, en tenant compte des principes de l'éco construction et des objectifs environnementaux.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La compétence s'exerce dans le bureau de chantier avec le chef de chantier pour l'appropriation des documents (modes opératoires, plannings, bons de commandes, tableaux de bord matériel, matériaux, main-d'œuvre) et sur le chantier pour le déploiement avec les chefs d'équipe gros œuvre.
La collaboration avec les équipes des autres entreprises, les fournisseurs, le coordonnateur de sécurité, le voisinage du chantier, et divers intervenants extérieurs est souvent requise.

Critères de performance

Les étapes des modes opératoires sont intégrées.
L'emploi du matériel est rationnel et optimisé (rotation matériel).
Les problèmes techniques et les points singuliers sont identifiés.
Les croquis de détails sont exploitables.
Les mesures de sécurité (individuelles et collectives) sont prises en compte.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Réaliser un calepinage.
Exploiter une fiche technique.
Exploiter une fiche de données de sécurité.
Appliquer les règles du DTU.
Adopte une démarche méthodique et précise dans son organisation. Avoir une capacité d'analyse et de synthèse.
Prendre des décisions de manière concertée.
Connaissance des règles d'hygiène, de santé et de sécurité relatives aux chantiers de bâtiment.
Connaissance des techniques de mise en œuvre des matériaux traditionnels du gros œuvre.
Connaissance des techniques de mise en œuvre des matériaux performants dans le domaine de l'éco construction.
Connaissance du matériel nécessaire à la mise en œuvre.
Connaissance de la méthode d'établissement d'un mode opératoire. Connaissance des règles de base du dessin technique du bâtiment.
Connaissance des caractéristiques du matériel nécessaire pour la mise en œuvre. Connaissance des principes généraux de la technologie du gros œuvre.

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE 5

Implanter et tracer les ouvrages du chantier

Description de la compétence – processus de mise en œuvre
A partir du dossier technique et éventuellement des bornes positionnées par le Géomètre de la Maîtrise d'Ouvrage, procéder à l'implantation générale du chantier. Calculer les coordonnées, implanter les ouvrages du gros œuvre et tracer les repères utiles à la réalisation des ouvrages (points, alignements, niveaux, tracés) en respectant les règles de sécurité.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre
Cette compétence s'exerce en extérieur sur le chantier de bâtiment gros œuvre en utilisant le niveau de chantier, le théodolite et le matériel de traçage pour matérialiser les ouvrages.
Certaines implantations de parties d'ouvrages amènent à traiter avec les personnes du voisinage du chantier (propriétaires ou locataires riverains), et d'autres intervenants (géomètres, mairies, subdivisions de l'Equipement...).

Critères de performance
L'ouvrage est correctement positionné en planimétrie. <
Les niveaux déterminés sont conformes aux indications des plans.
Les relevés de niveaux correspondent aux dénivelés calculés.
Les coordonnées permettent de positionner les ouvrages. Les points de contrôle sont identifiés.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs
Maîtriser les calculs professionnels : bases de la trigonométrie, géométrie, nivellement et algèbre.
Utiliser les appareils de mesures et relevés : laser, théodolite, niveau de chantier et équerre optique.
Extraire des plans topographiques, d'architecte et d'exécution les informations nécessaires aux implantations.
Effectuer les contrôles d'alignements, d'aplombs de niveaux et d'équerrage.
Utiliser les technologies de l'information, les outils informatiques et/ou bureautiques.
Contrôler l'application des consignes d'hygiène, de santé, de sécurité et de prévention des risques.
Sécuriser et protéger les implantations.
Adopter une démarche méthodique et précise dans son organisation. Faire preuve d'une capacité d'analyse et de synthèse.
Expliquer et faire appliquer les consignes d'hygiène, de santé, de sécurité et de prévention des risques.
Connaissance des règles d'hygiène, de santé et de sécurité relatives aux chantiers de bâtiment.
Connaissance des différents types de plans (situation, masse).
Connaissance des règles de base du dessin technique du bâtiment. Connaissance des tolérances admissibles dans le bâtiment

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE 6

Assurer les contrôles quantitatifs et qualitatifs de la production du chantier

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En conformité avec le PGC et le PPSPS, vérifier en continu les dispositifs de sécurité, le respect de l'environnement et les règles de chantier à faibles nuisances.
Renseigner les rapports périodiques de suivi des travaux (quantités de ressources consommées) et vérifier les écarts. Rédiger les fiches de contrôles qualité en concordance avec les prescriptions techniques définies dans les plans et le CCTP. Informer sa hiérarchie afin de proposer des actions correctives en cas de non-conformité.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce, sous l'autorité du conducteur de travaux ou, suivant l'organisation de l'entreprise, du chef d'entreprise. Elle se déroule sur le chantier pour les vérifications visuelles et dans le bureau de chantier pour la production écrite. La collaboration avec les équipes des autres entreprises, les fournisseurs, le coordonnateur de sécurité, le voisinage du chantier et divers intervenants extérieurs est souvent requise.

Critères de performance

Les dispositifs de sécurité sont conformes.
Les mesures environnementales exigées par le maître d'ouvrage sont prises en considération.
Les documents de suivi permettent de vérifier, la consommation des heures et des matériaux alloués aux tâches, ainsi que l'utilisation du matériel.
Les données sont pertinentes et exploitables.
Les non-conformités sont identifiées et décrites avec un vocabulaire technique adapté.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Calculer des quantités d'ouvrage
Savoir utiliser les moyens de communication mis à sa disposition (téléphone, internet...). Renseigner un rapport de chantier.
Suivre l'intervention des équipes au fur et à mesure de l'avancement des travaux.
Utiliser les outils de suivi de chantier propres à l'entreprise. Réaliser des relevés d'exécution.
Rendre compte de l'avancement oralement.
Rendre compte de l'avancement par écrit.
Utiliser les technologies de l'information, les outils informatiques et/ou bureautiques.
Expliquer et faire appliquer les consignes d'hygiène, de santé, de sécurité et de prévention des risques.
Contrôler l'application des consignes d'hygiène, de santé, de sécurité et de prévention des risques.
Exploiter la maquette numérique BIM.
Communiquer avec les équipes et avec son supérieur hiérarchique.
Gérer les registres obligatoires.
Assurer le classement administratif des documents du chantier. Faire preuve d'une capacité d'analyse et de synthèse.
Connaissance des techniques de mise en œuvre des matériaux traditionnels du gros œuvre.
Connaissance des techniques de mise en œuvre des matériaux performants dans le domaine de l'éco construction.
Connaissance des règles d'hygiène, de santé et de sécurité relatives aux chantiers de bâtiment.
Connaissance des tolérances dimensionnelles admises dans le bâtiment. Connaissance des procédures internes à l'entreprise.

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE 7

Transmettre les consignes aux équipes

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des méthodes constructives retenues, des plannings de travaux et des directives fixées par le responsable, diffuser les consignes d'exécution et s'assurer de leur compréhension. Animer des réunions d'information ou de transmissions de savoirs faire techniques. Détailler l'organisation portée par l'entreprise en expliquant les actions et les rôles de chacun afin d'impliquer les équipes dans un objectif commun. Faire appliquer les réglementations (sécurité, environnement...) et les procédures qualité. Animer le quart d'heure sécurité.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence est mise en œuvre sur un chantier de gros œuvre, avec les chefs d'équipe, lors des échanges en briefing de début de journée.
Elle est mise en œuvre avec l'ensemble des membres d'une équipe de l'entreprise ou d'une entreprise intervenant sur le chantier lors du démarrage d'une action, d'une tache.

Critères de performance

Les consignes respectent les méthodes constructives retenues. Les instructions respectent les plannings de travaux.
L'organisation détaillée est décrite en cohérence avec la chronologie des travaux.
L'organisation détaillée intègre les techniques de mise en œuvre.
Le rôle de chacun est identifié dans l'organisation proposée. Des réunions d'information sont organisées.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Analyser et prendre en considération les attentes et demandes de ses interlocuteurs (implicites et explicites).
Rédiger des documents techniques (mémo, rapport, compte-rendu, note descriptive....).
Utiliser les technologies de communication (internet, mails, outils et plateforme de communication).
Faire appliquer les règles d'hygiène et de sécurité.
Instaurer un climat de confiance et de neutralité.
Faire preuve de loyauté envers l'entreprise et les équipes, porter la culture de l'entreprise. Impulser et entretenir la motivation des équipes.
Fédérer le collectif autour des principes de l'éco construction.
Faire adhérer les chefs d'équipes et les ouvriers professionnels à la démarche qualité.
Intégrer un nouvel embauché.
Organiser et animer les réunions avec les chefs d'équipes et les ouvriers professionnels.
Adopter une posture d'écoute et de bienveillance.
Gérer les conflits et les relations interpersonnelles dans une équipe gros œuvre. Prendre la parole devant un groupe.
Connaissances des fondamentaux des techniques de communication orale et écrite.
Connaissance des différents acteurs, leurs missions, leurs obligations.
Connaissances de base sur les modes de fonctionnement individuels et collectifs.
Connaissances de base de la convention collective des ouvriers et des ETAM du bâtiment.
Connaissances élémentaires de la règlementation en vigueur en matière de sécurité sur les chantiers.
Connaissance de la structure de l'entreprise et de son organisation.

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE 8

Rendre compte de l'activité des équipes au chef de chantier

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Suivre et transmettre au responsable du chantier tous documents contractuels relatifs à la production et à la qualité des prestations réalisées. Faire état de l'avancement de la planification et de la production des équipes. Participer dans le cadre d'une délégation, aux réunions techniques du chantier.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce sur un chantier de gros œuvre, sous le contrôle du responsable.
Elle est mise en œuvre aussi bien à l'oral qu'à l'écrit et à l'aide des outils informatiques. Via le suivi de l'activité des équipes, cette compétence contribue à la gestion financière du chantier.

Critères de performance

L'ensemble des documents contractuels relatifs aux prestations réalisées est transmis au responsable du chantier.
L'état d'avancement des plannings est relevé quotidiennement.
Les explications formulées à l'oral sont synthétiques et précises. Le cadre d'intervention des réunions techniques est préparé.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Rédiger des documents techniques (compte-rendu, note.).
Réaliser les % d'avancement.
Etablir des ratios de main-d'œuvre.
Etablir les relevés des ouvrages réalisés mensuellement.
Etablir l'état mensuel des stocks.
Utiliser les outils bureautiques (intranet, tableur, logiciel de gestion du matériel).
Utiliser les technologies de communication (internet, mails, outils et plateforme de communication). Vérifier les estimations des budgets "main-d'œuvre ".
Proposer les mesures qui limitent les consommations d'eau et d'énergie pour la réalisation de l'ouvrage.
Renseigner les rapports d'activité journalière.
Rassembler et transmettre au responsable de chantier les bordereaux de livraison. Exploiter la maquette numérique BIM.
Faire preuve de rigueur et d'organisation dans l'action de communication (respect des contenus, du timing, de l'ordre du jour...).
Faire preuve de loyauté, d'intégrité et de fiabilité dans les valeurs et intérêts de l'entreprise.
Prendre la parole devant un groupe.
Ecouter et reformuler les demandes.
Analyser et prendre en considération les attentes et demandes (implicites et explicites) de ses interlocuteurs.
Faire preuve d'adaptabilité et d'aisance relationnelle. Adopter une attitude bienveillante.
Gérer ses émotions et démontrer une maîtrise de soi.
Appréhender les limites de sa délégation.
Connaissances de base des types de communication adaptés à son interlocuteur (institutionnelle, médias, technique...).
Connaissances des fondamentaux des techniques de communication orale et écrite. Connaissance des différents acteurs, leurs missions, leurs obligations.

FICHE DES COMPETENCES TRANSVERSALES DE L'ACTIVITÉ TYPE

Utiliser les technologies de l'information, les outils informatiques et/ou bureautiques

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Rechercher sur Internet des informations concernant les produits et la réglementation. Renseigner des formulaires. Utiliser la messagerie pour communiquer avec sa hiérarchie, les fournisseurs et les autres intervenants du chantier. Utiliser les fonctions courantes des logiciels bureautiques (traitement de texte et tableur).Exploiter la maquette numérique BIM. Travailler avec les applicatifs de l'entreprise (commandes, suivi de production...).
Exploiter, sur PC ou tablette, des documents tels que plans, notices et dossiers techniques.

Critères de performance

Les informations recueillies sont pertinentes.
Les outils numériques sont utilisés à bon escient.
Les applicatifs de l'entreprise (commandes, suivi de production...) sont identifiés.

Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des directives et des guides de prévention, appliquer et faire appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de la protection de la santé au travail pour réaliser en toute sécurité les travaux qui sont confiés aux équipes. Mettre en œuvre les moyens permettant de limiter les risques liés aux interventions des équipes.
Identifier, sur site ou au travers de tout document approprié , la présence de matériaux et produits susceptibles de contenir de l'amiante.

Critères de performance

Les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail sont respectées.
Les risques liés aux interventions sont évalués et les moyens de prévention mis en place. Les équipements individuels et collectifs de protection sont adaptés aux tâches.

Intégrer les principes de développement durable dans son travail

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dimension environnementale

- Faire appliquer l'écogestion sur les installations pour limiter les consommations d'eau et d'énergie du site.
- Faire respecter le site et son environnement immédiat en faisant stocker les produits polluants dans des zones spécialement adaptées.
- Faire mettre en œuvre des matériaux à faible impact environnemental en privilégiant des matériaux à l'origine certifiée.

Dimension économique

- Contrôler et réguler les consommations d'eau et d'énergie du chantier afin d'éviter les gaspillages. □ Assurer un suivi qualitatif des travaux de manière à ce que le bâtiment obtienne des résultats énergétiques conformes à ceux prévus contractuellement.

Dimension sociale

- Réaliser un chantier à faibles nuisances pour le voisinage en adoptant des horaires de travail compatible avec l'activité du secteur.
- Faciliter les conditions de travail des ouvriers sur le chantier en limitant la pénibilité du travail et en maintenant un esprit d'équipe.

En s'appuyant sur les règles régissant les chantiers à faibles nuisances, installer un chantier à faibles nuisances sonores et visuelles en mettant des dispositifs adaptés. Appliquer et faire appliquer les règles de tri sélectif des déchets du chantier mises en place par l'entreprise.

Critères de performance

Les contraintes du chantier sont prises en compte.
Les dispositifs sont adaptés.
La procédure du tri sélectif des déchets est respectée.

Glossaire de référentiel professionnel

BIM

Building Information Modeling : Le BIM est une suite de processus et de méthodes de travail utilisés tout au long de la conception, de la construction et de l'exploitation d'un bâtiment, autour d'une ou plusieurs maquettes numériques modélisées en 3D.

CCAP

Cahier des clauses administratives particulières (CCAP)
Le Cahier des clauses administratives particulières est un document contractuel rédigé par l'acheteur dans le cadre notamment d'un marché public, dont il fait partie des pièces constitutives.

CCTP

Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)
Le cahier des clauses techniques particulières est un document contractuel qui rassemble les clauses techniques d'un marché public. Il est rédigé par la maîtrise d'œuvre études et fait partie des pièces constitutives du marché public.

Interfaces techniques

Travailler ensemble
Dialogue, compréhension, échange d'informations, ordonnancement des tâches, ouverture vers les autres métiers sont les clefs de la réussite dans le bâtiment.

Maquette numérique

La maquette numérique est une représentation graphique en trois dimensions d'un projet de construction intégrant une base de données indiquant les propriétés des ouvrages.

PGC

Plan général de coordination (PGC)
Le plan général de coordination est un document, imposé par la règlementation française, qui définit l'ensemble des mesures qui doivent être mises en œuvre pour prévenir les risques sur certains chantiers

PPSPS

Plan particulier de sécurité et de protection de la santé (PPSPS)
Le plan particulier de sécurité et de protection de la santé est réalisé par les entreprises travaillant sur un chantier. Le PPSPS est remis au Coordonnateur de sécurité et de protection de la santé (Coordonnateur SPS).

Glossaire du référentiel professionnel

Activité type
Une activité type est un bloc de compétences qui 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. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

Activité type d'extension
Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au certificat complémentaire de spécialisation (CCS).

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.

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.

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.

Référentiel professionnel (RP)
Le référentiel professionnel est un document public à caractère règlementaire qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

Savoir
Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

Savoir-faire organisationnel
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.

Savoir-faire relationnel
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 technique
Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer 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.

Titre à finalité professionnelle
La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre à finalité professionnelle ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées.

ASSEMBLÉE
DE LA
POLYNÉSIE FRANÇAISE

NOR : CFP22201026DL-4

DÉLIBÉRATION Nº /APF

DU

relative à la demande de reconnaissance par l'État du titre à finalité professionnelle de « Chef d'équipe aménagement-finitions (CEAF) » préparé en Polynésie française et délivré par le Ministre en charge de la formation professionnelle

L'ASSEMBLÉE DE LA POLYNÉSIE FRANÇAISE

Vu la loi organique nº 2004-192 du 27 février 2004 modifiée portant statut d'autonomie de la Polynésie française, ensemble la loi nº 2004-193 du 27 février 2004 modifiée complétant le statut d'autonomie de la Polynésie française ;

Vu l'ordonnance nº 2021-552 du 5 mai 2021 portant actualisation et adaptation des dispositions du code de l'éducation relatives à l'outre-mer *(dernier alinéa de l'article L 337-1 dans la rédaction résultant du 13° du II de l'article L.376-1)* ;

Vu la délibération nº 91-26 AT du 18 janvier 1991 portant application des dispositions du titre VI du Livre 1er de la loi nº 86-845 du 17 juillet 1986 et relative à la formation professionnelle continue ;

Vu le décret n° 2021-1907 du 30 décembre 2021-art.3 relatif aux dispositions réglementaires du livre III du Code national de l'éducation *(Section 2 du Chapitre 3, reconnaissance de diplômes ou de titres à finalité professionnelle préparés et délivrés en Polynésie française)* ;

Vu l'arrêté nº 809 CM du 27 mai 2022 soumettant un projet de délibération à l'assemblée de la Polynésie française ;

Vu la lettre nº /2022/APF/SG du portant convocation en séance des représentants à l'assemblée de la Polynésie française ;

Vu le rapport nº du de la commission de la santé, de la solidarité, du travail et de l'emploi ;

Dans sa séance du

A D O P T E :

Article 1er.- La présente délibération a pour objet la demande de reconnaissance par l'État du titre à finalité professionnelle de « Chef d'équipe aménagement-finitions (CEAF) » préparé en Polynésie française et délivré par le Ministre en charge de la formation professionnelle.

Article 2.- La demande de reconnaissance concerne le présent titre à finalité professionnelle qui a une correspondance étroite avec celui du Ministère en charge de l'emploi en France et qui sert de référence au titre délivré en Polynésie française.

Article 3.- Le titre à finalité professionnelle entrant dans le champ d'application de cette demande de reconnaissance est le suivant :

N°	INTITULÉ	SIGLE	RÉFÉRENCE
1	Chef d'équipe aménagement-finitions	CEAF	TP-00506

Les informations relatives aux activités et aux compétences liées à la qualification visée ainsi que les modalités de l'examen et les conditions de délivrance du titre sont décrites aux annexes jointes à la présente délibération.

Article 4.- L'organisme de formation désigné pour dispenser la formation est l'établissement public administratif dénommé Centre de Formation professionnelle pour Adultes (C.F.P.A.).

Article 5.- Le Président de la Polynésie française signalera toute modification qui interviendrait antérieurement ou postérieurement à la reconnaissance du titre.

Il s'assurera que les conditions de délivrance du titre sont respectées conformément aux dispositions prévues dans le référentiel de certification (RC).

L'autorité habilitée de la Polynésie française autorise, le cas échéant, des missions de contrôle diligentées par l'État, pour s'assurer des conditions dans lesquelles la formation et la délivrance du titre sont organisées.

Article 6.- Le Président de la Polynésie française est chargé de l'exécution de la présente délibération qui sera publiée au *Journal officiel* de la Polynésie française.

La secrétaire, *Le Président,*

Béatrice LUCAS Gaston TONG SANG

MINISTERE EN CHARGE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

REFERENTIEL DE CERTIFICATION
(RC)
DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

« CHEF D'ÉQUIPE AMÉNAGEMENT-FINITIONS »

NIVEAU IV (4)

1 - Références de la spécialité

Intitulé du titre à finalité professionnelle : Chef d'équipe aménagement-finitions
Sigle du titre à finalité professionnelle : CEAF
Niveau : IV (4)
Équivalent Code(s) NSF national équivalent : 233p - Conduite des travaux, métré, encadrement de chantiers de finition
Équivalent Code(s) Rome : F1604, F1606, F1611

2 – Synthèse des modalités de l'évaluation pour l'accès au titre à finalité professionnelle

➢ *Pour l'accès au titre à finalité professionnelle des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu de formation, les compétences sont évaluées au vu :*

a) **De l'épreuve de synthèse basée sur une mise en situation professionnelle**

L'épreuve de synthèse comporte plusieurs étapes :

Le candidat effectue un rapprochement de documents lors d'une livraison, puis il commente des photos de préparation de marchandise et de rangement de réserve.

Le candidat commente ensuite des photos de linéaires, de mises en avant de produits et fait des propositions d'améliorations.

A partir de la représentation d'un rack de stockage, il effectue un comptage de stock pour une famille de produits dont il devra ensuite valider une commande. Un entretien technique complète cette étape.

Dans le cadre d'une situation commerciale reconstituée, le candidat répond aux sollicitations d'un client. Un des membres du jury assure le rôle du client.

Le jury questionne ensuite le candidat au sujet de cette prestation.

A partir d'une situation d'encaissement, le candidat explique au jury comment il va procéder dans cette situation puis il répond aux questions du jury.

b) **Du dossier professionnel (DP)**

Tous les candidats au Titre à finalité Professionnelle décrivent par activité type et à partir d'exemples concrets, les pratiques professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre visé.

Le candidat a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description

A partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à l'épreuve de synthèse, le jury évaluera les acquis du candidat et les comparera aux requis du titre.

Tous les candidats au Titre à finalité Professionnelle décrivent par activité type et à partir d'exemples concrets, les pratiques professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

Le candidat a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description.

A partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à l'épreuve de synthèse, le jury évaluera les acquis du candidat et les comparera aux requis du titre.

c) **Des résultats des évaluations réalisées pendant le parcours continu de formation**

(Cette rubrique C ne concerne pas les candidats par VAE).

d) **D'un entretien final avec le jury** destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités auxquelles conduit le titre visé sur la base du Dossier Professionnel (DP), de l'épreuve de synthèse et, pour les candidats d'un parcours continu de formation, des évaluations passées en cours de formation.

3 – Le dispositif d'évaluation pour l'accès direct au titre à finalité professionnelle

3.1. Les épreuves d'évaluation pour le (la) candidat (e) au titre à finalité Professionnelle CEAF

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'opération de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Organiser le travail quotidien de l'équipe sur un chantier d'aménagement-finitions Réaliser avec son équipe des ouvrages de sa spécialité en aménagement-finitions Relever la production journalière de l'équipe	05 h 00 min	A partir d'un dossier comprenant les éléments d'un projet de réalisation d'un bâtiment qui lui est remis, le candidat dispose de 5h00 pour répondre par écrit aux questions portant sur une ou des étude(s) de cas.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Organiser le travail quotidien de l'équipe gros œuvre Exécuter les ouvrages de gros œuvre confiés à l'équipe Relever la production journalière de l'équipe Communiquer avec son équipe et sa hiérarchie Animer son équipe	00 h 30 min	Cet entretien est réalisé après la mise en situation professionnelle, il comprend deux phases. Dans un premier temps le candidat argumente oralement en répondant au jury sur des points ciblés de sa production issue de la mise en situation professionnelle. Dans un second temps, le candidat répond aux questions du jury en matière de management des équipes de production. Pour évaluer les compétences liées à "Mener son équipe sur un chantier de bâtiment", le jury interroge le candidat en s'appuyant sur un guide de questionnement.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans Objet		Sans objet
Entretien final		00 h 20 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	05 h 50 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :
La mise en situation professionnelle est organisée avant l'entretien technique.
Tous les candidats réalisent la mise en situation professionnelle en simultané

3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnaire à partir de production(s)
Réaliser avec son équipe des travaux de sa spécialité sur un chantier aménagement-finitions					
Organiser le travail quotidien de l'équipe gros œuvre	Les informations nécessaires contenues dans les documents d'exécution sont relevées. La liste des points à contrôler avant intervention de l'équipe par ouvrage pour le lot de sa spécialité est utilisable, lisible et tient compte des textes professionnels de mise en œuvre, de la conformité aux textes professionnels (DTU, aux avis techniques...) ainsi que des autres lots et interfaces techniques. Le planning journalier précise un ordonnancement logique des tâches et tient compte des délais et des interfaces techniques. La répartition des tâches au sein de l'équipe est en adéquation avec les impératifs du chantier. Les commandes de matériaux sur le plan de la quantité, qualité et délai sont conformes au cahier des charges et permettent la réalisation des ouvrages. La liste, des besoins et durées d'utilisation en petits et gros matériels, est compatible avec les ouvrages à réaliser dans le respect des consignes de sécurité individuelles et collectives en application du PPSPS. La gestion des déchets (récupération, stockage et évacuation), est en rapport avec la règlementation	☒	☒	☐	☐

Réaliser avec son équipe des ouvrages de sa spécialité en aménagement-finitions	La réception des ouvrages ou supports des autres lots est conforme aux textes professionnels (DTU, avis techniques, préconisations et notices techniques fabricants). Les techniques de mise en œuvre et les modes opératoires proposés tiennent compte des points repérés sur les fiches de pathologie du bâtiment de l'Agence Qualité construction. Les tâches élémentaires respectent un ordonnancement applicable par l'équipe. Les solutions associées aux problèmes d'interfaces techniques sont cohérentes. Les contrôles des travaux réalisés sont pertinents. L'organisation du tri des déchets est conforme à la règlementation.	☒	☒	☐	☐
Relever la production journalière de l'équipe	La qualité des ouvrages est vérifiée. Les dispositifs de sécurité sont contrôlés. Le rapport journalier intègre les consommations de ressources (heures, quantités, matériel). Les quantités renseignées sont en cohérence avec les ressources consommées. Les déchets sont identifiés.	☒	☒	☐	☐

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnaire à partir de production(s)
Mener son équipe sur un chantier de bâtiment					
Communiquer avec son équipe et sa hiérarchie	Les consignes sont exprimées de façon claire et précise. La signification et l'enjeu des tâches sont donnés. Le délai pour réaliser les travaux est détaillé. La compréhension des consignes est vérifiée. Les évènements marquants de la journée sont identifiés. Le langage technique utilisé est adapté.	☐	☒	☐	☐
Animer son équipe	Les tâches sont présentées en cohérence avec l'ouvrage à réaliser et la programmation journalière. L'avis de l'équipe est pris en compte. L'adhésion de l'équipe est recherchée. Les signes (individuels ou collectifs) d'insatisfaction, les attentes, les besoins de l'équipe sont identifiés. L'accueil et l'intégration de nouveaux embauchés sont anticipés et réalisés. Des réunions d'information sur des points techniques ou réglementaires sont organisées de manière pertinente et au moment opportun. Dans des situations de tension au sein de l'équipe, le chef d'équipe intervient en tant que médiateur.	☐	☒	☐	☐
Obligations règlementaires le cas échéant : Sans objet					

3.3 Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Utiliser les technologies de l'information, les outils informatiques et/ou bureautiques	Communiquer avec son équipe et sa hiérarchie
	Organiser le travail quotidien de l'équipe gros œuvre
	Relever la production journalière de l'équipe
Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail	Animer son équipe
	Organiser le travail quotidien de l'équipe sur un chantier d'aménagement-finitions
	Réaliser avec son équipe des ouvrages de sa spécialité en aménagement-finitions
Intégrer les principes de développement durable dans son travail	Animer son équipe
	Organiser le travail quotidien de l'équipe sur un chantier d'aménagement-finitions
	Réaliser avec son équipe des ouvrages de sa spécialité en aménagement-finitions

4. Conditions de présence et d'intervention du jury propre au titre à finalité professionnelle CEAF

4.1. Durée de l'épreuve : 00 h 50 min

4.2. Protocole d'intervention du jury :

Le jury est présent pendant l'entretien technique et l'entretien final.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

4.3. Conditions particulières de composition du jury : Sans objet

6. Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session titre

Les candidats réalisent la mise en situation professionnelle en présence d'un surveillant.

REFERENTIEL D'EVALUATION

DES CERTIFICATS

DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Chef d'équipe aménagement-finitions

CCP 1

Réaliser avec son équipe des travaux de sa spécialité sur un chantier aménagement-finitions

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Réaliser avec son équipe des ouvrages de sa spécialité en aménagement-finitions Relever la production journalière de l'équipe Organiser le travail quotidien de l'équipe sur un chantier d'aménagement-finitions	05 h 00 min	À partir d'un dossier comprenant les éléments d'un projet de réalisation d'un bâtiment qui lui est remis, le candidat dispose de 5h00 pour répondre par écrit aux questions portant sur une ou des étude(s) de cas.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Réaliser avec son équipe des ouvrages de sa spécialité en aménagement-finitions Relever la production journalière de l'équipe Organiser le travail quotidien de l'équipe sur un chantier d'aménagement-finitions	00 h 15 min	Le candidat argumente oralement en répondant au jury sur des points ciblés de sa production issue de la mise en situation professionnelle.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans Objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	05 h 15 min	

CCP 2

Mener son équipe sur un chantier de bâtiment

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Communiquer avec son équipe et sa hiérarchie Animer son équipe	00 h 45 min	Pour évaluer les compétences liées à "Mener son équipe sur un chantier de bâtiment", le jury échange avec le candidat en s'appuyant sur un guide de questionnement.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	00 h 45 min	

Annexe 1

Plateau technique d'évaluation
Chef d'équipe aménagement-finitions

Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	Salle(s) suffisamment éclairée(s) et équipée(s) de tables et chaises permettant le travail individuel des candidats	Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention.
Entretien technique	Un local fermé équipé au minimum d'une table, trois chaises et d'un tableau papier.	Local assurant la confidentialité des échanges.
Entretien final	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises. Ce local est équipé d'un tableau papier.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.

Ressources (pour un candidat)
Certaines ressources peuvent être partagées par plusieurs candidats.
Leur nombre est indiqué dans la colonne « Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve »

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Postes de travail	1	Table de travail suffisamment grande pour y déplier des plans de format A3 et accueillir un poste informatique, et une chaise.	1	Sans objet.
Outils / Outillages	1	Fournitures scolaires classiques comprenant impérativement une calculette, un triple décimètre, une gomme et un ensemble de crayons de couleur.	1	Sans objet
	1	Tableau mural type «Véléda» de 2 m² environ avec feutres couleur et effaceur, ou tableau papier.	1	Sans objet.
Équipements	1	Micro-ordinateur équipé des logiciels Word et Excel, vérifié en bon état de fonctionnement, vidé de tout fichier de travail et déconnecté du réseau interne ou externe.	1	Sans objet.

ANNEXE 2

CORRESPONDANCES DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

Le titre à finalité professionnelle Chef d'équipe gros-œuvre est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances sont :

	Chef d'équipe aménagement-finitions (Ancienne Version)		Chef d'équipe aménagement-finitions (Nouvelle Version)
CCP	Préparer et planifier la réalisation des travaux d'un chantier d'aménagement et finitions.	CCP	Réaliser avec son équipe des travaux de sa spécialité sur un chantier aménagement finitions
CCP	Encadrer une équipe et participer à la réalisation des travaux d'aménagement et finitions de sa spécialité.	CCP	Mener son équipe sur un chantier de bâtiment

Annexe 3

Glossaire des modalités d'évaluation du référentiel de certification (RC)

Mise en situation professionnelle

Il s'agit d'une reconstitution qui s'inspire d'une situation professionnelle représentative de l'emploi visé par le titre. Elle s'appuie sur le plateau technique d'évaluation défini dans l'annexe 1 du référentiel d'évaluation.

Présentation d'un projet réalisé en amont de la session

Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet réalisé dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet en amont de la session. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session » mentionne en quoi consiste ce projet.

Entretien technique

L'entretien technique peut être prévu par le référentiel d'évaluation. Sa durée et son périmètre de compétences sont précisés. Il permet si nécessaire d'analyser la mise en situation professionnelle et/ou d'évaluer une (des) compétence(s) particulière(s).

Questionnaire professionnel

Il s'agit d'un questionnaire écrit passer sous surveillance. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d'évaluer certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité. Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

Questionnement à partir de production(s)

Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet...) élaborée en amont de la session par le candidat, pour évaluer certaines des compétences non évaluables par la mise en situation professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) » mentionne en quoi consiste/nt cette/ces production(s).

Entretien final

Il permet 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 des représentations du métier.
Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son dossier professionnel.

MINISTERE EN CHARGE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

REFERENTIEL PROFESSIONNEL (RP) DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

« CHEF D'ÉQUIPE AMÉNAGEMENT - FINITIONS »

NIVEAU IV (4)

Référentiel Professionnel du Titre :
« CHEF D'ÉQUIPE AMÉNAGEMENT-FINITIONS »

INTRODUCTION

Présentation de l'évolution du titre à finalité professionnelle

Le titre à finalité professionnelle « Chef d'équipe aménagement finitions » conserve la même configuration en deux activités types de la version précédente (arrêté du 16/06/2016). La répartition des compétences est remaniée et celles-ci sont actualisées pour intégrer les évolutions de l'emploi.

Contexte de l'examen du titre à finalité professionnelle

Le travail de réingénierie s'appuie sur l'activité de veille et l'enquête menée par le bureau d'études de l'AFPA. L'analyse du retour des enquêtes d'un panel d'entreprises de toutes tailles et réparties sur tout le territoire national, permet d'affiner la vision d'une volonté de changement dans la structuration des compétences de l'emploi sans remettre en question les aspects traditionnels du métier qui sont la réalisation technique d'ouvrages de sa spécialité.

Suite aux constats suivants :
Le chef d'équipe aménagement-finitions n'est pas un généraliste du secteur, il est un spécialiste dans son métier, sur l'une des trois spécialités suivantes de l'aménagement finitions : Plaquiste
Peintre en bâtiment
Façadier peintre

Le travail de préparation et de la réalisation s'est considérablement accru et complexifié suite aux évolutions technologiques, règlementaires et environnementales.

En qualité de manager de proximité, le chef d'équipe aménagement finitions occupe un poste d'interface et de relais entre sa hiérarchie (qui définit la stratégie de l'entreprise), l'équipe qu'il accompagne au quotidien et les différents protagonistes présents sur le chantier (autres entreprises, clients, voisinages, etc.).
Nonobstant que le Chef d'équipe aménagement finitions reste essentiellement rattaché à la production sur le terrain, il doit posséder des compétences d'organisation de chantier et de management d'équipe pour s'adapter aux évolutions organisationnelles impulsées par sa hiérarchie dans l'objectif d'une production optimale de son équipe. Il en découle les deux activités types de l'emploi suivantes :
La première activité-type s'intitule « Réaliser avec son équipe des travaux de sa spécialité sur un chantier aménagement finitions » et réunit des fonctions techniques (organiser, réaliser et relever au quotidien les travaux de son équipe).
La deuxième activité-type s'intitule « Mener son équipe sur un chantier » et intègre des fonctions managériales (communiquer et animer son équipe), pour maintenir tant en interne qu'en externe un climat favorable au bon déroulement du chantier.

Liste des activités

Anciennes Activités :
Préparer et planifier la réalisation des travaux d'un chantier d'aménagement et finitions.
Encadrer une équipe et participer à la réalisation des travaux d'aménagement et finitions de sa spécialité.
Nouvelles Activités :
Réaliser avec son équipe des travaux de sa spécialité sur un chantier aménagement-finitions
Mener son équipe sur un chantier de bâtiment

FICHE ACTIVITÉ TYPE
Chef d'équipe aménagement-finitions

Définition de l'activité type et des conditions d'exercice

Le chef d'équipe aménagement finitions est un ouvrier hautement qualifié sur les métiers de plaquiste, de peintre en bâtiment, ou de façadier peintre qui en complément à ses activités de compagnon, assure le premier niveau d'encadrement de chantier d'une équipe de deux à huit ouvriers professionnels de sa spécialité. Dans la limite de ses responsabilités, du cadre des réglementations et des procédures internes à l'entreprise, il manage son équipe pour la réalisation journalière d'ouvrages.

A cette fin, il prépare, organise, encadre, anime et contrôle les travaux journaliers de l'équipe. Avant toute intervention sur différents supports, il doit prendre connaissance, par l'intermédiaire de son hiérarchique, de la nature et de la composition de ces derniers, afin d'être informé de la présence éventuelle d'amiante.

Il participe à la réalisation des travaux et accomplit les tâches les plus complexes de son métier. Il prend en compte les critères liés au respect de l'environnement des bâtiments et assure la gestion des interfaces techniques avec les autres lots. Il veille à la bonne application des réglementations sur le tri et le stockage des déchets. En fin de journée, il rend compte de la production de l'équipe à son hiérarchique. Il utilise les outils numériques pour extraire des informations et communiquer.

Le chef d'équipe aménagement finitions travaille sur des chantiers de construction neuve ou en réhabilitation à l'intérieur de locaux clos et couverts, et à l'extérieur en plein air pour les activités sur les façades.
Les chantiers peuvent être éloignés du siège de l'entreprise. Les horaires sont réguliers, le rythme de travail est conditionné par des impératifs techniques et le respect des délais.
Il réalise son activité dans le respect des consignes de sécurité et de prévention de la santé, du Plan particulier de sécurité et de protection de la santé (PPSPS), s'il existe, ou sinon du plan de prévention.

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre à finalité professionnelle

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :
Entreprises artisanales ;
Moyennes entreprises du second œuvre intervenant dans le domaine de l'aménagement finitions ;
Entreprises de travail temporaire ;
Services d'entretien de sociétés et de services publics.
Les types d'emplois accessibles sont les suivants :
Maître ouvrier ; Chef d'équipe.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Intervention sur des matériaux ou produits contenant de l'amiante :

Dans le cas où l'employeur souhaiterai affecter ce professionnel sur un chantier dont les sols sont reconnus amiantifères, ou à des travaux de retrait, ou de confinement de matériaux contenant de l'amiante, ou à toute intervention susceptible de provoquer l'émission de fibres d'amiante, il devra au préalable s'assurer que ce dernier à été formé et évalué conformément l'arrêté du 23 février 2012 définissant les modalités de la formation des travailleurs à la prévention des risques liés à l'amiante.

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Le Certificat de Compétences Professionnelles « Mener son équipe sur un chantier de bâtiment » est commun avec celui du titre professionnel Chef d'équipe gros œuvre.

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Réaliser avec son équipe des travaux de sa spécialité sur un chantier aménagement-finitions

Organiser le travail quotidien de l'équipe sur un chantier d'aménagement-finitions
Réaliser avec son équipe des ouvrages de sa spécialité en aménagement-finitions Relever la production journalière de l'équipe

2. Mener son équipe sur un chantier de bâtiment

Communiquer avec son équipe et sa hiérarchie Animer son équipe

Compétences transversales de l'emploi

Utiliser les technologies de l'information, les outils informatiques et/ou bureautiques
Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail
Intégrer les principes de développement durable dans son travail

Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau 4 (Cadre national des certifications 2019) Convention(s) :
Code(s) NSF :
233p–Conduite des travaux, métré, encadrement de chantiers de finition

Fiche(s) Rome de rattachement

F1604 Montage d'agencements
F1606 Peinture en bâtiment
F1611 Réalisation et restauration de façades
ormation des travailleurs à la prévention des risques liés à l'amiante.

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

Réaliser avec son équipe des travaux de sa spécialité sur un chantier aménagement-finitions

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Dans ses fonctions techniques, le chef d'équipe aménagement finitions organise le travail quotidien d'une équipe de deux à huit ouvriers. Il réalise avec son équipe, les ouvrages de sa spécialité qui lui sont confiés en mobilisant les moyens humains et matériels. Il contribue à la gestion du chantier en relevant la production journalière de l'équipe.
Après s'être approprié les documents d'exécution des travaux de sa spécialité à réaliser, le chef d'équipe aménagement finitions exploite les informations nécessaires aux tâches de son équipe. Il planifie l'activité journalière et quantifie les besoins en matériel, matériaux et main d'œuvre. Il sera tenu d'anticiper les interfaces techniques avec les autres corps d'état intervenant sur le chantier. Il fait appliquer les règles de sécurité dans le respect de la bonne exécution des ouvrages et des délais. Le chef d'équipe AF trace les repères utiles et implante les ouvrages à réaliser. En prenant en compte les contraintes du chantier, il assure en complément de ses activités de compagnon hautement qualifié à sa spécialité, la conduite, la coordination technique et le respect des temps alloués pour la réalisation des travaux. Tout au long de la journée de travail, le chef d'équipe AF vérifie la mise en place des dispositifs de sécurité et la qualité des ouvrages. En fin de journée, il renseigne le rapport journalier avec les heures réalisées, les quantités consommées, le matériel utilisé et le transmet à son responsable. Le chef d'équipe AF exerce cette activité quotidiennement sur un chantier, sous la responsabilité de son hiérarchique. Des conditions spécifiques de mise en œuvre vont se rencontrer lors de la réalisation de travaux en site occupé où l'habitant est présent sur le lieu des travaux, ainsi que lors de travaux dans des bureaux. Le chef d'équipe AF doit être en capacité d'assurer la mise en place de protections avant d'intervenir et l'adaptation de l'horaire d'intervention en fonction des utilisateurs et occupants. Dans certaines organisations d'entreprises, superviser les travaux de d'aménagement finitions nécessite la validation pour le travail en hauteur et une habilitation à l'environnement électrique.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Intervention sur des matériaux ou produits contenant de l'amiante :

Dans le cas où l'employeur souhaiterai affecter ce professionnel sur un chantier dont les sols sont reconnus amiantifères, ou à des travaux de retrait, ou de confinement de matériaux contenant de l'amiante, ou à toute intervention susceptible de provoquer l'émission de fibres d'amiante, il devra au préalable s'assurer que ce dernier à été formé et évalué conformément l'arrêté du 23 février 2012 définissant les modalités de la formation des travailleurs à la prévention des risques liés à l'amiante.

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Organiser le travail quotidien de l'équipe gros œuvre
Exécuter les ouvrages de gros œuvre confiés à l'équipe
Relever la production journalière de l'équipe

Compétences transversales de l'activité type

Utiliser les technologies de l'information, les outils informatiques et/ou bureautiques
Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail
Intégrer les principes de développement durable dans son travail

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Mener son équipe sur un chantier de bâtiment

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Dans ses fonctions managériales, le chef d'équipe bâtiment communique avec son équipe et sa hiérarchie, il anime son équipe en mobilisant les ouvriers autour des travaux de la journée.

Afin de garantir la qualité et l'atteinte des objectifs journaliers, le chef d'équipe transmet aux ouvriers les consignes de la hiérarchie, il explique la signification, le déroulement des tâches et les délais pour réaliser les travaux. Il s'assure de la compréhension des consignes en utilisant un langage technique adapté. Il reporte à sa hiérarchie les évènements marquants de la journée.
Pour faciliter l'adhésion de l'équipe à l'organisation proposée, il fédère les ouvriers à la recherche d'efficacité dans la réalisation des ouvrages.
Le chef d'équipe est à l'écoute de son équipe et repère le cas échéant les signes d'insatisfaction ou d'attente afin de prévenir une situation de tension ou de conflit. Il accueille les nouveaux membres dans son équipe et explique le fonctionnement du chantier.

Il exerce cette activité sur un chantier de bâtiment sous la responsabilité de sa hiérarchie. Il applique les règles de sécurité et met en œuvre la démarche qualité au nom de l'entreprise.
Ponctuellement, le chef d'équipe peut-être en relation avec d'autres intervenants sur le chantier.
Dans certaines organisations d'entreprise, mener son équipe sur un chantier de bâtiment implique un travail en hauteur.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Communiquer avec son équipe et sa hiérarchie
Animer son équipe

Compétences transversales de l'activité type

Utiliser les technologies de l'information, les outils informatiques et/ou bureautiques
Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail
Intégrer les principes de développement durable dans son travail

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE 1

Organiser le travail quotidien de l'équipe sur un chantier d'aménagement-finitions

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

S'approprier les documents d'exécution des travaux à réaliser (plans, planning, descriptifs), de sa spécialité sur un chantier d'aménagement finitions. Extraire les informations nécessaires aux tâches journalières de son équipe. Compléter les éléments qui nécessitent des précisions. Planifier l'activité journalière et quantifier les besoins en matériel, matériaux et main d'œuvre en prenant en compte la sécurité, afin de garantir la bonne exécution des ouvrages, dans le respect des délais. Etablir la liste des points à contrôler ou à vérifier s'ils ont déjà été contrôlés lors de la réception des supports en rapport avec la réglementation de sa spécialité ainsi qu'aux attentes de qualité de finition.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence est mise en œuvre quotidiennement, au siège de l'entreprise et/ou sur le chantier, en début de journée avant le démarrage des travaux, sous le contrôle de son hiérarchique.

Critères de performance

Les informations nécessaires contenues dans les documents d'exécution sont relevées.
La liste des points à contrôler avant intervention de l'équipe par ouvrage pour le lot de sa spécialité est utilisable, lisible et tient compte des textes professionnels de mise en œuvre, de la conformité aux textes professionnels (DTU, aux avis techniques...) ainsi que des autres lots et interfaces techniques.
Le planning journalier précise un ordonnancement logique des tâches et tient compte des délais et des interfaces techniques.
La répartition des tâches au sein de l'équipe est en adéquation avec les impératifs du chantier.
Les commandes de matériaux sur le plan de la quantité, qualité et délai sont conformes au cahier des charges et permettent la réalisation des ouvrages.
La liste, des besoins et durées d'utilisation en petits et gros matériels, est compatible avec les ouvrages à réaliser dans le respect des consignes de sécurité individuelles et collectives en application du PPSPS.
La gestion des déchets (récupération, stockage et évacuation), est en rapport avec la règlementation

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser les technologies de l'information, les outils informatiques et/ou bureautiques.
Exploiter un planning d'exécution.
Affecter les ouvriers à la réalisation des tâches en fonction de leur profil.
Réaliser un calepinage.
Calculer des quantités d'ouvrage.
Calculer un débit de matériaux.
Exploiter un plan d'installation de chantier.
Exploiter une fiche de données de sécurité.
Réaliser des croquis à main levée.
Décomposer un travail en tâches élémentaires.
Prendre en compte les principes du développement durable.
Appliquer les consignes, les modes opératoires, les procédures pour réaliser le travail d'approvisionnement des matériaux et du matériel de façon optimum.
Expliquer les consignes d'hygiène, de santé, de sécurité et de prévention des risques.
Prendre des décisions de manière concertée.
Sensibiliser le personnel sur la fragilité et le coût des matériaux et du matériel.
Adopter une démarche méthodique et précise dans son organisation. Avoir
une capacité d'analyse et de synthèse.
Connaissance des DTU et de la technologie des matériaux de sa spécialité.
Connaissance de la composition d'un dossier d'exécution pour un lot de sa spécialité.
Connaissance des techniques de mise en œuvre des matériaux de sa spécialité.
Connaissance de l'assurance qualité : la charte qualité de l'entreprise et ses outils.
Connaissance des conventions et des symboles utilisés en dessin technique du bâtiment.
Connaissance des règles d'hygiène et de santé relatives aux chantiers de bâtiment.
Connaissance sur les risques liés à l'amiante.
Connaissance des techniques de mise en œuvre des matériaux performants dans le domaine de l'éco construction

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE 2

Réaliser avec son équipe des ouvrages de sa spécialité en aménagement-finitions

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Réceptionner, avant l'intervention de l'équipe, les ouvrages ou supports des autres lots. Décomposer le travail journalier en tâches élémentaires portant sur la bonne mise en œuvre des matériaux et le respect des consignes de sécurité individuelles et collectives. Trouver, le cas échéant, des solutions aux problèmes d'interface technique avec les autres lots. Contrôler les travaux réalisés afin d'être conforme au cahier des charges du projet.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence est mise en œuvre quotidiennement sur le chantier en relation avec son hiérarchique. Elle s'exerce en début de journée pour la préparation du travail, en journée pour l'exécution des ouvrages.

Critères de performance

La réception des ouvrages ou supports des autres lots est conforme aux textes professionnels (DTU, avis techniques, préconisations et notices techniques fabricants).
Les techniques de mise en œuvre et les modes opératoires proposés tiennent compte des points repérés sur les fiches de pathologie du bâtiment de l'Agence Qualité construction.
Les tâches élémentaires respectent un ordonnancement applicable par l'équipe.
Les solutions associées aux problèmes d'interfaces techniques sont cohérentes.
Les contrôles des travaux réalisés sont pertinents.
L'organisation du tri des déchets est conforme à la règlementation.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Participer à la réception des supports.
Mettre en place des mesures et procédures de contrôle et d'autocontrôle qualité en cours et en fin de réalisation d'ouvrage.
Cerner les points particuliers associés au degré de qualité de finition attendu.
Détecter les écarts de production et les signaler.
Suivre l'avancement du chantier.
Réaliser un planning des tâches de l'équipe, dans sa spécialité, au quotidien.
Prévoir les dates de livraison des ouvrages sur la base du planning contractuel.
Utiliser les fiches « pathologie du bâtiment » éditées par l'Agence Qualité Construction pour sa spécialité du chantier AF.
Présenter le déroulement et les objectifs du chantier aux ouvriers dans sa spécialité.
Donner les instructions et les faire appliquer dans le respect des consignes de sécurité individuelles et collectives en application du PPSPS.
Participer aux opérations de réception avec le client.
Expliquer et faire appliquer les consignes d'hygiène, de santé, de sécurité et de prévention des risques.
Communiquer avec les équipes et avec son hiérarchique.
Assurer la gestion des interfaces techniques avec les corps d'état avant et pendant l'intervention.
Contrôler l'application des mesures préventives en matière de sécurité.
Utiliser les moyens de communication mis à sa disposition (Téléphone, Internet, etc.).
Etre capable d'utiliser un ordinateur pour ouvrir des dossiers de plans et CCTP.
Réaliser le pointage des ouvriers.
Suivre la récupération, le tri, l'évacuation des déchets.
Connaissance des DTU et de la technologie des matériaux.
Connaissance de montage/démontage et utilisation d'échafaudages.
Connaissance des techniques de mise en œuvre des matériaux de sa spécialité.
Connaissance des techniques de mise en œuvre des matériaux performants dans le domaine de l'éco construction.
Connaissance de la méthode d'établissement d'un mode opératoire.
Connaissance des règles de base du dessin technique du bâtiment.
Connaissance des principes généraux de la technologie des autres corps d'état du bâtiment

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE 3

Relever la production journalière de l'équipe

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures de suivi et de contrôle de l'entreprise et à partir de l'activité quotidienne de l'équipe, vérifier la qualité des ouvrages et la mise en place des dispositifs de sécurité, renseigner le rapport journalier avec les heures réalisées, les quantités consommées, le matériel utilisé. Le cas échéant, joindre au rapport journalier les fiches de suivi des traitements des déchets, les bons de livraison, de réception, et de retour. Ceci afin de transmettre à son responsable les éléments de suivi administratif permettant la mise à jour des paramètres de gestion du chantier.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce avec une équipe sur un chantier du bâtiment sous la responsabilité du hiérarchique. Elle nécessite, en fin de journée, un moment dans le bureau de chantier pour renseigner les documents. La relation avec les livreurs et d'autres intervenants externes est fréquente.

Critères de performance

La qualité des ouvrages est vérifiée.
Les dispositifs de sécurité sont contrôlés.
Le rapport journalier intègre les consommations de ressources (heures, quantités, matériel).
Les quantités renseignées sont en cohérence avec les ressources consommées. Les déchets sont identifiés.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Contrôler l'application des consignes d'hygiène, de santé, de sécurité et de prévention des risques.
Calculer des quantités d'ouvrage. Établir les relevés des ouvrages.
Calculer des quantités de matériaux. Renseigner un rapport journalier.
Utiliser les outils de suivi de chantier propres à l'entreprise. Utiliser des ratios de main-d'œuvre.
Établir l'état des stocks.
Utiliser les technologies de l'information, les outils informatiques et/ou bureautiques. Exploiter la maquette numérique BIM.
Utiliser les moyens de communication mis à sa disposition (Téléphone, Internet...).
Adopter une démarche méthodique et précise dans son organisation. Avoir une capacité d'analyse et de synthèse.
Expliquer et faire appliquer les consignes d'hygiène, de santé, de sécurité et de prévention des risques.
Communiquer avec les équipes et avec son hiérarchique.
Connaissance des règles d'hygiène, de santé et de sécurité relatives aux chantiers de bâtiment.
Connaissance des techniques de mise en œuvre des matériaux traditionnels de sa spécialité.
Connaissance des techniques de mise en œuvre des matériaux performants dans le domaine de l'éco construction.
Connaissance des tolérances dimensionnelles admises dans le bâtiment. Connaissance des procédures internes à l'entreprise.

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE 4

Communiquer avec son équipe et sa hiérarchie

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Transmettre oralement aux ouvriers les consignes précises de la hiérarchie, dans le respect des procédures de l'entreprise. Expliquer le détail des consignes et le délai de réalisation des tâches en utilisant un langage technique adapté. Utiliser les techniques de communication appropriées afin de s'assurer de la compréhension des consignes et des enjeux.
Reporter à sa hiérarchie les évènements significatifs ou marquants de la journée.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence est mise en œuvre en situation individuelle ou collective, de manière, formelle ou informelle. Elle s'exerce en interface entre la hiérarchie et les ouvriers sur un chantier de bâtiment. Elle est principalement mise en œuvre lors des échanges avec les ouvriers de l'équipe et ponctuellement avec d'autres intervenants sur le chantier.
Les procédures liées à la sécurité (utilisation obligatoire des équipements collectifs et individuels de prévention des accidents) et au respect de l'environnement sont requises. Les choix techniques et les décisions sont portés au nom de l'entreprise.

Critères de performance

Les consignes sont exprimées de façon claire et précise.
La signification et l'enjeu des tâches sont donnés. Le délai pour réaliser les travaux est détaillé.
La compréhension des consignes est vérifiée.
Les évènements marquants de la journée sont identifiés. Le langage technique utilisé est adapté.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Faire preuve d'initiative et de pouvoir de décision dans son périmètre d'activité.
Utiliser les techniques de communication adaptées (reformuler, questionner et synthétiser).
Respecter les procédures qualité, sécurité et techniques. Utiliser les outils de communication dématérialisés.
S'exprimer distinctement et avec un vocabulaire professionnel.
Fédérer le collectif autour de l'application des principes d'éco construction. Faire adhérer à la démarche qualité.
Maîtriser les techniques de prise de notes.
Répertorier les incidents de chantier.
Mettre en place et animer la réunion de début de journée. Préparer un quart d'heure sécurité.
Transmettre les consignes émanant de son responsable.
Prendre la parole devant un groupe.
Présenter oralement les activités au quotidien. Valoriser l'image de l'entreprise.
Connaissances de base de la convention collective des ouvriers du bâtiment.
Connaissance de la structure de l'entreprise et de son organisation.
Connaissance du vocabulaire technique du secteur d'activité.
Connaissance de la règlementation en vigueur en matière de sécurité sur les chantiers. Connaissance du plan particulier pour la santé et la protection de la santé (PPSPS).

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE 5

Animer son équipe

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Faciliter l'adhésion de l'équipe à la mise en œuvre en l'associant à la recherche d'efficacité dans la réalisation de l'ouvrage. Transmettre les informations techniques et réglementaires. Etre à l'écoute de son équipe et valoriser les compétences des ouvriers. Repérer les signes (individuels ou collectifs) d'insatisfaction, recueillir les attentes et les besoins afin de prévenir une situation de tension ou de conflit. Accueillir et intégrer des nouveaux membres dans son équipe, expliquer le fonctionnement du chantier.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Le chef d'équipe exerce cette compétence d'animation en continu sur le chantier tout en réalisant le travail d'exécution avec son équipe. Cette compétence est mise en œuvre sous la responsabilité de la hiérarchie du chef d'équipe et en lien avec les ouvriers de l'équipe. Cette compétence implique la mise en œuvre de réunions de travail. Elle s'inscrit dans une démarche qualité en respectant les procédures liées au chantier (réglementaires, sécurité individuelle et collective, développement durable, RSE...). Cette compétence intègre la transmission des savoirs auprès des membres de l'équipe.

Critères de performance

Les tâches sont présentées en cohérence avec l'ouvrage à réaliser et la programmation journalière.
L'avis de l'équipe est pris en compte.
L'adhésion de l'équipe est recherchée.
Les signes (individuels ou collectifs) d'insatisfaction, les attentes, les besoins de l'équipe sont identifiés.
L'accueil et l'intégration de nouveaux embauchés sont anticipés et réalisés.
Des réunions d'information sur des points techniques ou réglementaires sont organisées de manière pertinente et au moment opportun.
Dans des situations de tension au sein de l'équipe, le chef d'équipe intervient en tant que médiateur.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Prendre en compte les remarques formulées.
Prendre en compte les capacités et la personnalité de chacun.
Expliquer le fonctionnement d'une machine, d'un matériel ou d'un équipement. Effectuer une démonstration.
Appliquer et faire appliquer les règles d'hygiène et de sécurité.
Accompagner le personnel aux évolutions en matière de produits et de techniques.
Détecter les compétences et potentiels spécifiques. Intégrer la démarche RSE de l'entreprise.
Accompagner le changement.
Faire preuve d'adaptation face aux différentes situations. Gérer ses émotions et démontrer une maîtrise de soi.
Accueillir un nouvel arrivant sur un chantier bâtiment.
Fédérer le collectif autour de l'application des principes de l'éco construction et les faire adhérer.
Faire preuve de tact et de diplomatie dans la formulation des remarques. Prévenir et gérer les conflits.
Connaissances de base sur les modes de fonctionnement individuel et collectif.
Connaissances de base sur les addictions (alcoolisme, toxicomanie).
Connaissances de base sur les droits fondamentaux de la personne (RSE).
Connaissance des activités et rôles du chef de chantier et la fonction du chef d'équipe.
Connaissance des règles de santé, hygiène et sécurité sur les chantiers de bâtiment.
Connaissance des conventions collectives des ouvriers du bâtiment.

Utiliser les technologies de l'information, les outils informatiques et/ou bureautiques

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Rechercher sur Internet des informations concernant les produits et la réglementation. Renseigner des formulaires. Utiliser la messagerie pour communiquer avec sa hiérarchie, les fournisseurs et les autres intervenants du chantier. Utiliser les fonctions courantes des logiciels bureautiques (traitement de texte et tableur). Exploiter la maquette numérique BIM. Travailler avec les applicatifs de l'entreprise (commandes, suivi de production...).
Exploiter, sur PC ou tablette, des documents tels que plans, notices et dossiers techniques.

Critères de performance

Les informations recueillies sont pertinentes.
Les outils numériques sont utilisés à bon escient.
Les applicatifs de l'entreprise (commandes, suivi de production...) sont identifiés.

Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des consignes et des guides de prévention, appliquer et faire appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de la protection de la santé au travail pour réaliser en toute sécurité les travaux qui sont confiés à l'équipe. Mettre en œuvre les moyens permettant de limiter les risques liés à ses interventions et à celles de son équipe.
Identifier, sur site ou au travers de tout document approprié, la présence de matériaux et produits susceptibles de contenir de l'amiante.

Critères de performance

Les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail sont respectées. Les risques liés aux interventions sont évalués et intégrés.
Les équipements individuels et collectifs de protection sont adaptés à la tâche.

Intégrer les principes de développement durable dans son travail

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En s'appuyant sur les règles régissant les chantiers à faibles nuisances, mettre en place des dispositifs à faibles nuisances sonores et visuelles. Appliquer et faire appliquer les règles de tri sélectif des déchets du chantier mises en place par l'entreprise.

Critères de performance

Les contraintes du chantier sont prises en compte.
Les dispositifs sont adaptés.
La procédure du tri sélectif des déchets est respectée.

Glossaire du Référentiel Professionnel

Activité type
Une activité type est un bloc de compétences qui 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. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

Activité type d'extension
Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au certificat complémentaire de spécialisation (CCS).

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.

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.

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.

Référentiel Professionnel (RP)
Le référentiel professionnel est un document public à caractère règlementaire (visé par l'arrêté du titre à finalité professionnelle) qui s'applique aux titres à finalité professionnel du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

Savoir
Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

Savoir-faire organisationnel
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.

Savoir-faire relationnel
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 technique
Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer 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.

Titre à finalité professionnelle
La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de la formation professionnelle est appelée « titre à finalité professionnelle ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées.

ASSEMBLÉE
DE LA
POLYNÉSIE FRANÇAISE

NOR : CFP22201029DL-4

DÉLIBÉRATION Nº /APF

DU

relative à la demande de reconnaissance par l'État du titre à finalité professionnelle de « Chef d'équipe gros-œuvre (CEGO) » préparé en Polynésie française et délivré par le Ministre en charge de la formation professionnelle

L'ASSEMBLÉE DE LA POLYNÉSIE FRANÇAISE

Vu la loi organique nº 2004-192 du 27 février 2004 modifiée portant statut d'autonomie de la Polynésie française, ensemble la loi nº 2004-193 du 27 février 2004 modifiée complétant le statut d'autonomie de la Polynésie française ;

Vu l'ordonnance n° 2021-552 du 5 mai 2021 portant actualisation et adaptation des dispositions du code de l'éducation relatives à l'outre-mer *(dernier alinéa de l'article L 337-1 dans la rédaction résultant du 13° du II de l'article L.376-1)* ;

Vu la délibération n° 91-26 AT du 18 janvier 1991 portant application des dispositions du titre VI du Livre 1er de la loi n° 86-845 du 17 juillet 1986 et relative à la formation professionnelle continue ;

Vu le décret n° 2021-1907 du 30 décembre 2021-art.3 relatif aux dispositions réglementaires du livre III du Code national de l'éducation *(Section 2 du Chapitre 3, reconnaissance de diplômes ou de titres à finalité professionnelle préparés et délivrés en Polynésie française)* ;

Vu l'arrêté nº 810 CM du 27 mai 2022 soumettant un projet de délibération à l'assemblée de la Polynésie française ;

Vu la lettre nº /2022/APF/SG du portant convocation en séance des représentants à l'assemblée de la Polynésie française ;

Vu le rapport nº du de la commission de la santé, de la solidarité, du travail et de l'emploi ;

Dans sa séance du

A D O P T E :

Article 1er.- La présente délibération a pour objet la demande de reconnaissance par l'État du titre à finalité professionnelle de « Chef d'équipe gros-œuvre (CEGO) » préparé en Polynésie française et délivré par le Ministre en charge de la formation professionnelle.

Article 2.- La demande de reconnaissance concerne le présent titre à finalité professionnelle qui a une correspondance étroite avec celui du Ministère en charge de l'emploi en France et qui sert de référence au titre délivré en Polynésie française.

Article 3.- Le titre à finalité professionnelle entrant dans le champ d'application de cette demande de reconnaissance est le suivant :

N°	INTITULÉ	SIGLE	RÉFÉRENCE
1	Chef d'équipe gros-œuvre	CEGO	TP-01235

Les informations relatives aux activités et aux compétences liées à la qualification visée ainsi que les modalités de l'examen et les conditions de délivrance du titre sont décrites aux annexes jointes à la présente délibération.

Article 4.- L'organisme de formation désigné pour dispenser la formation est l'établissement public administratif dénommé Centre de Formation professionnelle pour Adultes (C.F.P.A.).

Article 5.- Le Président de la Polynésie française signalera toute modification qui interviendrait antérieurement ou postérieurement à la reconnaissance du titre.

Il s'assurera que les conditions de délivrance du titre sont respectées conformément aux dispositions prévues dans le référentiel de certification (RC).

L'autorité habilitée de la Polynésie française autorise, le cas échéant, des missions de contrôle diligentées par l'État, pour s'assurer des conditions dans lesquelles la formation et la délivrance du titre sont organisées.

Article 6.- Le Président de la Polynésie française est chargé de l'exécution de la présente délibération qui sera publiée au *Journal officiel* de la Polynésie française.

La secrétaire, *Le Président,*

Béatrice LUCAS Gaston TONG SANG

MINISTERE EN CHARGE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

REFERENTIEL DE CERTIFICATION
(RC)
DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

« CHEF D'ÉQUIPE GROS OEUVRE »

NIVEAU IV (4)

SIGLE	Type de document	Code titre national équivalent	Intitulé de la formation	
CEGO	Référentiel de Certification	TP-01235	Chef d'équipe gros-œuvre	Page 1/14

1 - Références de la spécialité

Intitulé du titre à finalité professionnelle : Chef d'équipe gros-œuvre
Niveau : IV (4)
Code(s) NSF national équivalent : 232p - Conduite des travaux, encadrement de chantier, métré, dans le gros œuvre
Code(s) Rome : F1703, F1701

2 – Synthèse des modalités de l'évaluation pour l'accès au titre à finalité professionnelle

➢ *Pour l'accès au titre à finalité professionnelle des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu de formation, les compétences sont évaluées au vu :*

a) <u>De l'épreuve de synthèse basée sur une mise en situation professionnelle</u>

L'épreuve de synthèse comporte plusieurs étapes :

Le candidat effectue un rapprochement de documents lors d'une livraison, puis il commente des photos de préparation de marchandise et de rangement de réserve.

Le candidat commente ensuite des photos de linéaires, de mises en avant de produits et fait des propositions d'améliorations.

A partir de la représentation d'un rack de stockage, il effectue un comptage de stock pour une famille de produits dont il devra ensuite valider une commande. Un entretien technique complète cette étape.

Dans le cadre d'une situation commerciale reconstituée, le candidat répond aux sollicitations d'un client. Un des membres du jury assure le rôle du client.

Le jury questionne ensuite le candidat au sujet de cette prestation.

A partir d'une situation d'encaissement, le candidat explique au jury comment il la procéder dans cette situation puis il répond aux questions du jury.

b) <u>Du dossier professionnel (DP)</u>

Tous les candidats au titre à finalité Professionnelle décrivent par activité type et à partir d'exemples concrets, les pratiques professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre à finalité professionnelle visé.

Le candidat a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description

À partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à l'épreuve de synthèse, le jury évaluera les acquis du candidat et les comparera aux requis du titre.

Tous les candidats au titre à finalité professionnelle décrivent par activité type et à partir d'exemples concrets, les pratiques professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

Le candidat a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description.

A partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à l'épreuve de synthèse, le jury évaluera les acquis du candidat et les comparera aux requis du titre.

c) **Des résultats des évaluations réalisées pendant le parcours continu de formation**
(Cette rubrique C ne concerne pas les candidats par VAE).

d) **D'un entretien final avec le jury** destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités auxquelles conduit le titre visé sur la base du Dossier professionnel (DP), de l'épreuve de synthèse et, pour les candidats d'un parcours continu de formation, des évaluations passées en cours de formation.

3 – Le dispositif d'évaluation pour l'accès direct au titre à finalité professionnelle

3.1. Les épreuves d'évaluation pour le (la) candidat (e) au titre à finalité Professionnelle CEGO

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'opération de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Organiser le travail quotidien de l'équipe gros œuvre Exécuter les ouvrages de gros œuvre confiés à l'équipe Relever la production journalière de l'équipe	05 h 00 min	A partir d'un dossier comprenant les éléments d'un projet de réalisation d'un bâtiment qui lui est remis, le candidat dispose de 5h00 pour répondre par écrit aux questions portant sur une ou des étude(s) de cas.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Organiser le travail quotidien de l'équipe gros œuvre Exécuter les ouvrages de gros œuvre confiés à l'équipe Relever la production journalière de l'équipe Communiquer avec son équipe et sa hiérarchie Animer son équipe	00 h 30 min	Cet entretien est réalisé après la mise en situation professionnelle, il comprend deux phases. Dans un premier temps le candidat argumente oralement en répondant au jury sur des points ciblés de sa production issue de la mise en situation professionnelle. Dans un second temps, le candidat répond aux questions du jury en matière de management des équipes de production. Pour évaluer les compétences liées à "Mener son équipe sur un chantier de bâtiment", le jury interroge le candidat en s'appuyant sur un guide de questionnement.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans Objet		Sans objet
Entretien final		00 h 20 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	05 h 50 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :
La mise en situation professionnelle est organisée avant l'entretien technique.
Tous les candidats réalisent la mise en situation professionnelle en simultané

3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnaire à partir de production(s)
Réaliser avec son équipe des travaux de gros œuvre					
Organiser le travail quotidien de l'équipe gros œuvre	Les informations nécessaires contenues dans les documents d'exécution sont relevées. Les problèmes techniques sont appréhendés. Les nuisances particulières du chantier sont repérées et la gestion des déchets de chantier est rationnelle. Les plannings journaliers précisent un ordonnancement logique des tâches. Les délais sont pris en compte. La constitution de l'équipe est en adéquation avec les impératifs du chantier.	☒	☒	☐	☐
Exécuter les ouvrages de gros œuvre confiés à l'équipe	Les croquis sont conformes aux modes opératoires. L'implantation des ouvrages est conforme aux plans d'exécution. Les tâches élémentaires respectent un ordonnancement applicable par l'équipe. Les mesures de sécurité sont intégrées. Les rotations sont optimisées.	☒	☒	☐	☐
Relever la production journalière de l'équipe	La qualité des ouvrages est vérifiée. Les dispositifs de sécurité sont contrôlés. Le rapport journalier intègre les consommations de ressources (heures, quantités, matériel). Les quantités renseignées sont en cohérence avec les ressources consommées. Les déchets sont identifiés.	☒	☒	☐	☐

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnaire à partir de production(s)
Mener son équipe sur un chantier de bâtiment					
Communiquer avec son équipe et sa hiérarchie	Les consignes sont exprimées de façon claire et précise. La signification et l'enjeu des tâches sont donnés. Le délai pour réaliser les travaux est détaillé. La compréhension des consignes est vérifiée. Les évènements marquants de la journée sont identifiés. Le langage technique utilisé est adapté.	☐	☒	☐	☐
Animer son équipe	Les tâches sont présentées en cohérence avec l'ouvrage à réaliser et la programmation journalière. L'avis de l'équipe est pris en compte. L'adhésion de l'équipe est recherchée. Les signes (individuels ou collectifs) d'insatisfaction, les attentes, les besoins de l'équipe sont identifiés. L'accueil et l'intégration de nouveaux embauchés sont anticipés et réalisés. Des réunions d'information sur des points techniques ou réglementaires sont organisées de manière pertinente et au moment opportun. Dans des situations de tension au sein de l'équipe, le chef d'équipe intervient en tant que médiateur.	☐	☒	☐	☐
Obligations règlementaires le cas échéant : Sans objet					

3.3 Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Utiliser les technologies de l'information, les outils informatiques et/ou bureautiques	Communiquer avec son équipe et sa hiérarchie
	Organiser le travail quotidien de l'équipe gros œuvre
	Relever la production journalière de l'équipe
Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail	Animer son équipe
	Exécuter les ouvrages de gros œuvre confiés à l'équipe
	Organiser le travail quotidien de l'équipe gros œuvre
Intégrer les principes de développement durable dans son travail	Animer son équipe
	Exécuter les ouvrages de gros œuvre confiés à l'équipe
	Organiser le travail quotidien de l'équipe gros œuvre

4. Conditions de présence et d'intervention du jury propre au titre à finalité professionnelle CEGO

4.1. Durée l'épreuve : 00 h 50 min

4.2. Protocole d'intervention du jury :

Le jury est présent pendant l'entretien technique et l'entretien final.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

4.3. Conditions particulières de composition du jury : Sans objet

5. Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session titre

Les candidats réalisent la mise en situation professionnelle en présence d'un surveilla

REFERENTIEL D'EVALUATION

DES CERTIFICATS

DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Chef d'équipe gros-œuvre

CCP 1

Réaliser avec son équipe des travaux de gros œuvre

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Exécuter les ouvrages de gros œuvre confiés à l'équipe Relever la production journalière de l'équipe Organiser le travail quotidien de l'équipe gros œuvre	05 h 00 min	A partir d'un dossier comprenant les éléments d'un projet de réalisation d'un bâtiment qui lui est remis, le candidat dispose de 5h00 pour répondre par écrit aux questions portant sur une ou des étude(s) de cas.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
• Entretien technique	Exécuter les ouvrages de gros œuvre confiés à l'équipe Relever la production journalière de l'équipe Organiser le travail quotidien de l'équipe gros œuvre	00 h 15 min	Le candidat argumente oralement en répondant au jury sur des points ciblés de sa production issue de la mise en situation professionnelle.
• Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
• Questionnement à partir de production(s)	Sans Objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	05 h 15 min	

CCP 2

Mener son équipe sur un chantier de bâtiment

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Communiquer avec son équipe et sa hiérarchie Animer son équipe	00 h 45 min	Pour évaluer les compétences liées à "Mener son équipe sur un chantier de bâtiment", le jury échange avec le candidat en s'appuyant sur un guide de questionnement.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
• Entretien technique	Sans objet		Sans objet
• Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
• Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	00 h 45 min	

Annexe 1

Plateau technique d'évaluation
Chef d'équipe gros œuvre

Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	Salle(s) suffisamment éclairée(s) et équipée(s) de tables et chaises permettant le travail individuel des candidats	Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention.
Entretien technique	Un local fermé équipé au minimum d'une table, trois chaises et d'un tableau papier.	Local assurant la confidentialité des échanges.
Entretien final	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises. Ce local est équipé d'un tableau papier.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.

Ressources (pour un candidat)
Certaines ressources peuvent être partagées par plusieurs candidats.
Leur nombre est indiqué dans la colonne « Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve »

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Postes de travail	1	Table de travail suffisamment grande pour y déplier des plans de format A3 et accueillir un poste informatique, et une chaise.	1	Sans objet.
Outils / Outillages	1	Fournitures scolaires classiques comprenant impérativement une calculette, un triple décimètre, une gomme et un ensemble de crayons de couleur.	1	Sans objet
	1	Tableau mural type «Véléda» de 2 m² environ avec feutres couleur et effaceur, ou tableau papier.	1	Sans objet.
Équipements	1	Micro-ordinateur équipé des logiciels Word et Excel, vérifié en bon état de fonctionnement, vidé de tout fichier de travail et déconnecté du réseau interne ou externe.	1	Sans objet.

ANNEXE 2

CORRESPONDANCES DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

Le titre à finalité professionnelle Chef d'équipe gros-œuvre est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances sont :

	Chef d'équipe gros-œuvre (Arrêté n°471 CM du 27 avril 2015 modifié)		Chef d'équipe gros-œuvre (Nouvelle version)
CCP	Préparer le travail quotidien d'une équipe gros œuvre	CCP	Réaliser avec son équipe des travaux de gros œuvre
CCP	Réaliser avec son équipe le gros œuvre d'un bâtiment	CCP	Mener son équipe sur un chantier de bâtiment

Annexe 3

Glossaire des modalités d'évaluation du référentiel de certification (R.C)

Mise en situation professionnelle
Il s'agit d'une reconstitution qui s'inspire d'une situation professionnelle représentative de l'emploi visé par le titre. Elle s'appuie sur le plateau technique d'évaluation défini dans l'annexe 1 du référentiel d'évaluation.

Présentation d'un projet réalisé en amont de la session
Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet réalisé dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet en amont de la session. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session » mentionne en quoi consiste ce projet

Entretien technique
L'entretien technique peut être prévu par le référentiel d'évaluation. Sa durée et son périmètre de compétences sont précisés. Il permet si nécessaire d'analyser la mise en situation professionnelle et/ou d'évaluer une (des) compétence(s) particulière(s).

Questionnaire professionnel
Il s'agit d'un questionnaire écrit passé sous surveillance. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d'évaluer certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité. Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

Questionnement à partir de production(s)
Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet...) élaborée en amont de la session par le candidat, pour évaluer certaines des compétences non évaluables par la mise en situation professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) » mentionne en quoi consiste/nt cette/ces production(s).

Entretien final
Il permet 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 des représentations du métier.
Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son dossier professionnel.

MINISTERE EN CHARGE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

REFERENTIEL PROFESSIONNEL (RP) DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

« CHEF D'ÉQUIPE GROS-OEUVRE »

NIVEAU IV (4)

Référentiel Professionnel du Titre :
« CHEF D'ÉQUIPE GROS OEUVRE »

INTRODUCTION

Présentation de l'évolution du titre à finalité professionnelle

Le titre à finalité professionnel « Chef d'équipe gros œuvre » comprend deux activités types configurées autour d'un phasage chronologique d'un chantier gros œuvre.
Pour sa révision en 2021, le titre à finalité professionnelle conserve une configuration en deux activités types, toutefois celles-ci s'articulent autour des fonctions attendues et exercées du chef d'équipe en cohérence avec les nécessités du marché du travail pour l'emploi visé.

Contexte de l'examen du titre à finalité professionnelle

Un besoin accru en coordination technique ainsi qu'une connaissance plus pointue des procédés constructifs s'avèrent nécessaires. Ces besoins découlent des évolutions règlementaires et techniques dans le BTP que sont la performance énergétique, l'industrialisation et la transition numérique. Les objectifs économiques (coût ; délai ; rationalisation des procédés constructifs) et la relation avec la maîtrise d'ouvrage de plus en plus prégnante se traduisent par un accroissement :

- de la qualité et de la sécurité sur les chantiers (management de la qualité, de la sécurité et de l'environnement) ;
- de l'autonomie et du management décentralisé avec plus de polyvalence.

La maîtrise de chantier s'oriente vers du management de chantier, tant dans sa dimension organisationnelle que technique. Dès lors, le chef d'équipe gros œuvre requière une dimension managériale plus prégnante.

A partir de ce constat, une approche par fonction, à savoir les fonctions techniques et managériales a été effectué. En matière d'organisation, le chef d'équipe ne fait pas de gestion, il organise à la journée les moyens mis à sa disposition en matière de matériaux et matériels. Ce type de structuration de l'emploi met en exergue les compétences et leur niveau de responsabilité notamment pour les compétences managériales. Elles deviennent constitutives de l'emploi de chef d'équipe gros œuvre, ce que ne permettait pas une modélisation selon une approche de type « phasage du chantier ». Pourtant celle-ci trouve toute sa pertinence quand il s'agit de mettre en lumière les compétences techniques mises en œuvre.

Liste des activités :

Anciennes Activités
- Préparer le travail quotidien d'une équipe gros œuvre
- Réaliser avec son équipe le gros œuvre d'un bâtiment

Nouvelles Activités
- Réaliser avec son équipe des travaux de gros œuvre
- Mener son équipe sur un chantier de bâtiment

FICHE ACTIVITÉ TYPE
Chef d'équipe gros-œuvre

Définition de l'activité type et des conditions d'exercice

Le métier de chef d'équipe gros œuvre s'articule autour de deux fonctions : la première technique, est orientée vers la réalisation d'ouvrage. A cet effet, il est susceptible d'utiliser l'outil BIM ou la maquette numérique. La seconde managériale, est tournée vers la communication et l'animation de l'équipe.

Dans ses fonctions techniques, le chef d'équipe gros œuvre organise le travail quotidien qu'il réalise avec son équipe. Il exploite les informations des documents d'exécution des travaux pour planifier l'activité journalière et quantifier les besoins en matériel.
Tout au long de la journée de travail, le chef d'équipe vérifie la mise en place des dispositifs de sécurité et la qualité des ouvrages. En fin de journée, il renseigne le rapport journalier avec les heures réalisées, les quantités consommées, le matériel utilisé et le transmet à son responsable.

Dans ses fonctions managériales, le chef d'équipe transmet aux ouvriers les consignes de la hiérarchie, il explique la signification, le déroulement des tâches et les délais pour réaliser les travaux. Il s'assure de la compréhension des consignes en utilisant un langage technique adapté et fédère les ouvriers à la recherche d'efficacité dans la réalisation des ouvrages. Il reporte à sa hiérarchie les évènements marquants de la journée.

Le chef d'équipe exerce son métier sous la responsabilité de son hiérarchique. Il applique les règles de sécurité et met en œuvre la démarche qualité au nom de l'entreprise.
Il exerce son activité sur des chantiers de gros œuvre, dans les entreprises de construction bâtiment de moyenne et grande importance, le plus fréquemment à l'extérieur et en plein air soumis aux conditions climatiques. Sa mission comporte des déplacements fréquents et peut impliquer un éloignement du domicile de plusieurs jours ou semaines. Les horaires réguliers peuvent être conditionnés par des impératifs techniques et de délais.
Dans certaines organisations d'entreprise, l'exercice du métier de chef d'équipe gros œuvre nécessite la validation pour le travail en hauteur et une habilitation à l'environnement électrique.

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre à finalité professionnelle

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :
- Entreprise de bâtiment gros œuvre;
- Entreprise de maçonnerie générale.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :
- Chef d'équipe béton armé;
- Chef d'équipe maçonnerie;
- Chef de file;
- Niveau IV/1 des Conventions Collectives des ouvriers employés par les entreprises du bâtiment.
- Évolution professionnelle : Assistant Chef de Chantier ;
  Chef de Chantier.

Réglementation d'activités au niveau national (le cas échéant)
Dans le cas où l'employeur souhaiterai affecter ce professionnel sur un chantier dont les sols sont reconnus amiantifères, ou à des travaux de retrait, ou de confinement de matériaux contenant de l'amiante, ou à toute intervention susceptible de provoquer l'émission de fibres d'amiante, il devra au préalable s'assurer que ce dernier à été formé et évalué conformément l'arrêté du 23 février 2012 définissant les modalités de la formation des travailleurs à la prévention des risques liés à l'amiante.

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)
Le Certificat de Compétences Professionnelles « Mener son équipe sur un chantier de bâtiment » est commun avec celui du titre à finalité professionnelle Chef d'équipe aménagement-finitions.

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Réaliser avec son équipe des travaux de gros œuvre

Organiser le travail quotidien de l'équipe gros œuvre
Exécuter les ouvrages de gros œuvre confiés à l'équipe
Relever la production journalière de l'équipe

2. Mener son équipe sur un chantier de bâtiment

Communiquer avec son équipe et sa hiérarchie
Animer son équipe

Compétences transversales de l'activité
Utiliser les technologies de l'information, les outils informatiques et/ou bureautiques
Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail Intégrer les principes de développement durable dans son travail

Niveau et/ou domaine d'activité national équivalent
Niveau IV (4) (Cadre national des certifications 2019)
Convention(s) :
Code(s) NSF national équivalent :
232p - Conduite des travaux, encadrement de chantier, métré, dans le gros œuvre

Fiche(s) Rome de rattachement
F1703 Maçonnerie
F1701 Construction en béton

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

Réaliser avec son équipe des travaux de gros œuvre

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Dans ses fonctions techniques, le chef d'équipe gros œuvre organise le travail quotidien. Il exécute avec son équipe, les ouvrages de gros œuvre qui lui sont confiés en mobilisant les moyens humains et matériels. Il contribue à la gestion du chantier en relevant la production journalière de l'équipe.

Après s'être approprié les documents d'exécution des travaux à réaliser, issus de la maquette numérique ou du dossier de chantier, le chef d'équipe gros œuvre exploite les informations nécessaires aux tâches journalières de son équipe. Il planifie l'activité journalière et quantifie les besoins en matériel, matériaux et main-d'œuvre. Il fait appliquer les règles de sécurité dans le respect de la bonne exécution des ouvrages et des délais
Le chef d'équipe gros œuvre trace les repères utiles et implante des ouvrages à réaliser. Décomposer le travail journalier en tâches élémentaires, exploiter les rotations afin d'exécuter avec son équipe les opérations concourant à la réalisation d'un ouvrage

Tout au long de la journée de travail, le chef d'équipe vérifie la mise en place des dispositifs de sécurité et la qualité des ouvrages. En fin de journée, il renseigne le rapport journalier avec les heures réalisées, les quantités consommées, le matériel utilisé et le transmet à son responsable.
Le chef d'équipe exerce cette activité quotidiennement sur un chantier de gros œuvre, sous la responsabilité de son hiérarchique.
Dans certaines organisations d'entreprise, superviser les travaux du gros œuvre nécessite la validation pour le travail en hauteur et une habilitation à l'environnement électrique.

Réglementation d'activités au niveau national (le cas échéant)

Intervention sur des matériaux ou produits contenant de l'amiante :

Dans le cas où l'employeur souhaiterai affecter ce professionnel sur un chantier dont les sols sont reconnus amiantifères, ou à des travaux de retrait, ou de confinement de matériaux contenant de l'amiante, ou à toute intervention susceptible de provoquer l'émission de fibres d'amiante, il devra au préalable s'assurer que ce dernier à été formé et évalué conformément l'arrêté du 23 février 2012 définissant les modalités de la formation des travailleurs à la prévention des risques liés à l'amiante.

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Organiser le travail quotidien de l'équipe gros œuvre
Exécuter les ouvrages de gros œuvre confiés à l'équipe
Relever la production journalière de l'équipe

Compétences transversales de l'activité type

Utiliser les technologies de l'information, les outils informatiques et/ou bureautiques
Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail
Intégrer les principes de développement durable dans son travail

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Mener son équipe sur un chantier de bâtiment

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Dans ses fonctions managériales, le chef d'équipe bâtiment communique avec son équipe et sa hiérarchie, il anime son équipe en mobilisant les ouvriers autour des travaux de la journée.

Afin de garantir la qualité et l'atteinte des objectifs journaliers, le chef d'équipe transmet aux ouvriers les consignes de la hiérarchie, il explique la signification, le déroulement des tâches et les délais pour réaliser les travaux. Il s'assure de la compréhension des consignes en utilisant un langage technique adapté. Il reporte à sa hiérarchie les évènements marquants de la journée.
Pour faciliter l'adhésion de l'équipe à l'organisation proposée, il fédère les ouvriers à la recherche d'efficacité dans la réalisation des ouvrages.
Le chef d'équipe est à l'écoute de son équipe et repère le cas échéant les signes d'insatisfaction ou d'attente afin de prévenir une situation de tension ou de conflit. Il accueille les nouveaux membres dans son équipe et explique le fonctionnement du chantier.

Il exerce cette activité sur un chantier de bâtiment sous la responsabilité de sa hiérarchie. Il applique les règles de sécurité et met en œuvre la démarche qualité au nom de l'entreprise.
Ponctuellement, le chef d'équipe peut-être en relation avec d'autres intervenants sur le chantier.
Dans certaines organisations d'entreprise, mener son équipe sur un chantier de bâtiment implique un travail en hauteur.

Réglementation d'activités au niveau nationa (le cas échéant)

Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Communiquer avec son équipe et sa hiérarchie
Animer son équipe

Compétences transversales de l'activité type

Utiliser les technologies de l'information, les outils informatiques et/ou bureautiques
Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail
Intégrer les principes de développement durable dans son travail

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE 1

Organiser le travail quotidien de l'équipe gros œuvre

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

S'approprier les documents d'exécution des travaux à réaliser (plans, planning, descriptifs). Extraire les informations nécessaires aux tâches journalières de son équipe. Compléter les éléments qui nécessitent des précisions. Planifier l'activité journalière et quantifier les besoins en matériel, matériaux et maind'œuvre en prenant en compte la sécurité, afin de garantir la bonne exécution des ouvrages, dans le respect des délais.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La compétence s'exerce tous les jours, elle démarre généralement le matin tôt avant le commencement des travaux, dans la cabane de chantier ou en plein air sous le contrôle du Chef de Chantier ou de son assistant.

Critères de performance

Les informations nécessaires contenues dans les documents d'exécution sont relevées.
Les problèmes techniques sont appréhendés.
Les nuisances particulières du chantier sont repérées et la gestion des déchets de chantier est rationnelle.
Les plannings journaliers précisent un ordonnancement logique des tâches. Les délais sont pris en compte.
La constitution de l'équipe est en adéquation avec les impératifs du chantier.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Exploiter un planning d'exécution.
Réaliser un calepinage.
Calculer des quantités d'ouvrage.
Calculer un débit de matériaux.
Utiliser les technologies de l'information, les outils informatiques et/ou bureautiques.
Exploiter des plans d'exécutions.
Exploiter un plan d'installation de chantier.
Exploiter une fiche de données de sécurité.
Exploiter un descriptif de travaux gros œuvre
Réaliser des croquis à main levée.
Décomposer un travail en tâches élémentaires.
Prendre en compte les principes du développement durable.
Adopter une démarche méthodique et précise dans son organisation.
Avoir une capacité d'analyse et de synthèse.
Expliquer les consignes d'hygiène, de santé, de sécurité et de prévention des risques.
Prendre des décisions de manière concertée.
Connaissance des règles d'hygiène, de santé et de sécurité relatives aux chantiers de bâtiment.
Connaissance des techniques de mise en œuvre des matériaux traditionnels du gros œuvre.
Connaissance des techniques de mise en œuvre des matériaux performants dans le domaine de l'éco construction.
Connaissance du matériel nécessaire à la mise en œuvre.
Connaissance de la méthode d'établissement d'un mode opératoire.
Connaissance des règles de base du dessin technique du bâtiment.
Connaissance des principes généraux de la technologie du gros œuvre.

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE 2

Exécuter les ouvrages de gros œuvre confiés à l'équipe

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Conformément aux modes opératoires préparés par le chef de chantier et aux plans d'exécution, implanter des ouvrages du gros œuvre, tracer les repères utiles (emprises, traits de niveaux). Décomposer le travail journalier en tâches élémentaires, dessiner des croquis de mise en œuvre et exploiter les rotations afin d'exécuter avec son équipe les opérations concourant à la réalisation d'un ouvrage dans le respect de la sécurité.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce dans la cabane de chantier pour le travail préparatoire et sur le chantier pour tracer et exécuter les ouvrages. Elle s'exerce tous les jours, en relation avec l'ensemble de l'équipe sous le contrôle du Chef de Chantier ou de son assistant.

Critères de performance

Les croquis sont conformes aux modes opératoires.
L'implantation des ouvrages est conforme aux plans d'exécution.
Les tâches élémentaires respectent un ordonnancement applicable par l'équipe. Les mesures de sécurité sont intégrées.
Les rotations sont optimisées.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Exploiter un planning d'exécution.
Réaliser un calepinage.
Calculer des quantités d'ouvrage.
Calculer un débit de matériaux.
Exploiter des plans d'exécutions.
Exploiter une fiche de données de sécurité.
Utiliser les technologies de l'information, les outils informatiques et/ou bureautiques.
Réaliser des croquis à main levée.
Décomposer un travail en tâches élémentaires.
Prendre en compte les principes du développement durable.
Adopter une démarche méthodique et précise dans son organisation.
Avoir une capacité d'analyse et de synthèse.
Expliquer les consignes d'hygiène, de santé, de sécurité et de prévention des risques.
Prendre des décisions de manière concertée.
Connaissance des règles d'hygiène, de santé et de sécurité relatives aux chantiers de bâtiment.
Connaissance des techniques de mise en œuvre des matériaux traditionnels du gros œuvre.
Connaissance des techniques de mise en œuvre des matériaux performants dans le domaine de l'éco construction.
Connaissance du matériel nécessaire à la mise en œuvre.
Connaissance de la méthode d'établissement d'un mode opératoire.
Connaissance des règles de base du dessin technique du bâtiment.
Connaissance des principes généraux de la technologie du gros œuvre

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE 3

Relever la production journalière de l'équipe

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures de suivi et de contrôle de l'entreprise et à partir de l'activité quotidienne de l'équipe, vérifier la qualité des ouvrages et la mise en place des dispositifs de sécurité, renseigner le rapport journalier avec les heures réalisées, les quantités consommées, le matériel utilisé. Le cas échéant, joindre au rapport journalier les fiches de suivi des traitements des déchets, les bons de livraison, de réception, et de retour. Ceci afin de transmettre à son responsable les éléments de suivi administratif permettant la mise à jour des paramètres de gestion du chantier.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce avec une équipe sur un chantier du bâtiment sous la responsabilité du hiérarchique. Elle nécessite, en fin de journée, un moment dans le bureau de chantier pour renseigner les documents. La relation avec les livreurs et d'autres intervenants externes est fréquente.

Critères de performance

La qualité des ouvrages est vérifiée.
Les dispositifs de sécurité sont contrôlés.
Le rapport journalier intègre les consommations de ressources (heures, quantités, matériel).
Les quantités renseignées sont en cohérence avec les ressources consommées.
Les déchets sont identifiés.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Contrôler l'application des consignes d'hygiène, de santé, de sécurité et de prévention des risques.
Calculer des quantités d'ouvrage.
Établir les relevés des ouvrages.
Calculer des quantités de matériaux.
Renseigner un rapport journalier.
Utiliser les outils de suivi de chantier propres à l'entreprise.
Utiliser des ratios de main-d'œuvre.
Établir l'état des stocks.
Utiliser les technologies de l'information, les outils informatiques et/ou bureautiques.
Exploiter la maquette numérique BIM.
Utiliser les moyens de communication mis à sa disposition (Téléphone, Internet...).
Adopter une démarche méthodique et précise dans son organisation. Avoir une capacité d'analyse et de synthèse.
Expliquer et faire appliquer les consignes d'hygiène, de santé, de sécurité et de prévention des risques.
Communiquer avec les équipes et avec son hiérarchique.
Connaissance des règles d'hygiène, de santé et de sécurité relatives aux chantiers de bâtiment.
Connaissance des techniques de mise en œuvre des matériaux traditionnels de sa spécialité.
Connaissance des techniques de mise en œuvre des matériaux performants dans le domaine de l'éco construction.
Connaissance des tolérances dimensionnelles admises dans le bâtiment.
Connaissance des procédures internes à l'entreprise.

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE 4

Communiquer avec son équipe et sa hiérarchie

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Transmettre oralement aux ouvriers les consignes précises de la hiérarchie, dans le respect des procédures de l'entreprise. Expliquer le détail des consignes et le délai de réalisation des tâches en utilisant un langage technique adapté. Utiliser les techniques de communication appropriées afin de s'assurer de la compréhension des consignes et des enjeux.
Reporter à sa hiérarchie les évènements significatifs ou marquants de la journée.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence est mise en œuvre en situation individuelle ou collective, de manière, formelle ou informelle. Elle s'exerce en interface entre la hiérarchie et les ouvriers sur un chantier de bâtiment. Elle est principalement mise en œuvre lors des échanges avec les ouvriers de l'équipe et ponctuellement avec d'autres intervenants sur le chantier.
Les procédures liées à la sécurité (utilisation obligatoire des équipements collectifs et individuels de prévention des accidents) et au respect de l'environnement sont requises. Les choix techniques et les décisions sont portés au nom de l'entreprise.

Critères de performance

Les consignes sont exprimées de façon claire et précise.
La signification et l'enjeu des tâches sont donnés.
Le délai pour réaliser les travaux est détaillé.
La compréhension des consignes est vérifiée.
Les évènements marquants de la journée sont identifiés.
Le langage technique utilisé est adapté.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Faire preuve d'initiative et de pouvoir de décision dans son périmètre d'activité.
Utiliser les techniques de communication adaptées (reformuler, questionner et synthétiser).
Respecter les procédures qualité, sécurité et techniques.
Utiliser les outils de communication dématérialisés.
S'exprimer distinctement et avec un vocabulaire professionnel.
Fédérer le collectif autour de l'application des principes d'éco construction.
Faire adhérer à la démarche qualité.
Maîtriser les techniques de prise de notes.
Répertorier les incidents de chantier.
Mettre en place et animer la réunion de début de journée.
Préparer un quart d'heure sécurité.
Transmettre les consignes émanant de son responsable.
Prendre la parole devant un groupe.
Présenter oralement les activités au quotidien.
Valoriser l'image de l'entreprise.
Connaissances de base de la convention collective des ouvriers du bâtiment.
Connaissance de la structure de l'entreprise et de son organisation.
Connaissance du vocabulaire technique du secteur d'activité.
Connaissance de la règlementation en vigueur en matière de sécurité sur les chantiers.
Connaissance du plan particulier pour la santé et la protection de la santé (PPSPS).

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE 5
Animer son équipe

Description de la compétence – processus de mise en œuvre
Faciliter l'adhésion de l'équipe à la mise en œuvre en l'associant à la recherche d'efficacité dans la réalisation de l'ouvrage. Transmettre les informations techniques et règlementaires. Etre à l'écoute de son équipe et valoriser les compétences des ouvriers. Repérer les signes (individuels ou collectifs) d'insatisfaction, recueillir les attentes et les besoins afin de prévenir une situation de tension ou de conflit. Accueillir et intégrer des nouveaux membres dans son équipe, expliquer le fonctionnement du chantier.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre
Le chef d'équipe exerce cette compétence d'animation en continu sur le chantier tout en réalisant le travail d'exécution avec son équipe. Cette compétence est mise en œuvre sous la responsabilité de la hiérarchie du chef d'équipe et en lien avec les ouvriers de l'équipe. Cette compétence implique la mise en œuvre de réunions de travail. Elle s'inscrit dans une démarche qualité en respectant les procédures liées au chantier (réglementaires, sécurité individuelle et collective, développement durable, RSE...). Cette compétence intègre la transmission des savoirs auprès des membres de l'équipe.

Critères de performance
Les tâches sont présentées en cohérence avec l'ouvrage à réaliser et la programmation journalière.
L'avis de l'équipe est pris en compte.
L'adhésion de l'équipe est recherchée.
Les signes (individuels ou collectifs) d'insatisfaction, les attentes, les besoins de l'équipe sont identifiés.
L'accueil et l'intégration de nouveaux embauchés sont anticipés et réalisés.
Des réunions d'information sur des points techniques ou réglementaires sont organisées de manière pertinente et au moment opportun.
Dans des situations de tension au sein de l'équipe, le chef d'équipe intervient en tant que médiateur.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs
Prendre en compte les remarques formulées.
Prendre en compte les capacités et la personnalité de chacun.
Expliquer le fonctionnement d'une machine, d'un matériel ou d'un équipement.
Effectuer une démonstration.
Appliquer et faire appliquer les règles d'hygiène et de sécurité.
Accompagner le personnel aux évolutions en matière de produits et de techniques.
Détecter les compétences et potentiels spécifiques. Intégrer la démarche RSE de l'entreprise.
Accompagner le changement.
Faire preuve d'adaptation face aux différentes situations.
Gérer ses émotions et démontrer une maîtrise de soi.
Accueillir un nouvel arrivant sur un chantier bâtiment.
Fédérer le collectif autour de l'application des principes de l'éco construction et les faire adhérer.
Faire preuve de tact et de diplomatie dans la formulation des remarques.
Prévenir et gérer les conflits.
Connaissances de base sur les modes de fonctionnement individuel et collectif.
Connaissances de base sur les addictions (alcoolisme, toxicomanie).
Connaissances de base sur les droits fondamentaux de la personne (RSE).
Connaissance des activités et rôles du chef de chantier et la fonction du chef d'équipe.
Connaissance des règles de santé, hygiène et sécurité sur les chantiers de bâtiment.
Connaissance des conventions collectives des ouvriers du bâtiment.

Utiliser les technologies de l'information, les outils informatiques et/ou bureautiques

Description de la compétence – processus de mise en œuvre
Rechercher sur Internet des informations concernant les produits et la réglementation. Renseigner des formulaires. Utiliser la messagerie pour communiquer avec sa hiérarchie, les fournisseurs et les autres intervenants du chantier. Utiliser les fonctions courantes des logiciels bureautiques (traitement de texte et tableur). Exploiter la maquette numérique BIM. Travailler avec les applicatifs de l'entreprise (commandes, suivi de production...).
Exploiter, sur PC ou tablette, des documents tels que plans, notices et dossiers techniques.

Critères de performance
Les informations recueillies sont pertinentes.
Les outils numériques sont utilisés à bon escient.
Les applicatifs de l'entreprise (commandes, suivi de production...) sont identifiés.

Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail

Description de la compétence – processus de mise en œuvre
A partir des consignes et des guides de prévention, appliquer et faire appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de la protection de la santé au travail pour réaliser en toute sécurité les travaux qui sont confiés à l'équipe. Mettre en œuvre les moyens permettant de limiter les risques liés à ses interventions et à celles de son équipe.
Identifier, sur site ou au travers de tout document approprié, la présence de matériaux et produits susceptibles de contenir de l'amiante.

Critères de performance
Les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail sont respectées.
Les risques liés aux interventions sont évalués et intégrés.
Les équipements individuels et collectifs de protection sont adaptés à la tâche.

Intégrer les principes de développement durable dans son travail

Description de la compétence – processus de mise en œuvre
En s'appuyant sur les règles régissant les chantiers à faibles nuisances, mettre en place des dispositifs à faibles nuisances sonores et visuelles. Appliquer et faire appliquer les règles de tri sélectif des déchets du chantier mises en place par l'entreprise.

Critères de performance
Les contraintes du chantier sont prises en compte.
Les dispositifs sont adaptés.
La procédure du tri sélectif des déchets est respectée.

Glossaire technique

BIM

Building Information Modeling : Le BIM est une suite de processus et de méthodes de travail utilisés tout au long de la conception, de la construction et de l'exploitation d'un bâtiment, autour d'une ou plusieurs maquettes numériques modélisées en 3D.

Interfaces techniques

Travailler ensemble
Dialogue, compréhension, échange d'informations, ordonnancement des tâches, ouverture vers les autres métiers sont les clefs de la réussite dans le bâtiment.

Maquette numérique

La maquette numérique est une représentation graphique en trois dimensions d'un projet de construction intégrant une base de données indiquant les propriétés des ouvrages.

PPSPS

Plan particulier de sécurité et de protection de la santé (PPSPS)
Le plan particulier de sécurité et de protection de la santé est réalisé par les entreprises travaillant sur un chantier. Le PPSPS est remis au Coordonnateur de sécurité et de protection de la santé (Coordonnateur SPS).

RSE

Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE)
La Responsabilité Sociale des Entreprises regroupe l'ensemble des pratiques mises en place par les entreprises dans le but de respecter les principes du développement durable (social, environnemental et économique).

Glossaire du référentiel professionnel

Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui 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. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

Activité type d'extension

Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au certificat complémentaire de spécialisation (CCS).

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.

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.

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.

Référentiel professionnel

Le référentiel professionnel est un document public à caractère règlementaire (visé par l'arrêté du titre à finalité professionnelle) qui s'applique aux titres à finalité professionnelle du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

Savoir-faire organisationnel
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.

Savoir-faire relationnel
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 technique
Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer 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.

Titre à finalité professionnelle
La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre à finalité professionnelle ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées.

ASSEMBLÉE
DE LA
POLYNÉSIE FRANÇAISE

NOR : CFP22201060DL-4

DÉLIBÉRATION Nº /APF

DU

relative à la demande de reconnaissance par l'État du titre à finalité professionnelle de « Conducteur de travaux du Bâtiment et du Génie Civil (CDTBGC) » préparé en Polynésie française et délivré par le Ministre en charge de la formation professionnelle

L'ASSEMBLÉE DE LA POLYNÉSIE FRANÇAISE

Vu la loi organique nº 2004-192 du 27 février 2004 modifiée portant statut d'autonomie de la Polynésie française, ensemble la loi nº 2004-193 du 27 février 2004 modifiée complétant le statut d'autonomie de la Polynésie française ;

Vu l'ordonnance n° 2021-552 du 5 mai 2021 portant actualisation et adaptation des dispositions du code de l'éducation relatives à l'outre-mer (*dernier alinéa de l'article L 337-1 dans la rédaction résultant du 13° du II de l'article L.376-1*) ;

Vu la délibération n° 91-26 AT du 18 janvier 1991 portant application des dispositions du titre VI du Livre 1er de la loi n° 86-845 du 17 juillet 1986 et relative à la formation professionnelle continue ;

Vu le décret n° 2021-1907 du 30 décembre 2021-art.3 relatif aux dispositions réglementaires du livre III du Code national de l'éducation (*Section 2 du Chapitre 3, reconnaissance de diplômes ou de titres à finalité professionnelle préparés et délivrés en Polynésie française*) ;

Vu l'arrêté nº 811 CM du 27 mai 2022 soumettant un projet de délibération à l'assemblée de la Polynésie française ;

Vu la lettre nº /2022/APF/SG du portant convocation en séance des représentants à l'assemblée de la Polynésie française ;

Vu le rapport nº du de la commission de la santé, de la solidarité, du travail et de l'emploi ;

Dans sa séance du

A D O P T E :

Article 1er.- La présente délibération a pour objet la demande de reconnaissance par l'État du titre à finalité professionnelle de « Conducteur de travaux du Bâtiment et du Génie Civil (CDTBGC) » préparé en Polynésie française et délivré par le Ministre en charge de la formation professionnelle.

Article 2.- La demande de reconnaissance concerne le présent titre à finalité professionnelle qui a une correspondance étroite avec celui du Ministère en charge de l'emploi en France et qui sert de référence au titre délivré en Polynésie française.

Article 3.- Le titre à finalité professionnelle entrant dans le champ d'application de cette demande de reconnaissance est le suivant :

N°	INTITULÉ	SIGLE	RÉFÉRENCE
1	Conducteur de travaux du Bâtiment et du Génie Civil	CDTBGC	TP-01337

Les informations relatives aux activités et aux compétences liées à la qualification visée ainsi que les modalités de l'examen et les conditions de délivrance du titre sont décrites aux annexes jointes à la présente délibération.

Article 4.- L'organisme de formation désigné pour dispenser la formation est l'établissement public administratif dénommé Centre de Formation professionnelle pour Adultes (C.F.P.A.).

Article 5.- Le Président de la Polynésie française signalera toute modification qui interviendrait antérieurement ou postérieurement à la reconnaissance du titre.

Il s'assurera que les conditions de délivrance du titre sont respectées conformément aux dispositions prévues dans le référentiel de certification (RC).

L'autorité habilitée de la Polynésie française autorise, le cas échéant, des missions de contrôle diligentées par l'État, pour s'assurer des conditions dans lesquelles la formation et la délivrance du titre sont organisées.

Article 6.- Le Président de la Polynésie française est chargé de l'exécution de la présente délibération qui sera publiée au *Journal officiel* de la Polynésie française.

La secrétaire, *Le Président,*

Béatrice LUCAS Gaston TONG SANG

MINISTERE EN CHARGE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

REFERENTIEL DE CERTIFICATION

DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

« Conducteur de Travaux du Bâtiment et du Génie Civil »

Niveau III (5)

SIGLE	Type de document	Code titre national équivalent	Intitulé de la formation	Page 1/21
CDTBGC	Référentiel de Certification	TP-01337	Conducteur de travaux du bâtiment et du génies civil	

1. Références de la spécialité

Intitulé du titre à finalité professionnelle : Conducteur de travaux du bâtiment et du génie civil
Sigle du titre à finalité professionnelle : CDTBGC
Niveau : III (5)
Code(s) NSF national équivalent : 230p – Coordinateur de chantiers tous corps d'État
Code(s) ROME : F1201

2. Modalités d'évaluation du titre à finalité professionnelle

2.1. Les compétences des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu de formation pour l'accès au titre à finalité professionnelle sont évaluées par un jury au vu :

a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).

b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.

c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

d) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé.

2.2. Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) pour l'accès au titre à finalité professionnelle sont évaluées par un jury au vu :

a) Du livret de certification au cours d'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé. Cet entretien se déroule en fin de session du dernier CCP.

2.3. Les compétences des candidats pour l'accès aux CCP sont évaluées par un jury au vu :

a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).

b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.

c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

2.4. Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou justifiant d'un an d'expérience dans le métier visé pour l'accès aux certificats complémentaires de spécialisation (CCS) sont évaluées par un jury au vu :

a) Du titre à finalité professionnelle obtenu.

b) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).

c) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.

d) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

e) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice de l'activité du CCS visé.

Chaque modalité d'évaluation, identifiée dans le RE comme partie de la session du titre, du CCP ou du CCS, est décrite dans le dossier technique d'évaluation. Celui-ci précise les modalités et les moyens de mise en œuvre de l'épreuve pour le candidat, le jury, et le centre organisateur.

3 Dispositif d'évaluation pour la session du titre à finalité professionnelle CDTBGC

3.1. Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Analyser un dossier de bâtiment et de génie civil Définir les modes opératoires et les moyens techniques d'un chantier de bâtiment et de génie civil Élaborer les documents de préparation, de planification et d'organisation d'un chantier de bâtiment et de génie civil Négocier les achats et les marchés avec les différents intervenants d'un chantier de bâtiment et de génie civil Réaliser la gestion financière, technique et administrative d'un chantier de bâtiment et de génie civil Ordonnancer, piloter et coordonner les actions des différents intervenants d'un chantier de bâtiment et de génie civil Animer une réunion de chantier de bâtiment et de génie civil Contrôler la parfaite exécution des ouvrages d'un chantier de bâtiment et de génie civil Clore un chantier de bâtiment et de génie civil	14 h 00 min	La mise en situation professionnelle comporte 4 phases organisées sur 4 demi-journées. Elle concerne la réalisation de l'étude de la préparation et du suivi d'un projet de construction « de bâtiment et de génie civil ». Les 4 phases sont : - Préparation de chantier – partie 1 : durée 3 heures 30 min (analyse et synthèse du dossier, choix techniques et méthodologie d'exécution) - Préparation de chantier – partie 2 : durée 3 heures (préparation du suivi d'exécution, planification OPC et achats) - Gestion de chantier : durée 4 heures - Suivi et clôture de chantier : durée 3 heures 30 min
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			

• Entretien technique	Négocier les achats et les marchés avec les différents intervenants d'un chantier de bâtiment et de génie civil Réaliser la gestion financière, technique et administrative d'un chantier de bâtiment et de génie civil Manager une équipe de production sur un chantier de bâtiment et de génie civil Animer une réunion de chantier de bâtiment et de génie civil Assurer les missions d'un « Encadrant » de travaux à proximité des réseaux, dans le respect de la réglementation	00 h 30 min	L'entretien technique comporte 2 phases. **Première phase :** Le jury interroge le candidat sur une partie des productions rédigées lors de la mise en situation professionnelle afin d'obtenir des compléments d'information qui lui permettent de finaliser l'évaluation des compétences suivantes : *Négocier les achats et les marchés avec les différents intervenants d'un chantier de bâtiment et génie civil *Réaliser la gestion financière, technique et administrative d'un chantier de bâtiment et de génie civil *Animer une réunion de chantier de bâtiment et de génie civil **Deuxième phase :** Le jury interroge le candidat sur sa compétence de management des équipes de production afin d'évaluer la maîtrise des compétences : *Manager une équipe de production de chantier de bâtiment et de génie civil. *Assurer les missions d'un « Encadrant » de travaux à proximité des réseaux, dans le respect de la réglementation
• Questionnaire professionnel	Sans Objet		Sans objet
• Questionnement à partir de production(s)	Sans Objet		Sans objet
Entretien final		00 h 20 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. (00 h 10 min)
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	14 h 50 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :
Le candidat est évalué sur la mise en situation professionnelle avant l'entretien technique.
Le candidat doit amener sa calculatrice et sa règle d'échelle (kutch).
Les productions peuvent être réalisées avec l'outil informatique et imprimées pour être transmises au jury. En fonction de l'épreuve, certains supports pourront être renseignés de façon manuscrite par le candidat. Le temps d'impression des productions du candidat ne fait pas partie de la durée d'évaluation.
Informations complémentaires concernant l'entretien technique :
L'entretien technique est réalisé après la mise en situation professionnelle.
Le candidat répond au questionnement du jury et tient à sa disposition l'attestation de compétences « AIPR – Encadrant » en cours de validité
Précisions pour le candidat VAE :
Le candidat doit amener sa calculatrice et sa règle d'échelle (kutch).
Le candidat devra être détenteur de l'attestation de compétence "AIPR - Encadrant" en cours de validité.

3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretientechnique	Questionnaire professionnel	Questionnement partir de production(s)
Préparer un chantier de bâtiment et de génie civil					
Analyser un dossier de bâtiment et de génie civil	L'ensemble des documents du dossier travaux est réuni pour analyse Toutes les informations du dossier nécessaires à la mise en œuvre des travaux sont repérées (contraintes) Le choix du mode constructif de l'ouvrage respecte le dossier marché (contexte technique et économique)	☒	☐	☐	☐
Définir les modes opératoires et les moyens techniques d'un chantier de bâtiment et de génie civil	Toutes les contraintes du site sont identifiées Les solutions ou dispositions respectent le cadre réglementaire Le choix du mode opératoire est cohérent et tient compte des contraintes du projet Les solutions ou dispositions ont été prises dans les intérêts de l'entreprise (techniques et économiques). La production écrite des cycles est exploitable et les représentations respectent les normes graphiques Les effectifs et les matériels sont optimisés.	☒	☐	☐	☐

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretientechnique	Questionnaire professionnel	Questionnement partide production(s)
Réaliser la gestion financière, technique et administrative d'un chantier de bâtiment et de génie civil	Le classement des dossiers du chantier et leur mise à jour sont structurés par thèmes. Tous les postes de dépenses de l'étude d'exécution sont repérés, hiérarchisés, codifiés, quantifiés et valorisés Les plannings main d'œuvre et matériel sont réactualisés et optimisés La démarche de mise à prix du devis est respectée, tous les postes sont quantifiés et chiffrés Les données du bilan de gestion sont exactes et permettent l'analyse des écarts Les mesures correctives pour remédier aux écarts sont pertinentes et permettent d'atteindre les objectifs Les données du compte rendu d'activités englobent les mesures correctives, elles sont étayées et pertinentes Les documents de facturations sont correctement rédigés, les calculs sont exacts et les termes du marché sont respectés La démarche d'actualisation des couts de revient est respectée, les ratios sont exacts et exploitables	☒	☒	☐	☐
Ordonnancer, piloter et coordonner les actions des différents intervenants d'un chantier de bâtiment et de génie civil	L'ordonnancement et enclenchement des tâches des différents intervenants est logique et optimisé Les démarches et les solutions d'organisation retenues sont définies et en cohérence avec le projet Le planning OPC et l'organisation prennent en compte le cadre contractuel (contrôles, essais, livraisons)	☒	☐	☐	☐

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement partir de production(s)
Conduire les travaux d'un chantier de bâtiment et de génie civil					
Négocier les achats et les marchés avec les différents intervenants d'un chantier de bâtiment et de génie civil	Les documents de consultations élaborés décrivent le cadre de chaque prestation demandée Les tableaux de résultats sont lisibles et permettent l'analyse technicofinancière Les choix retenus sont en cohérence avec le projet Les résultats de la négociation obtenus respectent les contraintes financières et techniques du dossier.	☒	☒	☐	☐
Réaliser la gestion financière, technique et administrative d'un chantier de bâtiment et de génie civil	Le classement des dossiers du chantier et leur mise à jour sont structurés par thèmes Tous les postes de dépenses de l'étude d'exécution sont repérés, hiérarchisés, codifiés, quantifiés et valorisés Les plannings main d'œuvre et matériel sont réactualisés et optimisés La démarche de mise à prix du devis est respectée, tous les postes sont quantifiés et chiffrés Les données du bilan de gestion sont exactes et permettent l'analyse des écarts Les mesures correctives pour remédier aux écarts sont pertinentes et permettent d'atteindre les objectifs Les données du compte rendu d'activités englobent les mesures correctives, elles sont étayées et pertinentes Les documents de facturations sont correctement rédigés, les calculs sont exacts et les termes du marché sont respectés La démarche d'actualisation des couts de revient est respectée, les ratios sont exacts et exploitables.	☒	☒	☐	☐
Ordonnancer, piloter et coordonner les actions des différents intervenants d'un chantier de bâtiment et de génie civil	L'ordonnancement et enclenchement des tâches des différents intervenants est logique et optimisé Les démarches et les solutions d'organisation retenues sont définies et en cohérence avec le projet Le planning OPC et l'organisation prennent en compte le cadre contractuel (contrôles, essais, livraisons)	☒	☐	☐	☐

Manager une équipe de production sur un chantier de bâtiment et de génie civil	Les actions mises en œuvre permettent d'atteindre les objectifs fixés (qualité, sécurité, délais) La communication est instaurée entre les acteurs (réunions d'informations, de sécurité, accueil arrivants) Les besoins du personnel sont appréhendés et résolus. Les actions de délégations sont mises en place.	☐	☒	☐	☐
Animer une réunion de chantier de bâtiment et de génie civil	Les objectifs de la réunion sont précis, listés et préparés L'ensemble des points a été traité et résolu dans le temps imparti de la réunion La rédaction du compte rendu est compréhensible, de restitution fidèle et exploitable	☒	☒	☐	☐
Contrôler la parfaite exécution des ouvrages d'un chantier de bâtiment et de génie civil	Les points de contrôles et essais contractuels sont repérés dans le dossier projet Les points de contrôles et essais contractuels sont définis Les points de contrôles et essais contractuels sont planifiés Le plan d'assurance Qualité est suivi et actualisé	☒	☐	☐	☐
Clore un chantier de bâtiment et de génie civil	Les OPR et le replement de chantier sont planifiés et contrôlés en vue de la réception des travaux Les travaux nécessaires à la mise en œuvre de la levée des réserves de réception sont organisés Le décompte définitif est établi et tient compte de toutes les évolutions des travaux prévus et dus Les dossiers d'archives contiennent toutes les pièces nécessaires pour le suivi SAV Le DOE est constitué La GPA est organisée	☒	☐	☐	☐
Assurer les missions d'un « Encadrant » de travaux à proximité des réseaux, dans le respect de la règlementation	La règlementation AIPR est respectée. Les actions à entreprendre sont décrites	☒	☐	☐	☐
Obligations règlementaires le cas échéant : Sans objet.					

3.3. Évaluation des compétences transversales

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Utiliser les technologies de l'information, les outils informatiques et/ou bureautiques	Analyser un dossier de bâtiment et de génie civil
	Animer une réunion de chantier de bâtiment et de génie civil
	Assurer les missions d'un « Encadrant » de travaux à proximité des réseaux, dans le respect de la règlementation
	Clore un chantier de bâtiment et de génie civil
	Contrôler la parfaite exécution des ouvrages d'un chantier de bâtiment et de génie civil
	Élaborer les documents de préparation, de planification et d'organisation d'un chantier de bâtiment et de génie civil
	Manager une équipe de production sur un chantier de bâtiment et de génie civil
	Négocier les achats et les marchés avec les différents intervenants d'un chantier de bâtiment et de génie civil
	Ordonnancer, piloter et coordonner les actions des différents intervenants d'un chantier de bâtiment et de génie civil
	Réaliser la gestion financière, technique et administrative d'un chantier de bâtiment et de génie civil
Savoir actualiser ses connaissances et ses compétences	Analyser un dossier de bâtiment et de génie civil
	Animer une réunion de chantier de bâtiment et de génie civil
	Assurer les missions d'un « Encadrant » de travaux à proximité des réseaux, dans le respect de la règlementation
	Clore un chantier de bâtiment et de génie civil
	Contrôler la parfaite exécution des ouvrages d'un chantier de bâtiment et de génie civil
	Définir les modes opératoires et les moyens techniques d'un chantier de bâtiment et de génie civil
	Élaborer les documents de préparation, de planification et d'organisation d'un chantier de bâtiment et de génie civil
	Manager une équipe de production sur un chantier de bâtiment et de génie civil
	Négocier les achats et les marchés avec les différents intervenants d'un chantier de bâtiment et de génie civil

	Ordonnancer, piloter et coordonner les actions des différents intervenants d'un chantier de bâtiment et de génie civil
	Réaliser la gestion financière, technique et administrative d'un chantier de bâtiment et de génie civil
Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service	Analyser un dossier de bâtiment et de génie civil
	Animer une réunion de chantier de bâtiment et de génie civil
	Assurer les missions d'un « Encadrant » de travaux à proximité des réseaux, dans le respect de la règlementation
	Clore un chantier de bâtiment et de génie civil
	Contrôler la parfaite exécution des ouvrages d'un chantier de bâtiment et de génie civil
	Définir les modes opératoires et les moyens techniques d'un chantier de bâtiment et de génie civil
	Élaborer les documents de préparation, de planification et d'organisation d'un chantier de bâtiment et de génie civil
	Manager une équipe de production sur un chantier de bâtiment et de génie civil
	Négocier les achats et les marchés avec les différents intervenants d'un chantier de bâtiment et de génie civil
	Ordonnancer, piloter et coordonner les actions des différents intervenants d'un chantier de bâtiment et de génie civil
	Réaliser la gestion financière, technique et administrative d'un chantier de bâtiment et de génie civil

4. Conditions de présence et d'intervention du jury propre au titre CDTBGC

4.1. Durée de l'épreuve : 00 h 50 min

4.2. Protocole d'intervention du jury :

- Mise en situation professionnelle : la présence du jury n'est pas requise pendant les différentes phases. Le jury réalise la correction des productions avant de mener l'entretien technique.
- Entretien technique : en présence du jury.
- Entretien final : en présence du jury. Il vérifie le niveau de maitrise par le candidat des compétences professionnelles requises pour l'exercice des activités types auxquelles conduit le titre visé. Le jury prend connaissance du DP avant de mener l'entretien final.

4.3. Conditions particulières de composition du jury :
Sans Objet

5. Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session titre

- Le centre organisateur désignera un surveillant pour la mise en situation professionnelle afin de prévenir les fraudes. La salle où est organisée la mise en situation professionnelle doit fermer à clef. Les candidats laissent le dossier support du projet (Dossier Technique d'Évaluation Candidat) dans la salle après chaque phase de la mise en situation. Tous les dossiers et annexes remis au candidat sont restitués à la fin de la mise en situation. Ils sont détruits par le responsable de la session à la fin de la session de validation.

- Le centre organisateur vérifiera que les ordinateurs des candidats ne sont pas connectés à l'Internet. L'utilisation de téléphones et/ou tablettes n'est pas autorisée pendant les épreuves.

REFERENTIEL DE CERTIFICATION DES CERTIFICATS

DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Conducteur de travaux du bâtiment et du génie civil

CCP 1 : Préparer un chantier de bâtiment et de génie civil

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Définir les modes opératoires et les moyens techniques d'un chantier de bâtiment et de génie civil Ordonnancer, piloter et coordonner les actions des différents intervenants d'un chantier de bâtiment et de génie civil Négocier les achats et les marchés avec les différents intervenants d'un chantier de bâtiment et de génie civil Réaliser la gestion financière, technique et administrative d'un chantier de bâtiment et de génie civil Analyser un dossier de bâtiment et de génie civil Élaborer les documents de préparation, de planification et d'organisation d'un chantier de bâtiment et de génie civil	07 h 00 min	La mise en situation professionnelle comprend 3 phases. **Phases 1 et 2** À partir du dossier d'une opération de construction de bâtiment et de génie civil, le candidat rédige une réponse exposant les différents choix techniques, financiers, règlementaires et organisationnels retenus pour répondre à une consultation d'entreprise. **Phase 3** À partir d'études de cas, le candidat devra établir les documents nécessaires à la gestion administrative, financière et technique d'un chantier de construction.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
• Entretien technique	Définir les modes opératoires et les moyens techniques d'un chantier de bâtiment et de génie civil Ordonnancer, piloter et coordonner les actions des différents intervenants d'un chantier de bâtiment et de génie civil Négocier les achats et les marchés avec les différents intervenants d'un chantier de bâtiment et de génie civil Réaliser la gestion financière, technique et administrative d'un chantier de bâtiment et de génie civil Analyser un dossier de bâtiment et de génie civil Élaborer les documents de préparation, de planification et d'organisation d'un chantier de bâtiment et de génie civil	00 h 15 min	L'entretien technique a pour support les productions issues de la mise en situation professionnelle. Le jury interroge le candidat sur les points qu'il souhaite afin de compléter l'évaluation des compétences professionnelles.
• Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
• Questionnement à partir de production(s)	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	07 h 15 min	

CCP 2 : Conduire les travaux d'un chantier de bâtiment et de génie civil

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Ordonnancer, piloter et coordonner les actions des différents intervenants d'un chantier de bâtiment et de génie civil Clore un chantier de bâtiment et de génie civil Contrôler la parfaite exécution des ouvrages d'un chantier de bâtiment et de génie civil Négocier les achats et les marchés avec les différents intervenants d'un chantier de bâtiment et de génie civil Réaliser la gestion financière, technique et administrative d'un chantier de bâtiment et de génie civil Animer une réunion de chantier de bâtiment et de génie civil	08 h 00 min	La mise en situation professionnelle comprend 3 phases. **Phases 1 et 2** À partir du dossier d'une opération de construction de bâtiment et de génie civil, le candidat rédige une réponse sur les choix portant sur les prévisions de main d'œuvre, matériaux, matériels, l'organisation de l'ordonnancement, pilotage et coordination, les procédures d'exécution, le chiffrage des travaux supplémentaires, les situations de travaux, le décompte définitif, l'organisation de la réception de travaux et de la garantie de parfait achèvement **Phase 3** À partir d'études de cas, le candidat devra établir les documents nécessaires à la gestion administrative, financière et technique d'un chantier de construction, avec utilisation de l'outil informatique.
Autres modalités d'évaluation le ca s échéant :			

▪ Entretien technique	Manager une équipe de production sur un chantier de bâtiment et de génie civil Négocier les achats et les marchés avec les différents intervenants d'un chantier de bâtiment et de génie civil Réaliser la gestion financière, technique et administrative d'un chantier de bâtiment et de génie civil Animer une réunion de chantier de bâtiment et de génie civil Assurer les missions d'un « Encadrant » de travaux à proximité des réseaux, dans le respect de la règlementation	00 h 30 min	L'entretien technique comporte 2 phases : Première phase portant sur les compétences : *Négocier les achats et les marchés avec les différents intervenants d'un chantier de bâtiment et génie civil ; * Réaliser la gestion financière, technique et administrative d'un chantier de bâtiment et de génie civil ; *Animer une réunion de chantier de bâtiment et de génie civil. Le jury interroge le candidat sur ses productions rédigées lors de la mise en situation afin d'obtenir des informations complémentaires lui permettant de compléter l'évaluation des compétences ci-dessus. Deuxième phase portant sur les compétences : *Manager une équipe de production de chantier de bâtiment et de génie civil. *Assurer les missions d'un « Encadrant » de travaux à proximité des réseaux, dans le respect de la règlementation Le jury interroge le candidat sur sa compétence de management des équipes de production et sur la compétence d'encadrant de travaux à proximité des réseaux.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	08 h 30 min	

Annexe 1

Plateau technique d'évaluation

Conducteur de travaux du bâtiment et du génie civil

Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	Salle de cours comprenant autant de postes de travail que de candidat. Prévoir une chaise et une table pour le surveillant.	Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention. Les postes de travail seront suffisamment dégagés pour en permettre la confidentialité des productions et la surveillance pendant le déroulement de l'épreuve.
Entretien technique	Un local fermé équipé de tables, chaises pour recevoir le jury et un candidat, ainsi que d'un poste informatique et d'un tableau blanc.	Ce local doit garantir la confidentialité des échanges.
Entretien final	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises. Un local fermé équipé de tables, chaises pour recevoir le jury et un candidat, et d'un tableau blanc ou paper board avec marqueurs	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.

Ressources (pour un candidat)
Certaines ressources peuvent être partagées par plusieurs candidats.
Leur nombre est indiqué dans la colonne « Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve »

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Postes de travail	1	Une table et 1 chaise	1	La table devra être suffisamment grande accueillir le poste informatique et y déplier des plans de format A3.
Outils/Outillages	1	Tableau blanc ou paper board avec marqueurs	1	Il faut un tableau ou paper board par salle d'entretien. Le nombre est fonction de l'organisation de la session.
Équipements	1	Un poste informatique équipé d'un logiciel de traitement de texte, d'un tableur, d'un logiciel d'étude de prix, et un logiciel de planification (MS Project ou similaire). L'ordinateur sera déconnecté de l'Internet.	1	Situé sur la table du candidat
	1	Une imprimante A3 et A4 couleur partagée	15	Située dans la salle où se déroule la mise en situation professionnelle et connectée en réseau avec les postes informatiques des candidats

ANNEXE 2

CORRESPONDANCES DU TP

Le titre à finalité professionnelle conducteur de travaux du bâtiment et du génie civil est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances sont :

	Conducteur de travaux du bâtiment et du génie civil Ancienne version		Conducteur de travaux du bâtiment et du génie civil Nouvelle version
CCP	Préparer un chantier de génie civil	CCP	Préparer un chantier de bâtiment et de génie civil
CCP	Conduire les travaux d'un chantier de bâtiment et de génie civil	CCP	Conduire les travaux d'un chantier de bâtiment et de génie civil

Annexe 3

Glossaire des modalités d'évaluation du référentiel de certification(RC)

Mise en situation professionnelle

Il s'agit d'une reconstitution qui s'inspire d'une situation professionnelle représentative de l'emploi visé par le titre. Elle s'appuie sur le plateau technique d'évaluation défini dans l'annexe 1 du référentiel d'évaluation.

Présentation d'un projet réalisé en amont de la session

Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet réalisé dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet en amont de la session. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session » mentionne en quoi consiste ce projet.

Entretien technique

L'entretien technique peut être prévu par le référentiel d'évaluation. Sa durée et son périmètre de compétences sont précisés. Il permet si nécessaire d'analyser la mise en situation professionnelle et/ou d'évaluer une (des) compétence(s) particulière(s).

Questionnaire professionnel

Il s'agit d'un questionnaire écrit passer sous surveillance. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d'évaluer certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité. Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

Questionnement à partir de production(s)

Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet...) élaborée en amont de la session par le candidat, pour évaluer certaines des compétences non évaluables par la mise en situation professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique
« Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) » mentionne en quoi consiste/nt cette/ces production(s).

Entretien final

Il permet 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 des représentations du métier.
Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son dossier professionnel.

MINISTERE EN CHARGE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

REFERENTIEL PROFESSIONNEL

(RP)

DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

« Conducteur de Travaux du Bâtiment et du Génie Civil »

Niveau III (5)

Introduction

Présentation du titre à finalité professionnelle

Le titre à finalité professionnelle « Conducteur de travaux du bâtiment et du génie civil (CDTBGC) » se décline en deux activités types, correspondant aux phases contractuelles d'un projet de construction : la préparation de chantier et l'exécution des travaux ; et douze compétences.

Liste des activités :

Conducteur de travaux du bâtiment et du génie civil CCP :
- Préparer un chantier de bâtiment et de génie civil
- Conduire les travaux d'un chantier de bâtiment et de génie civil

Vue synoptique de l'activité type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Préparer un chantier de bâtiment et de génie civil	1	Analyser un dossier de bâtiment et de génie civil
		2	Définir les modes opératoires et les moyens techniques d'un chantier de bâtiment et de génie civil
		3	Négocier les achats et les marchés avec les différents intervenants d'un chantier de bâtiment et de génie civil.
		4	Établir les budgets travaux et les marges prévisionnelles d'un chantier de bâtiment et de génie civil à l'aide des outils numériques.
		5	Élaborer les documents de préparation, de planification, d'organisation, d'ordonnancement, de pilotage et de coordination d'un chantier de bâtiment et de génie civil.
2	Conduire les travaux d'un chantier de bâtiment et de génie civil	6	Ordonnancer, piloter et coordonner les actions des différents intervenants d'un chantier de bâtiment et de génie civil.
		7	Manager l'encadrement de chantier et les équipes de production d'un chantier de bâtiment et de génie civil.
		8	Animer une réunion de chantier de bâtiment et de génie civil.
		9	Réaliser la gestion financière, technique et administrative d'un chantier de bâtiment et de génie civil.
		10	Contrôler la parfaite exécution des ouvrages d'un chantier de bâtiment et de génie civil.
		11	Clore un chantier de bâtiment et de génie civil.
		12	Assurer les missions d'un « Encadrant » de travaux à proximité des réseaux, dans le respect de la règlementation

FICHE ACTIVITÉ TYPE
Conducteur de travaux du bâtiment et du génie civil

Définition de l'activité type et des conditions d'exercice

Le conducteur de travaux « du bâtiment et du génie civil » est le responsable de la gestion technique, administrative et financière d'un ou plusieurs chantiers de constructions neuves et/ou de réhabilitations, depuis leur préparation jusqu'à leur livraison complète. Il est le pivot de la phase exécution des travaux et le garant de l'obligation de résultat énergétique et environnementale.
À partir du dossier de l'opération qui lui est confié, il prévoit et organise les différents moyens (tant matériels qu'humains et méthodologiques), permettant l'exécution des chantiers de construction dans les délais et les meilleures conditions de sécurité, de qualité et de rentabilité. Il veille à la satisfaction du client.
Il intervient dans chacune des phases de réalisation du chantier de bâtiment et de génie civil, et parfois même en amont, depuis son étude jusqu'à sa livraison et durant l'année de parfait achèvement :

- Dès lors que son entreprise a obtenu le marché, il prépare le chantier de bâtiment et de génie civil. Il analyse le dossier, le site des travaux et définit les moyens à mobiliser en élaborant les plannings, les budgets, en choisissant les méthodes d'exécution ainsi que les matériels, les matériaux, les prestataires et les sous-traitants, le tout dans le respect des critères environnementaux du site, des règlementations et des procédures internes de l'entreprise.
- Durant la réalisation de l'ouvrage, il veille à la bonne évolution des travaux dans sa globalité. Il manage l'encadrement de chantier et les équipes de production. Il assure le suivi économique des commandes, des livraisons et de la facturation des travaux. Il assure en continu le suivi budgétaire du chantier et contrôle la qualité d'exécution avec les interfaces tout corps d'état (TCE), dans le respect des règles de sécurité individuelles et collectives, en application du plan particulier de sécurité et de prévention de la santé (PPSPS). Il anticipe toutes les actions d'ordonnancement, pilotage et coordination (OPC), y compris correctives, à mettre en œuvre. Il anticipe les situations dangereuses d'exécution d'ouvrages lors de travaux à proximité des réseaux (AIPR).
- En fin de chantier, il organise la réception de l'ouvrage et en établi la facturation définitive. Il réunit l'ensemble des éléments nécessaires à son fonctionnement et son entretien, grâce au dossier des ouvrages exécutés (DOE), et gère l'année de parfait achèvement.
- En parallèle au suivi de ses chantiers, il collabore à la gestion des ressources humaines et matérielles de l'entreprise, en liaison avec tous ses services (méthodes / matériels / études de prix/ achats / personnel / comptabilité / QSE / coordination BIM / informatique/numérique / SAV).
- Ses compétences techniques peuvent être sollicitées pour optimiser la réponse à un appel d'offres en appui au service études de prix et commercial.

Interlocuteurs direct des différents partenaires de l'acte de construire, internes à l'entreprise (services fonctionnels : études de prix / méthodes / matériel / personnel / comptable / coordinateur BIM /informatique / achats / QSE / SAV et collaborateurs : chefs de chantiers, autres conducteurs de travaux et autres hiérarchies, etc.), et externes (maître d'ouvrage, maître d'œuvre, fournisseurs, sous-traitants, cotraitants, services administratifs, coordonnateur sécurité, bureau d'études techniques, bureau de contrôle, concessionnaires, coordinateur BIM, etc.).
Le conducteur de travaux assure un rôle commercial en complément de sa fonction de gestionnaire. Il est en relation étroite avec tous les intervenants et il est le représentant de l'entreprise sur tous ses chantiers.
Il doit manager, anticiper les évènements, avoir une bonne connaissance du déroulement d'un chantier

et doit maîtriser un large panel de connaissances du TCE.
Sous l'autorité du chef d'entreprise, du chef d'agence ou du directeur de travaux, il dispose d'une large autonomie dans l'organisation du ou des chantiers dont il est responsable. En retour, il doit avoir une capacité à rendre compte des résultats de son activité et à gérer les imprévus du terrain.
L'activité s'exerce majoritairement sur les chantiers (le port d'équipements de protection est alors requis),même si une part se déroule au bureau, à l'agence ou au siège de l'entreprise. Il demande une forte implication avec des amplitudes horaires et une mobilité géographique pouvant être importante en distance, en fréquence, en durée.

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1
Préparer un chantier de bâtiment et de génie civil

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

À partir du dossier du projet de construction qui lui est confié, le professionnel, réalise les démarches et élabore des documents internes et/ou externes à l'entreprise nécessaire à l'ouverture et au démarrage d'un chantier de bâtiment et de génie civil. Lors de cette phase, il intègre toutes les contraintes générale et spécifiques au chantier et en définit les budgets.
La préparation de chantier consiste à repérer dans le dossier complet de l'opération les informations techniques, administratives et réglementaires nécessaires à la mise en œuvre des travaux.
Pour cela, le professionnel analyser le dossier de l'opération et collecte les informations complémentaires nécessaires à l'organisation des étapes du chantier.
Il définit les modes opératoires et les besoins à mobiliser. Il élabore les plannings. Il accomplit les démarches administratives nécessaires au démarrage des travaux. Il gère les achats et les marchés des divers intervenants. Il rédige les dossiers de consultation, les transmet aux fournisseurs, sous-traitants ou prestataires concernés et négocie avec eux les conditions de leur intervention.
Il établit les budgets nécessaires à la réalisation des travaux. Il réalise et/ou vérifie les métrés des ouvrages Il structure son suivi budgétaire de chantier à l'aide de l'outil numérique (bureautique et logiciels dédiés).
Il élabore les documents de suivi de la production dans le cadre des procédures internes de l'entreprise, des contraintes réglementaires et contractuelles. Il anime les réunions périodiques de la phase préparation et rend compte de son activité à sa hiérarchie. Il utilise les documents de gestion de l'entreprise et en applique les procédures. Il réalise l'ordonnancement, le pilotage et la coordination des actions de l'ensemble des intervenants du chantier en vue du démarrage du chantier, dans le cadre contractuel et réglementaire du projet de bâtiment et de génie-civil.
Le professionnel dispose d'une large autonomie dans l'organisation du (des) chantier(s) dont il est responsable tout en intégrant les contraintes internes, les moyens et les procédures de l'entreprise, le cadre du marché et les options prises lors des études.
Cette activité s'exerce majoritairement au bureau, à l'agence ou au siège de l'entreprise. Elle demande une forte implication avec de larges plages horaires car elle s'exerce souvent en parallèle avec la conduite d'autres chantiers en cours.
À l'interne, le professionnel est en relation avec son responsable hiérarchique, le ou les chef(s) de chantier, d'autres conducteurs de travaux, les divers services fonctionnels de l'entreprise : matériel, études de prix, méthodes, achats, personnel, comptable, QSE, coordination BIM, informatique/numérique, SAV.
À l'externe, il est en relation avec le représentant du maître d'œuvre et du maître d'ouvrage, les concessionnaires, les organismes de prévention (inspecteur du travail), les fournisseurs, les sous-traitants, les cotraitants, les prestataires, le bureau de contrôle, les bureaux d'études techniques.
Il peut être amené à prendre contact avec les riverains pour les informer sur les gènes et nuisances que peuvent engendrer les travaux sur leur cadre de vie.

Réglementation d'activités (le cas échéant) :
Néant

Liste des compétences professionnelles de l'activité type :
Analyser un dossier de bâtiment et de génie civil.
Définir les modes opératoires et les moyens techniques d'un chantier de bâtiment et de génie civil.
Négocier les achats et les marchés avec les différents intervenants d'un chantier de bâtiment et de génie civil.
Établir les budgets travaux et les marges prévisionnelles d'un chantier de bâtiment et de génie civil à l'aide des outils numériques.
Élaborer les documents de préparation, de planification, d'organisation, d'ordonnancement, de pilotage et de coordination d'un chantier de bâtiment et de génie civil.

Compétences transversales de l'activité type :
Utiliser les outils numériques
Savoir actualiser ses connaissances et ses compétences
Mettre en œuvre des procédures
Mobiliser un comportement orienté client et une posture de servi.

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2
Conduire les travaux d'un chantier de bâtiment et de génie civil

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice
Le professionnel assure le bon déroulement du chantier de construction. Il réajuste les moyens (personnels, matériels, matériaux et organisationnels) en fonction du déroulement des travaux. Il organise la réception des travaux, le suivi de l'année de parfait achèvement et il gère le solde du chantier.
En tant que pilote de la globalité du chantier, il est en liaison quotidienne avec le chef de chantier jusqu'à la livraison complète des travaux :
Il organise, harmonise et coordonne les différents intervenants sur le chantier avec pour objectif de respecter le planning général contractuel.
Il manage des équipes de production, gère les relations entre les acteurs du chantier et anime les échanges.
Il anticipe les situations dangereuses d'exécution d'ouvrages lors de travaux à proximité des réseaux (gaz, électricité, télécoms, eau potable, eau usée et vannes).
Il organise le travail dans le respect des règles et procédures de prévention des risques sur la santé, l'hygiène et l'environnement.
Il prépare et anime les réunions de chantier en défendant les intérêts de l'entreprise.
Il propose des solutions aux difficultés du chantier. Il rédige les comptes rendus de réunions.
Il réalise la gestion technique, administrative et financière du chantier. Pour ce faire, il utilise les documents de gestion de l'entreprise et en applique les procédures internes. Il établit les devis de travaux supplémentaires.
Il participe à la gestion des moyens humains et matériels de l'entreprise en liaison avec les chantiers. Il vérifie les saisies comptables afférentes au chantier. Il constate les écarts de gestion, les analyse et présente à sa hiérarchie les résultats financiers mensuels et à terminaison du chantier.
Il établit les situations de travaux et les facturations de travaux supplémentaires.
Il prend les mesures correctives nécessaires.
Il s'assure de la parfaite exécution des ouvrages dans le respect des cahiers des charges techniques, des normes et règles professionnelles et des procédures qualité.
Il anticipe les situations dangereuses d'exécution d'ouvrages lors de travaux à proximité des réseaux (AIPR).
En fin de chantier, il doit être particulièrement attaché à clore le chantier dans les meilleurs délais:
Il prépare les Opérations Préalables à la Réception (OPR), du chantier.
Il représente l'entreprise lors de la réception des travaux et met en œuvre les mesures nécessaires à la levée des réserves.
Il organise le repliement du chantier. Il constitue le Dossier des Ouvrages Exécutés (DOE), et le Dossier d'Intervention Ultérieure sur les Ouvrages (DIUO), nécessaires à l'exploitation de l'ouvrage. Il établit le Décompte Général Définitif (DGD), du chantier. Il constitue le dossier qui sera archivé dans l'entreprise et qui constituera l'historique du chantier. Il gère l'année de Garantie du Parfait Achèvement (GPA). Il solde contractuellement le marché.
Le professionnel dispose d'une large autonomie dans l'organisation du (des) chantier(s) dont il est responsable tout en intégrant les contraintes internes, les moyens et les procédures de l'entreprise, les objectifs définis lors de la préparation du chantier.
Cette activité s'exerce majoritairement sur le chantier, mais aussi à l'agence ou au siège de l'entreprise.

Elle demande une forte implication avec de larges plages horaires car elle s'exerce souvent en parallèle avec la conduite d'autres chantiers en cours. À l'interne, il est en relation avec son responsable hiérarchique, l'encadrement de chantier, les divers services fonctionnels de l'entreprise : matériel, études de prix, méthodes, personnel, comptable, QSE, coordination BIM, informatique/numérique, SAV.
À l'externe, il est en relation avec le représentant du maître d'œuvre et du maître d'ouvrage, les concessionnaires, le coordonnateur sécurité, les organismes de prévention (CARSAT, OPPBTP, inspecteur du travail), les fournisseurs, les sous-traitants, les cotraitants, les prestataires, le bureau de contrôle, les bureaux d'études techniques.
Il peut être amené à prendre contact avec les riverains pour les informer sur les gènes et nuisances que peuvent engendrer les travaux sur leur cadre de vie.

Réglementation d'activités sur le plan national (le cas échéant)

Le professionnel devra être titulaire d'une autorisation d'intervention à proximité des réseaux (AIPR - Encadrant), délivrée par son employeur.
Application de l'article R. 554-31 du code de l'environnement et des articles 21 et 22 de son arrêté d'application du 15 février 2012 modifié.

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Ordonnancer, piloter et coordonner les actions des différents intervenants d'un chantier de bâtiment et de génie civil.
Manager l'encadrement de chantier et les équipes de production d'un chantier de bâtiment et de génie civil.
Animer une réunion de chantier de bâtiment et de génie civil.
Réaliser la gestion financière, technique et administrative d'un chantier de bâtiment et de génie civil.
Contrôler la parfaite exécution des ouvrages d'un chantier de bâtiment et de génie civil.
Clore un chantier de bâtiment et de génie civil.
Assurer les missions d'un « Encadrant » de travaux à proximité des réseaux, dans le respect de la règlementation.

Compétences transversales de l'activité type

Utiliser les outils numériques
Savoir actualiser ses connaissances et ses compétences
Mettre en œuvre des procédures
Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1
Analyser un dossier de bâtiment et de génie civil

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

À partir du dossier marché et pour permettre d'orienter la préparation de chantier :
Analyser l'ensemble des documents pour y repérer les informations techniques, administratives et réglementaires nécessaires à la mise en œuvre des travaux.
Collecter les informations manquantes auprès des interlocuteurs du dossier : maître d'ouvrage, architecte, bureaux d'études, bureaux de contrôle, coordinateur sécurité, coordinateur BIM.
En liaison avec le bureau d'études structure béton armé, définir le mode constructif de l'ouvrage dans le respect des normes et des règlementations en vigueur. Suivant les risques identifiés, faire intervenir, pour des investigations complémentaires, un laboratoire géotechnique, un géomètre, un bureau d'étude.
Valider le choix final du mode constructif.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Dans le cadre de la préparation du chantier, après l'attribution du marché à l'entreprise, le professionnel met en œuvre cette compétence sur chantier et/ou en entreprise pour des chantiers de travaux neufs ou de rénovation. Il est en relation avec : le service commercial et/ou études de prix de son entreprise, le maître d'ouvrage, l'architecte, les bureaux d'études, le bureau de contrôle, le coordinateur sécurité, le coordinateur BIM. Pour ses déplacements il utilise des véhicules d'entreprise affectés à sa fonction.

Critères de performance

L'ensemble des documents du dossier travaux est réuni pour analyse.
Toutes les informations du dossier nécessaires à la mise en œuvre des travaux sont repérées (contraintes).
Le choix du mode constructif de l'ouvrage respecte le dossier marché (contexte technique et économique).

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Prendre des notes.
Rechercher et classer des documents.
Lire et exploiter des plans de bâtiment et de génie civil.
Faire une synthèse écrite d'un dossier travaux de bâtiment et de génie civil.
Calculer des quantités d'ouvrages ou de parties d'ouvrages d'un chantier de bâtiment et de génie civil et présenter un métré.
Conduire des véhicules professionnels.
Utiliser les outils numériques (bureautique, logiciel de planification, logiciel de dessin 2D/3D et convention BIM).
Diagnostiquer une éventuelle difficulté technique de bâtiment et de génie civil et la résoudre.
Organiser, préparer son analyse.
Organiser, préparer son contrôle.
Organiser, préparer son métré.
Respecter des procédures internes à l'entreprise.
Respecter les procédures administratives et contractuelles d'un chantier de bâtiment et de génie civil.

Savoir actualiser ses connaissances et ses compétences
Intégrer les principes du développement durable dans son travail (démarche RSE).
Travailler en équipe.
Communiquer oralement et par écrit avec les différents intervenants d'un chantier de bâtiment et de génie civil.
Développer un comportement orienté client avec les différents intervenants d'un chantier de bâtiment et de génie civil.
Connaissance de la technologie du secteur de la construction de bâtiment et de génie civil (techniques et méthodes d'exécution), en travaux neufs ou de rénovation touchant les différents corps d'état.
Connaissance de l'environnement informatique et numérique des chantiers de bâtiment et de génie civil :

- Autocad, processus BIM - niveau 2, bureautiques, téléphonie, etc.

Connaissance des implications du développement durable (HQE, éco gestion, faibles nuisances, déchets, biodiversité, labels BBC/BEPOS/BEPAS/E+C-, programme PACTE, matériaux FDES, ISO 14001, etc.) dans les chantiers de bâtiment et de génie civil.
Connaissance de la règlementation et des normes du BTP :

- Règlement thermique (RT) / Personne à mobilité réduite (PMR) / Sécurité et protection de la santé

(SPS) / Établissement recevant du public (ERP) / qualité ISO / Règlementation acoustique (NRA) / Travaux à proximité des réseaux (AIPR) / les codes des marchés / règlementation amiante (SS4) / Immeuble grande hauteur (IGH) / règles parasismiques et géotechniques / et DTU, Eurocodes, normes graphiques, etc. ;
Connaissance de la règlementation des marchés et des remises d'appel d'offres.
Connaissance des différents acteurs d'un chantier de bâtiment et de génie civil, leurs missions, leurs obligations.
Connaissance de la présentation d'un métré et la décomposition d'un prix pour un chantier de bâtiment et de génie civil.

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2
Définir les modes opératoires et les moyens techniques d'un chantier de bâtiment et de génie civil

Description de la compétence – processus de mise en œuvre
Après avoir pris connaissance du dossier marché, de l'étude de prix et des spécificités du site, et afin de mettre en place une organisation permettant d'atteindre les objectifs qualitatifs et financiers dans le respect des délais contractuels : Se déplacer sur le site du chantier, vérifier les conditions réelles d'exécution et identifier les contraintes. Prendre contact avec le maître d'ouvrage, le maître d'œuvre, le coordinateur sécurité, le bureau de contrôle, le coordinateur BIM, les fournisseurs et prestataires pour envisager les solutions et apporter une réponse aux problèmes diagnostiqués. Choisir les modes opératoires le plus adaptés au chantier pour atteindre les objectifs : délais, budgets, respect de la règlementation. Le cas échéant proposer une ou des variantes techniques. Garantir dans les modes opératoires la sécurité sur le chantier et la qualité de la mise en œuvre suivant les règles professionnelles. Déterminer les cycles de production. Optimiser les besoins en matériel et en main d'œuvre.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre
Dans le cadre de la préparation du chantier, après avoir réalisé la synthèse de son dossier, le professionnel met en œuvre cette compétence sur chantier et/ou en entreprise pour des chantiers de travaux neufs ou de rénovation. Il est en relation avec : le service commercial et/ou études de prix de son entreprise, le maître d'ouvrage, l'architecte ou le maître d'œuvre, les bureaux d'études, le bureau de contrôle, le coordinateur sécurité et le coordinateur BIM. Pour ses déplacements il utilise des véhicules d'entreprise affectés à sa fonction.

Critères de performance
Toutes les contraintes du site sont identifiées.
Les solutions ou dispositions respectent le cadre réglementaire
Le choix du mode opératoire est cohérent et tient compte des contraintes du projet
Les solutions ou dispositions ont été prises dans les intérêts de l'entreprise (techniques et économiques).
La production écrite des cycles est exploitable et les représentations respectent les normes graphiques
Les effectifs et les matériels sont optimisés.

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels
Lire et exploiter des plans de bâtiment et de génie civil.
Interpréter un rapport de sol d'un dossier de bâtiment et de génie civil.
Savoir réaliser un relevé de terrain (utilisation du niveau de chantier et du théodolite).
Déterminer un cycle de production sur un chantier de bâtiment et de génie civil.
Définir un mode opératoire de construction d'un ouvrage de bâtiment et de génie civil.
Présenter un métré d'ouvrages de bâtiment et de génie civil.
Conduire des véhicules professionnels.
Utiliser les outils numériques (bureautique, logiciel de planification, logiciel de dessin 2D/3D et convention BIM).
Contrôler la conformité réglementaire d'un mode opératoire d'un chantier de bâtiment et de génie civil.

Organiser, préparer une action.
Organiser, préparer son métré.
Respecter des procédures internes à l'entreprise.
Respecter les procédures administratives et contractuelles d'un chantier de bâtiment et de génie civil.
Diagnostiquer une éventuelle difficulté technique de bâtiment et de génie civil et la résoudre.
Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité au travail et de protection de la santé.
Intégrer les principes du développement durable dans son travail (démarche RSE).
Savoir actualiser ses connaissances et ses compétences.
Travailler en équipe.
Communiquer oralement et par écrit avec les différents intervenants d'un chantier de bâtiment et de génie civil.
Développer un comportement orienté client avec les différents intervenants d'un chantier de bâtiment et de génie civil.
Connaissance de la technologie du secteur de la construction de bâtiment et génie civil (techniques et méthodes d'exécution), en travaux neufs ou de rénovation touchant les différents corps d'état.
Connaissance de l'environnement informatique et numérique des chantiers de bâtiment et de génie civil :

- Autocad, processus BIM - niveau 2, bureautique, téléphonie, etc.

Connaissance des implications du développement durable (HQE, éco gestion, faibles nuisances, déchets,
biodiversité, labels BBC/BEPOS/BEPAS/E+C-, programme PACTE, matériaux FDES norme ISO 14001,
etc.), dans les chantiers de bâtiment et de génie civil.
Connaissance du code des marchés dans le cadre de la préparation de chantier.
Connaissance des différents acteurs d'un chantier de bâtiment et de génie civil, leurs missions, leurs obligations.
Connaissance de la règlementation et des normes du BTP :

- RT (Règlement thermique) / PMR (Personne à mobilité réduite) / SPS (Sécurité et protection de la santé) / ERP (Établissement recevant du public) / qualité ISO / NRA (règlementation acoustique) /AIPR (travaux à proximité des réseaux) / les codes des marchés / SS4 (règlementation amiante) /IGH (immeuble grande hauteur) / règles parasismiques et géotechniques /et DTU, Eurocodes, normes graphiques, etc.

Connaissance du règlement national d'urbanisme.
Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité - prévention (collectives et individuelles).
Connaissance des matériels de chantiers.
Connaissance des matériaux de construction de bâtiment et de génie civil.
Connaissance du code du travail dans le cadre de la préparation de chantier.
Connaissance de la topographie (nivellement et implantation).
Connaissance de la présentation d'un métré et la décomposition d'un prix pour un chantier de bâtiment de génie civil.

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Négocier les achats et les marchés avec les différents intervenants d'un chantier de bâtiment et de génie civil.

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

À partir des choix techniques et opérationnels et les budgets alloués, afin de maîtriser les dépenses liées aux achats nécessaires à la réalisation de ses propres travaux, et ceux associés aux marchés ou contrats pour la réalisation de prestations spécifiques sous – traitées Rédiger un dossier de consultation pour collecter des informations techniques et des offres de prix. Transmettre les dossiers de consultation aux fournisseurs, aux sous-traitants ou prestataires extérieurs concernés. Rédiger un tableau comparatif des résultats pour optimiser ses choix. Analyser les propositions techniques et financières. Négocier les conditions financières et d'interventions dans le respect des intérêts de l'entreprise.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Principalement dans la période de préparation de chantier et selon le cas durant sa phase d'exécution, le professionnel met en œuvre cette compétence sur chantier et/ou en entreprise pour des chantiers de travaux neufs ou de rénovation. Il est en relation, par téléphone, internet, par écrit ou lors de visites sur site avec des fournisseurs (achats), pour avoir des propositions de solutions techniques et des offres financières, avec des sous-traitants ou des prestataires (marchés), pour obtenir des devis estimatifs et descriptifs. Il est en relation avec le service achats de son entreprise. Pour ses déplacements il utilise des véhicules d'entreprise affectés à sa fonction.

Critères de performance

Les documents de consultations élaborés décrivent le cadre de chaque prestation demandée
Les tableaux de résultats sont lisibles et permettent l'analyse technico-financière
Les choix retenus sont en cohérence avec le projet
Les résultats de la négociation obtenus respectent les contraintes financières et techniques du dossier.

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Établir un tableau comparatif de résultats de consultation d'un chantier de bâtiment et de génie civil.
Lire et exploiter des plans de bâtiment et de génie civil.
Faire une synthèse écrite d'un dossier travaux de bâtiment et de génie civil
Calculer des quantités d'ouvrages ou de parties d'ouvrages de bâtiment et de génie civil.
Présenter un métré de bâtiment et de génie civil.
Conduire des véhicules professionnels.
Utiliser les outils numériques (bureautique, logiciel étude de prix et logiciel de gestion de chantier).
Organiser, préparer la négociation des achats et des marchés sous traités de bâtiment et de génie civil.
Respecter des procédures internes à l'entreprise.
Respecter les procédures administratives et contractuelles d'un chantier de bâtiment et génie civil.
Savoir actualiser ses connaissances et ses compétences
Intégrer les principes du développement durable dans son travail (démarche RSE)
Travailler en équipe.
Communiquer oralement et par écrit avec les différents intervenants d'un chantier de bâtiment et de génie civil.

Négocier un prix ou une prestation avec les différents intervenants sur un chantier de bâtiment et de génie civil.
Connaissance de la technologie du secteur de la construction de bâtiment et de génie civil (techniques et méthodes d'exécution), en travaux neufs ou de rénovation touchant les différents corps d'état.
Connaissance de l'environnement informatique et numérique des chantiers de bâtiment et de génie civil :
Autocad, processus BIM - niveau 2, bureautique, téléphonie, etc.
Connaissance des implications du développement durable (HQE, éco gestion, faibles nuisances, déchets, biodiversité, labels BBC/BEPOS/BEPAS/E+C-, programme PACTE, matériaux FDES norme ISO 14001,...) dans les chantiers de bâtiment et de génie civil.
Connaissance des différents acteurs d'un chantier de bâtiment et de génie civil, leurs missions, leurs obligations.
Connaissance de la règlementation et des normes du BTP :

- Règlement thermique (RT) / Personne à mobilité réduite (PMR) / Sécurité et protection de la santé

(SPS) / Établissement recevant du public (ERP) / qualité ISO / Règlementation acoustique (NRA) /Travaux à proximité des réseaux (AIPR) / les codes des marchés / règlementation amiante (SS4) /Immeuble grande hauteur (IGH) ; / règles parasismiques et géotechniques / et DTU, Eurocodes, normes graphiques, etc.
Connaissance du code des marchés dans le cadre de la préparation de chantier.
Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité - prévention (collectives et individuelles).
Connaissance des contrats de sous-traitance pour un chantier de bâtiment de génie civil.
Connaissance des matériels de chantiers.
Connaissance des matériaux de construction de bâtiment et de génie civil.
Connaissance de la présentation d'un métré et la décomposition d'un prix pour un chantier de bâtiment et de génie civil.

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

Établir les budgets travaux et les marges prévisionnelles d'un chantier de bâtiment et de génie civil à l'aide des outils numériques.

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des choix techniques et opérationnels et afin de pouvoir maîtriser l'ensemble des budgets jusqu'à la fin des chantiers : réaliser la contre étude du chantier (choix organisationnels, techniques et financier).
Structurer les lignes budgétaires de gestion du chantier. Établir les budgets travaux. Repérer les écarts entre l'étude de prix et les budgets travaux. Faire valider auprès de sa hiérarchie la marge prévisionnelle du chantier. Ventiler les budgets définitifs en fonction du planning travaux. Pour ce faire utiliser les outils numériques bureautique, logiciel études de prix et logiciel de gestion de chantier.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Dans le cadre de la préparation de chantier, sur la base de ses choix organisationnels, de ses options techniques et des consultations qu'il aura menées, le professionnel met en œuvre cette compétence sur chantier et/ou en entreprise pour des chantiers de travaux neufs ou de rénovation. Il est en relation avec sa hiérarchie. Pour ses déplacements il utilise des véhicules d'entreprise affectés à sa fonction.

Critères de performance

La structure des lignes budgétaires de gestion du chantier reflète les choix organisationnels, techniques et financiers de la contre étude.
Les budgets travaux sont établis en prenant en compte l'ensemble des informations financières disponibles (indices, offres fournisseurs et sous-traitants, choix techniques).
Les écarts entre l'étude de prix et les budgets travaux sont repérés.
La marge prévisionnelle du chantier est validée par la hiérarchie.
Les budgets définitifs sont ventilés en fonction du planning travaux.
Les outils numériques bureautique, logiciel études de prix et logiciel de gestion de chantier sont maîtrisés.

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Lire et exploiter des plans de bâtiment et de génie civil.
Décomposer des prestations de bâtiment et de génie civil en tâches élémentaires quantifiables et en réaliser un métré.
Définir un mode opératoire de construction d'un ouvrage de bâtiment et de génie civil.
Exploiter des temps unitaires et élaborer des plannings pour un chantier de bâtiment de génie civil.
Conduire des véhicules professionnels.
Utiliser les outils numériques (bureautique, logiciel étude de prix et logiciel de gestion de chantier).
Contrôler la conformité réglementaire d'un mode opératoire pour un chantier de bâtiment et de génie civil.
Diagnostiquer une éventuelle difficulté technique de bâtiment et de génie civil et la résoudre.
Organiser, préparer une action.
Organiser, préparer son métré.
Respecter des procédures internes à l'entreprise.
Respecter les procédures administratives et contractuelles d'un chantier de bâtiment et génie civil.

Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité au travail et de protection de la santé.
Intégrer les principes du développement durable dans son travail (démarche RSE).
Savoir actualiser ses connaissances et ses compétences.
Travailler en équipe.
Communiquer oralement et par écrit avec les différents intervenants d'un chantier de bâtiment et de génie civil.
Développer un comportement orienté client avec les différents intervenants d'un chantier de bâtiment et de génie civil.
Capacité d'adaptation.
Connaissance de la technologie du secteur de la construction de bâtiment et génie civil (techniques et méthodes d'exécution), en travaux neufs ou de rénovation touchant les différents corps d'état.
Connaissance de l'environnement informatique et numérique des chantiers de bâtiment et de génie civil :

- Autocad, processus BIM - niveau 2, bureautique, téléphonie, etc.

Connaissance des implications du développement durable (HQE, éco gestion, faibles nuisances, déchets,
biodiversité, labels BBC/BEPOS/BEPAS/E+C-, programme PACTE, matériaux FDES norme ISO 14001,etc.), dans les chantiers de bâtiment et de génie civil.
Connaissance de la règlementation des marchés dans le cadre de la préparation de chantier.
Connaissance des différents acteurs d'un chantier de bâtiment et de génie civil, leurs missions, leurs obligations.
Connaissance de la règlementation et des normes du BTP :

- Règlement thermique (RT) / Personne à mobilité réduite (PMR) / Sécurité et protection de la santé

(SPS) / Établissement recevant du public (ERP) / qualité ISO / Règlementation acoustique (NRA) /Travaux à proximité des réseaux (AIPR) / les codes des marchés / règlementation amiante (SS4) /Immeuble Grande Hauteur (IGH) ; règles parasismiques et géotechnique / et DTU, Eurocodes, normes graphiques, etc.
Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité – prévention (collectives et individuelles).
Connaissance des matériels de chantiers.
Connaissance des matériaux de construction de bâtiment et de génie civil.
Connaissance du code du travail dans le cadre de l'élaboration des budgets de main d'œuvre.
Connaissance de la présentation d'un métré et la décomposition d'un prix pour un chantier de bâtiment de génie civil.

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5
Élaborer les documents de préparation, de planification, d'organisation, d'ordonnancement, de pilotage et de coordination d'un chantier de bâtiment et de génie civil.

Description de la compétence – processus de mise en œuvre
Pour respecter les obligations réglementaires et contractuelles du projet, à partir des choix techniques et opérationnels :
Produire et renseigner les documents de préparation de chantier internes à l'entreprise :
- Budget prévisionnel, tableau de bord de gestion, contrats de sous-traitance, suivi d'approbation des plans, suivi des avis du bureau de contrôle, plannings divers d'organisation, convention prorata, convention d'études béton armé, convention chantier propre, liste des matériels, commandes fournisseurs et prestataires, compte rendu de réunions, démarche QSE et RSE, convention BIM.
Elaborer et transmettre aux différents acteurs externes à l'entreprise concernés par le chantier, les documents de préparation demandés par le maître d'œuvre ou le maître d'ouvrage, les concessionnaires des réseaux, le coordonnateur sécurité, le coordinateur BIM :
- Plannings généraux et d'OPC, demande d'acceptation de sous-traitant, Plan d'assurance qualité, PPSPS, DICT, plans d'installations de chantier, constat d'huissier, listes échantillons, fiches matériaux FDES, contrats concessionnaires, SOGED, etc.).

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre
Dans le cadre de la préparation de chantier, sur la base de ses choix organisationnels, de ses options techniques et des consultations qu'il aura menées, le professionnel met en œuvre cette compétence sur chantier et/ou en entreprise pour des chantiers de travaux neufs ou de rénovation. Il est en relation avec les divers services fonctionnels de son entreprise, les fournisseurs, les sous-traitants, les divers prestataires, et à l'externe : le maître d'ouvrage, l'architecte, les bureaux d'études, le bureau de contrôle, le coordinateur sécurité, le coordinateur BIM, les concessionnaires. Pour ses déplacements il utilise des véhicules d'entreprise affectés à sa fonction.

Critères de performance
La liste des documents produits est exhaustive
Les documents sont exploitables
Les documents utilisés sont conformes aux cahiers des charges du projet.
Le planning de remises de documents respecte le planning général et le calendrier du client.

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels
Établir un PAQ - Plan assurance qualité.
Faire un PPSPS - Plan particulier de sécurité et de protection de la santé, en accord avec un PGC.
Lire et exploiter un PGC - Plan général de coordination, de sécurité et de protection de la santé.
Faire une DICT - Déclaration d'intention de commencement de travaux – (règlementation AIPR).
Réaliser des plannings d'organisation d'un chantier de bâtiment et de génie civil.
Réaliser un plan d'installation de chantier de bâtiment et de génie civil.
Établir un SOGED.
Conduire des véhicules professionnels.
Utiliser les outils numériques (bureautique, logiciel de planification, logiciel de dessin 2D/3D et convention BIM).
Respecter les procédures administratives et contractuelles d'un chantier de bâtiment et génie civil.

Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité au travail et de protection de la santé.
Intégrer les principes du développement durable dans son travail (démarche QSE et RSE).
Savoir actualiser ses connaissances et ses compétences.
Travailler en équipe.
Communiquer oralement et par écrit avec les différents intervenants d'un chantier de bâtiment et de génie civil.
Développer un comportement orienté client avec les différents intervenants d'un chantier de bâtiment et de génie civil.
Connaissance de la technologie du secteur de la construction de bâtiment et génie civil (techniques et méthodes d'exécution) en travaux neufs ou de rénovation touchant les différents corps d'état.
Connaissance de l'environnement informatique et numérique des chantiers de bâtiment et de génie civil :

- Autocad, processus BIM - niveau 2, bureautique, téléphonie, etc.

Connaissance des implications du développement durable (HQE, éco gestion, faibles nuisances, déchets,
biodiversité, labels BBC/BEPOS/BEPAS/E+C-, programme PACTE, matériaux FDES norme ISO 14001...) dans les chantiers de bâtiment et de génie civil.
Connaissance de la règlementation et des normes du BTP :

- Règlement thermique (RT) / Personne à mobilité réduite (PMR) / Sécurité et protection de la santé

(SPS) / Établissement recevant du public (ERP) / qualité ISO / Règlementation acoustique (NRA) /Travaux à proximité des réseaux (AIPR) / les codes des marchés / règlementation amiante (SS4) /Immeuble grande hauteur (IGH) ; règles parasismiques et géotechniques / et DTU, Eurocodes, normes graphiques, etc.
Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité - prévention (collectives et individuelles).
Connaissance des différents acteurs d'un chantier de bâtiment et de génie civil, leurs missions, leurs obligations.
Connaissance du code des marchés dans le cadre de la préparation de chantier.
Connaissance des contrats de sous-traitance dans le cadre de la préparation de chantier.
Connaissance des techniques de planification d'un chantier de bâtiment et de génie civil.

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6
Ordonnancer, piloter et coordonner les actions des différents intervenants d'un chantier de bâtiment et de génie civil

Description de la compétence – processus de mise en œuvre
À partir des plannings travaux et de l'avancement réel du chantier, pour respecter les délais contractuels du projet : Définir l'ordre des tâches et des actions de chacun des intervenants du chantier de manière à planifier leurs interventions. En tant que pilote, organiser et animer quotidiennement la globalité des opérations et tâches du chantier qu'il s'agisse d'études ou de réalisations. Harmoniser, coordonner et réajuster de manière cohérente et efficace les actions des différents intervenants sur un chantier de construction pour respecter le planning général contractuel.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre
Pendant toute la durée du chantier, depuis la préparation jusqu'à la réception, le professionnel met en œuvre cette compétence sur chantier et/ou en entreprise pour des chantiers de travaux neufs ou de rénovation. Il est en relation avec tous les acteurs du chantier pour prendre en compte les contraintes d'intervention TCE, les contrats qui lient les différents intervenants (cotraitance, sous-traitance, prestataires), les procédures internes, externes et du cadre contractuel. Pour ses déplacements il utilise des véhicules d'entreprise affectés à sa fonction.

Critères de performance
L'ordonnancement et enclenchement des tâches des différents intervenants est logique et optimisé
Les démarches et les solutions d'organisation retenues sont définies et en cohérence avec le projet
Le planning OPC et l'organisation prennent en compte le cadre contractuel (contrôles, essais, livraisons).

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels
Décomposer des travaux de bâtiment en tâches élémentaires.
Établir un planning de travaux OPC d'un chantier de bâtiment et de génie civil.
Mettre à jour planning de travaux OPC sur un chantier de bâtiment et de génie civil.
Conduire des véhicules professionnels.
Diagnostiquer une éventuelle difficulté technique de bâtiment et de génie civil et la résoudre.
Utiliser les outils numériques (bureautique et logiciel de planification).
Organiser, préparer un ordonnancement d'un chantier de bâtiment et de génie civil.
Respecter des procédures internes à l'entreprise.
Respecter les procédures administratives et contractuelles d'un chantier de bâtiment et génie civil.
Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité au travail et de protection de la santé.
Savoir actualiser ses connaissances et ses compétences.
Intégrer les principes du développement durable dans son travail (démarche RSE).
Travailler en équipe.
Communiquer oralement et par écrit avec les différents intervenants d'un chantier de bâtiment et de génie civil.
Développer un comportement orienté client avec les différents intervenants d'un chantier de bâtiment et de génie civil.
Connaissance de la technologie du secteur de la construction de bâtiment et de génie civil (techniques et méthodes d'exécution), en travaux neufs ou de rénovation touchant les différents corps d'état.

Connaissance de l'environnement informatique et numérique des chantiers de bâtiment et de génie civil :

- Autocad, processus BIM - niveau 2, bureautique, téléphonie, etc.

Connaissance des implications du développement durable (HQE, éco gestion, faibles nuisances, déchets,
biodiversité, labels BBC/BEPOS/BEPAS/E+C-, programme PACTE, matériaux FDES norme ISO14001,...) dans les chantiers de bâtiment et de génie civil.
Connaissance de la règlementation et des normes du BTP :

- Règlement thermique (RT) / Personne à mobilité réduite (PMR) / Sécurité et protection de la santé

(SPS) / Établissement recevant du public (ERP) / qualité ISO / Règlementation acoustique (NRA) /Travaux à proximité des réseaux (AIPR) / les codes des marchés / règlementation amiante (SS4) /Immeuble grande hauteur (IGH) ; règles parasismiques et géotechnique / et DTU, Eurocodes, normes graphiques, etc. ;
Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité - prévention (collectives et individuelles).
Connaissance des techniques de planification d'un chantier de bâtiment et de génie civil.
Connaissance des différents acteurs d'un chantier de bâtiment et de génie civil, leurs missions, leurs obligations.
Connaissance du code des marchés dans le cadre de l'exécution des travaux.

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 7

Manager l'encadrement de chantier et les équipes de production d'un chantier de bâtiment et de génie civil.

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En tant que représentant de l'entreprise dans l'organisation du chantier et afin de préserver et défendre les intérêts de l'entreprise : Diriger l'encadrement de chantier et les équipes de production avec un objectif de qualité d'exécution, de sécurité, de respect des rendements de la production et des obligations réglementaires. Gérer les relations entre les acteurs de l'équipe chantier et animer les échanges afin de maintenir leur motivation. Analyser les besoins exprimés par chacun des acteurs et résoudre les problèmes individuels ou relationnels au sein de ces équipes. Déléguer, certaines tâches à des collaborateurs de l'entreprise.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Dans la gestion des ressources humaines au sein de son entreprise, sur la base des objectifs fixés lors de la préparation du chantier et des procédures internes de l'entreprise, le professionnel met en œuvre cette compétence sur chantier et/ou en entreprise pour des chantiers de travaux neufs ou de rénovation. Il est en relation avec plusieurs encadrements de chantier et équipes de production composées du personnel internes et des entreprises sous-traitantes intervenant sur les chantiers. Pour ses déplacements il utilise des véhicules d'entreprise affectés à sa fonction.

Critères de performance

Les actions mises en œuvre permettent d'atteindre les objectifs fixés (qualité, sécurité, délais, règlements)
La communication est instaurée entre les acteurs (réunions d'informations, de sécurité, accueil arrivants)
La communication auprès de l'ensemble des acteurs de l'équipe chantier est adaptée
Les besoins du personnel sont appréhendés et résolus.
Les actions de délégations sont mises en place.

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Établir et mettre à jour un planning de charge d'une équipe de production sur un chantier de bâtiment et de génie civil.
Conduire des véhicules professionnels.
Utiliser les outils numériques (bureautique et logiciel de planification).
Organiser, préparer une action.
Organiser, préparer son analyse.
Organiser, préparer son contrôle.
Respecter des procédures internes à l'entreprise.
Respecter les procédures administratives et contractuelles d'un chantier de bâtiment et génie civil.
Savoir actualiser ses connaissances et ses compétences.
Intégrer les principes du développement durable dans son travail (démarche RSE).
Travailler en équipe.
Communiquer oralement et par écrit avec les différents intervenants d'un chantier de bâtiment et de génie civil.
Développer une posture de service.
Diagnostiquer une difficulté relationnelle et la résoudre.

Connaissance de la technologie du secteur de la construction de bâtiment et de génie civil (techniques et méthodes d'exécution), en travaux neufs ou de rénovation touchant les différents corps d'état.
Connaissance de l'environnement informatique et numérique des chantiers de bâtiment et de génie civil :

- Autocad, processus BIM - niveau 2, bureautique, téléphonie, etc.

Connaissance des implications du développement durable (HQE, éco gestion, faibles nuisances, déchets,
biodiversité, labels BBC/BEPOS/BEPAS/E+C-, programme PACTE, matériaux FDES norme ISO 14001, etc.), dans les chantiers de bâtiment et de génie civil.
Connaissance de la règlementation et des normes du BTP :

- Règlement thermique (RT) / Personne à mobilité réduite (PMR) / Sécurité et protection de la santé

(SPS) / Établissement recevant du public (ERP) / qualité ISO / Règlementation acoustique (NRA) / Travaux à proximité des réseaux (AIPR) / les codes des marchés / règlementation amiante (SS4) / Immeuble grande hauteur (IGH) ; règles parasismiques et géotechnique / et DTU, Eurocodes, normes graphiques, etc.
Connaissance des différents acteurs d'un chantier de bâtiment et de génie civil, leurs missions, leurs obligations.
Connaissance du code des marchés dans le cadre de l'exécution des travaux.
Connaissance des contrats de sous-traitance.
Connaissance du code du travail dans le cadre de la gestion des ressources humaines.
Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité - prévention (collectives et individuelles).
Connaissance des techniques de planification d'un chantier de bâtiment et de génie civil.

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 8
Animer une réunion de chantier de bâtiment et de génie civil

Description de la compétence – processus de mise en œuvre
En tant que représentant de l'entreprise dans l'organisation du chantier et afin de préserver et défendre les intérêts de l'entreprise : Préparer une réunion de chantier. Animer et/ou participer aux réunions de chantier. Proposer des solutions pertinentes aux problématiques à solutionner. Rédiger un compte rendu de réunion selon le cadre contractuel.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre
Dans le cadre de son activité de suivi de chantier, selon le type de réunions de chantier : soit hebdomadaires, soit spécifiques ; le professionnel met en œuvre cette compétence sur chantier et/ou en entreprise pour des chantiers de travaux neufs ou de rénovation. Leurs durées sont variables en fonction des objectifs et du nombre d'intervenants.
Les réunions hebdomadaires de chantier s'organisent sur le site des travaux. Il a pour mission de représenter son entreprise dans le cas de réunions animées par la maîtrise d'œuvre. Dans le cadre de chantiers exécutés en entreprise générale, il est l'animateur de ces réunions. Il est en relation avec : les divers services de son entreprise impliqués, le maître d'ouvrage, l'architecte, les bureaux d'études, le bureau de contrôle, le coordinateur sécurité, le coordinateur BIM, les représentants des autres corps d'état, les concessionnaires et tous les autres acteurs du chantier.
Les réunions spécifiques, dont il est à l'initiative, peuvent se dérouler sur site, en entreprise ou tout autre lieu. Il en est alors l'animateur. À ces réunions participent généralement les fournisseurs, les sous-traitants et les prestataires. Pour ses déplacements il utilise des véhicules d'entreprise affectés à sa fonction.

Critères de performance
Les objectifs de la réunion sont précis, listés et préparés
L'ensemble des points a été traité et résolu dans le temps imparti de la réunion
La rédaction du compte rendu est compréhensible, de restitution fidèle et exploitable

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels
Mettre à jour un planning de travaux d'un chantier de bâtiment et de génie civil.
Rédiger un compte rendu de réunion de chantier de bâtiment et de génie civil.
Prendre des notes.
Rechercher et classer des documents.
Lire et exploiter des plans de bâtiment et de génie civil.
Conduire des véhicules professionnels.
Utiliser les outils numériques (bureautique, logiciel de planification, logiciel de dessin 2D/3D et convention BIM).
Contrôler la conformité d'un produit ou d'un service d'un chantier de bâtiment et de génie civil.
Organiser, préparer une action.
Analyser une difficulté technique ou réglementaire de bâtiment ou de génie civil et la résoudre.
Respecter des procédures internes à l'entreprise.
Respecter les procédures administratives et contractuelles d'un chantier de bâtiment et génie civil.
Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité au travail et de protection de la santé.
Savoir actualiser ses connaissances et ses compétences.
Intégrer les principes du développement durable dans son travail (démarche RSE).

Travailler en équipe.
Communiquer oralement et par écrit avec les différents intervenants d'un chantier de bâtiment et de génie civil.
Développer un comportement orienté client avec les différents intervenants d'un chantier de bâtiment et de génie civil.
Connaissance de la technologie du secteur de la construction de bâtiment et de génie civil (techniques et méthodes d'exécution) en travaux neufs ou de rénovation touchant les différents corps d'état.
Connaissance de l'environnement informatique et numérique des chantiers de bâtiment et de génie civil :

- Autocad, processus BIM - niveau 2, bureautique, téléphonie, etc.

Connaissance des implications du développement durable (HQE, éco gestion, faibles nuisances, déchets,
biodiversité, labels BBC/BEPOS/BEPAS/E+C-, programme PACTE, matériaux FDES norme ISO 14001,
...) dans les chantiers de bâtiment et de génie civil.
Connaissance de la règlementation et des normes du BTP :

- Règlement thermique (RT) / Personne à mobilité réduite (PMR) / Sécurité et protection de la santé

(SPS) / Établissement recevant du public (ERP) / qualité ISO / Règlementation acoustique (NRA) /Travaux à proximité des réseaux (AIPR) / les codes des marchés / règlementation amiante (SS4) / Immeuble grande hauteur (IGH) ; règles parasismiques et géotechnique / et DTU, Eurocodes, normes graphiques, etc.
Connaissance du code des marchés dans le cadre de l'exécution des travaux.
Connaissance des différents acteurs d'un chantier de bâtiment et de génie civil, leurs missions, leurs obligations.

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 9
Réaliser la gestion financière, technique et administrative d'un chantier de bâtiment et de génie civil

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

À partir du dossier marché, de l'avancement réel du chantier et des dépenses afférentes, et afin de maintenir un dossier travaux à jour : organiser le classement et la mise à jour de l'ensemble des documents du chantier. Participer à la gestion des moyens humains et matériels de l'entreprise. Établir les devis de travaux modificatifs et/ou supplémentaires à exécuter. Vérifier les saisies comptables dépenses/recettes transmises par le service comptabilité de l'entreprise. Constater les écarts entre prévision et réalisation, analyser leur origine et procéder aux actions correctives. Présenter à sa hiérarchie de manière argumentée, les résultats financiers mensuels du chantier. Établir les situations de travaux en respectant la règlementation du marché. Analyser les productions réalisées pour transmettre au service études l'actualisation des ratios et coûts de revient du chantier. Planifier et organiser sa charge de travail
pour déterminer les actions prioritaires.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Au sein de son entreprise, sur la base du dossier marché, des budgets du chantier et des procédures internes de l'entreprise le professionnel met en œuvre cette compétence sur chantier et/ou en entreprise et lors de rendez-vous extérieurs pour des chantiers de travaux neufs ou de rénovation. Pour les réunions de gestion internes, Il est en relation avec sa hiérarchie, les conducteurs de travaux de l'entreprise et les représentants des différents services concernés : étude de prix, achats, comptabilité, personnel, matériel, méthodes, informatique, BIM, QSE, SAV. Durant la phase exécution, il est en relation avec l'ensemble des
acteurs du chantier : le maître d'ouvrage ou du maître d'œuvre, le bureau de contrôle et le coordinateur SPS, etc. Pour ses déplacements il utilise des véhicules d'entreprise affectés à sa fonction.

Critères de performance

Le classement des dossiers du chantier et leur mise à jour sont structurés par thèmes.
Les plannings main d'œuvre et matériel sont réactualisés et optimisés.
La démarche de mise à prix du devis est respectée, tous les postes sont quantifiés et chiffré.
Les données du bilan de gestion sont exactes et permettent l'analyse des écarts.
Les mesures correctives pour remédier aux écarts sont pertinentes et permettent d'atteindre les objectifs.
Les données du compte rendu d'activités englobent les mesures correctives, elles sont étayées et pertinentes.
Les documents de facturations sont correctement rédigés, les calculs sont exacts et les termes du marché sont respectés.
La démarche d'actualisation des coûts de revient est respectée, les ratios sont exacts et exploitables.

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Planifier et ordonnancer son activité.
Rechercher et classer des documents.
Lire et exploiter des plans de bâtiment et de génie civil.
Faire une synthèse écrite d'un dossier travaux de bâtiment et de génie civil.

Calculer des quantités d'ouvrages ou de parties d'ouvrages d'un chantier de bâtiment et de génie civil et présenter un métré.
Établir et structurer une étude de prix d'ouvrage de la construction et un devis travaux.
Mettre à jour des plannings de gestion prévisionnelle.
Utiliser les documents internes/externes de gestion et de facturation d'un chantier de bâtiment et de génie civil.
Tenir à jour et exploiter un tableau de bord d'activité d'un chantier de bâtiment et de génie civil.
Conduire des véhicules professionnels.
Utiliser les outils numériques (bureautique, logiciel de planification, logiciel de dessin 2D/3D et convention BIM, logiciel d'étude de prix et logiciel de gestion de chantier).
Diagnostiquer une problématique d'objectif de chantier et la résoudre au regard des résultats d'exploitation d'un chantier de bâtiment et de génie civil.
Organiser, préparer une action.
Respecter des procédures internes à l'entreprise.
Respecter les procédures administratives et contractuelles d'un chantier de bâtiment et de génie civil.
Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité au travail et de protection de la santé.
Respecter les modes de facturation d'un chantier de bâtiment et de génie civil et contrôler sa conformité contractuelle.
Savoir actualiser ses connaissances et ses compétences.
Intégrer les principes du développement durable dans son travail (démarche RSE).
Travailler en équipe.
Communiquer oralement et par écrit avec les différents intervenants d'un chantier de bâtiment et de génie civil.
Développer un comportement orienté client avec les différents intervenants d'un chantier de bâtiment et de génie civil.
Connaître les différents services d'une entreprise et leur fonctionnement.
Connaissance de la technologie du secteur de la construction de bâtiment et de génie civil (techniques et méthodes d'exécution), en travaux neufs ou de rénovation touchant les différents corps d'état.
Connaissance de l'environnement informatique et numérique des chantiers de bâtiment et de génie civil :

- Autocad, processus BIM - niveau 2, bureautique, téléphonie, etc.

Connaissance des implications du développement durable (HQE, éco gestion, faibles nuisances, déchets,
biodiversité, labels BBC/BEPOS/BEPAS/E+C-, programme PACTE, matériaux FDES norme ISO 14001,
...) dans les chantiers de bâtiment et de génie civil.
Connaissance du code des marchés dans le cadre de l'exécution des travaux.
Connaissance des différents acteurs d'un chantier de bâtiment et de génie civil, leurs missions, leurs obligations.

Connaissance de la règlementation et des normes du BTP :

- Règlement thermique (RT) / Personne à mobilité réduite (PMR) / Sécurité et protection de la santé

(SPS) / Établissement recevant du public (ERP) / qualité ISO / Règlementation acoustique (NRA)
Travaux à proximité des réseaux (AIPR) / les codes des marchés / règlementation amiante (SS4)
Immeuble grande hauteur (IGH) ; règles parasismiques et géotechnique / et DTU, Eurocodes, normes graphiques, etc.
Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité - prévention (collectives et individuelles).
Connaissance des matériels de chantiers.
Connaissance des matériaux de construction de bâtiment et de génie civil.
Connaissance du code du travail dans le cadre de l'exécution des travaux.
Connaissance de la présentation d'un métré et la décomposition d'un prix d'un chantier de bâtiment et de génie civil.
Connaissance des mécanismes comptables et financiers pour la gestion de chantier et sa facturation.

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 10

Contrôler la parfaite exécution des ouvrages d'un chantier de bâtiment et de génie civil.

Description de la compétence – processus de mise en œuvre
Au regard de l'avancement réel des travaux, du dossier marché et des plannings des travaux, pour valider la conformité des ouvrages réalisés : S'assurer de la parfaite exécution des ouvrages dans le respect des cahiers des charges techniques, des normes et règles professionnelles et des procédures qualité. Vérifier la qualité des fournitures, de leur réception sur le chantier jusqu'à leur mise en œuvre par les équipes de production. Vérifier la conformité des interfaces entre les différents intervenants du chantier, et leurs prestations respectives. Mettre en œuvre les actions correctives nécessaires.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre
Dans le cadre du suivi de chantier, sur la base des procédures de contrôle qui sont formalisées dans les pièces écrites contractuelles et dans la démarche d'assurance qualité de l'entreprise, le professionnel met en œuvre cette compétence sur chantier et/ou en entreprise pour des chantiers de travaux neufs ou de rénovation. Il est en relation avec le maître d'œuvre, le maître d'ouvrage, les fournisseurs, les équipes de production, les représentants des autres corps d'état du chantier. Pour ses déplacements il utilise des véhicules d'entreprise affectés à sa fonction.

Critères de performance
Les points de contrôles et essais contractuels sont repérés dans le dossier projet
Les points de contrôles et essais contractuels sont définis
Les points de contrôles et essais contractuels sont planifiés
Le plan d'assurance qualité est suivi et actualisé.

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels
Mettre en place et suivre un plan assurance qualité (PAQ), d'un chantier de bâtiment et de génie civil.
Planifier des essais d'un chantier de bâtiment et de génie civil.
Conduire des véhicules professionnels.
Utiliser les outils numériques (bureautique et logiciel de planification).
Analyser une difficulté technique ou réglementaire sur un chantier de bâtiment et de génie civil et la résoudre.
Contrôler la conformité d'un produit ou d'un service d'un chantier de bâtiment et de génie civil.
Respecter des modes opératoires de contrôle qualité d'un chantier de bâtiment et de génie civil.
Organiser, préparer son contrôle.
Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité au travail et de protection de la santé.
Respecter des procédures internes à l'entreprise.
Respecter les procédures administratives et contractuelles d'un chantier de bâtiment et génie civil.
Savoir actualiser ses connaissances et ses compétences.
Intégrer les principes du développement durable dans son travail (démarche RSE).
Travailler en équipe.
Communiquer oralement et par écrit avec les différents intervenants d'un chantier de bâtiment et de génie civil.

Développer un comportement orienté client avec les différents intervenants d'un chantier de bâtiment et de génie civil.
Connaissance de la technologie du secteur de la construction de bâtiment et de génie civil (techniques et méthodes d'exécution), en travaux neufs ou de rénovation touchant les différents corps d'état.
Connaissance de l'environnement informatique et numérique des chantiers de bâtiment et de génie civil :

- Autocad, processus BIM - niveau 2, bureautique, téléphonie, etc.

Connaissance des implications du développement durable (HQE, éco gestion, faibles nuisances, déchets,
biodiversité, labels BBC/BEPOS/BEPAS/E+C-, programme PACTE, matériaux FDES norme ISO 14001,
etc.), dans les chantiers de bâtiment et de génie civil.
Connaissance de la règlementation et des normes du BTP :

- Règlement thermique (RT) / Personne à mobilité réduite (PMR) / Sécurité et protection de la santé

(SPS) / Établissement recevant du public (ERP) / qualité ISO / Règlementation acoustique (NRA)
Travaux à proximité des réseaux (AIPR) / les codes des marchés / règlementation amiante (SS4)
Immeuble grande hauteur (IGH) ; règles parasismiques et géotechnique / et DTU, Eurocodes,
normes graphiques, etc.
Connaissance du code des marchés dans le cadre de l'exécution des travaux.
Connaissance des matériaux de construction de bâtiment et de génie civil.
Connaissance des procédures qualités d'un chantier de bâtiment et de génie civil.
Connaissance des différents acteurs d'un chantier de bâtiment et de génie civil, leurs missions, leurs obligations.
Connaissance des matériels de chantiers de bâtiment et de génie civil.

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 11
Clore un chantier de bâtiment et de génie civil

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de parachever le chantier conformément aux pièces du marché, aux règlementations, normes et procédures en vigueur : s'assurer que l'ensemble des travaux réalisés correspondent aux prestations prévues dans le marché. Organiser le repliement du chantier. Anticiper et organiser les Opérations préalables à la réception (OPR), du chantier afin d'éviter que des réserves soient émises lors de la réception des travaux. Représenter l'entreprise lors de la réception des travaux. Mettre en œuvre les mesures nécessaires à la levée des réserves émises lors de la réception. Constituer le Dossier des ouvrages exécuté (DOE), et le dossier d'intervention ultérieure sur les ouvrages (DIUO), nécessaires à l'exploitation de l'ouvrage. Établir le Décompte général définitif (DGD), du chantier. Constituer le dossier qui sera archivé dans l'entreprise et qui constituera l'historique du chantier. Gérer l'année de Garantie du parfait achèvement (GPA). Solder contractuellement le marché.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Le professionnel met en œuvre cette compétence sur chantier et/ou en entreprise pour des chantiers de travaux neufs ou de rénovation. Il est en relation avec le maître d'ouvrage et/ou les futurs utilisateurs assistés de la maîtrise d'œuvre pour constater la bonne fin des travaux et leur conformité aux prescriptions du marché. Cette réception, sous condition de la levée des réserves émises, permet le règlement du solde du marché, déduction faite des garanties de parfait achèvement prévues au marché. Pour son organisation, il est en relation avec les divers services impliqués de son entreprise, les bureaux d'études, le bureau de contrôle, le coordinateur sécurité, le coordinateur BIM, les représentants des autres corps d'état, les concessionnaires et tous les autres acteurs du chantier (sous-traitants, fournisseurs, prestataires). Pour ses déplacements il utilise des véhicules d'entreprise affectés à sa fonction.

Critères de performance

Les OPR et le repliement de chantier sont planifiés et contrôlés en vue de la réception des travaux.
Les travaux nécessaires à la mise en œuvre de la levée des réserves de réception sont organisés.
Le décompte définitif est établi et tient compte de toutes les évolutions des travaux prévus et dus.
Les dossiers d'archives contiennent toutes les pièces nécessaires pour le suivi SAV
Le DOE est constitué.
La GPA est organisée.
Le solde du marché est finalisé.

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Mettre en place et suivre les OPR et planifier des essais d'un chantier bâtiment et génie civil.
Établir un procès-verbal de réception d'un chantier bâtiment et génie civil.
Établir un décompte définitif d'un chantier bâtiment et génie civil.
Constituer les différents dossiers d'archivage, dossier des ouvrages exécuté (DOE), et d'intervention.
Ultérieure sur les ouvrages (DIUO), d'un chantier de bâtiment et de génie civil.
Mettre en place et suivre la GPA d'un chantier de bâtiment et de génie civil.
Réaliser le solde contractuel d'un marché d'un chantier de bâtiment et de génie civil.
Conduire des véhicules professionnels.

Utiliser les outils numériques (bureautique, logiciel de planification, logiciel de dessin 2D/3D et convention BIM, logiciel d'étude de prix et logiciel de gestion de chantier).
Contrôler la conformité d'un produit ou d'un service d'un chantier de bâtiment et de génie civil.
Organiser, préparer son contrôle.
Organiser le repliement du chantier d'un chantier de bâtiment et de génie civil.
Respecter des procédures internes à l'entreprise.
Respecter les procédures administratives et contractuelles d'un chantier de bâtiment et de génie civil.
Savoir actualiser ses connaissances et ses compétences.
Intégrer les principes du développement durable dans son travail (démarche RSE).
Travailler en équipe.
Communiquer oralement et par écrit avec les différents intervenants d'un chantier de bâtiment et de génie civil.
Développer un comportement orienté client avec les différents intervenants d'un chantier de bâtiment et de génie civil.
Connaissance de la technologie du secteur de la construction de bâtiment et de génie civil (techniques et méthodes d'exécution), en travaux neufs ou de rénovation touchant les différents corps d'état.
Connaissance de l'environnement informatique et numérique des chantiers de bâtiment et de génie civil :

- Autocad, processus BIM - niveau 2, bureautique, téléphonie, etc.

Connaissance des implications du développement durable (HQE, éco gestion, faibles nuisances, déchets,
biodiversité, labels BBC/BEPOS/BEPAS/E+C-, programme PACTE, matériaux FDES norme ISO 14001,
etc.), dans les chantiers de bâtiment et de génie civil.
Connaissance de la règlementation et des normes du BTP :

- Règlement thermique (RT) / Personne à mobilité réduite (PMR) / Sécurité et protection de la santé

(SPS) / Établissement recevant du public (ERP) / qualité ISO / Règlementation acoustique (NRA)
Travaux à proximité des réseaux (AIPR) / les codes des marchés / règlementation amiante (SS4)
Immeuble grande hauteur (IGH) ; règles parasismiques et géotechnique / et DTU, Eurocodes,
normes graphiques, etc.
Connaissance des procédures de réception de travaux d'un chantier de bâtiment et de génie civil.
Connaissance du code des marchés dans le cadre de la réception des travaux.
Connaissance des règles concernant les retenues de garantie dans le BTP.
Connaissance de la règlementation sur les garanties dans le BTP.
Connaissance de la règlementation sur les relations avec les experts et les assurances lors du traitement des sinistres.
Connaissance des différents acteurs d'un chantier de bâtiment et de génie civil, leurs missions, leurs obligations.

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 12

Assurer les missions d'un « Encadrant » de travaux à proximité des réseaux, dans le respect de la règlementation.

Description de la compétence – processus de mise en œuvre :

Après avoir pris connaissance du dossier marché, des spécificités du site et afin de mettre en place une organisation sécure conforme à la règlementation d'autorisation d'intervention à proximité des réseaux
(AIPR) : travailler à partir des plans des réseaux existants transmis par les concessionnaires. Anticiper les situations dangereuses d'exécution d'ouvrages lors de travaux à proximité des réseaux : gaz, électricité, télécoms, eau potable, eau usée et vannes. Préserver leur intégrité et garantir la sécurité individuelle, collective sur le chantier et ses abords. Organiser le travail dans le respect des règles de prévention et la maîtrise des risques.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre :

Les travaux à proximité des réseaux engendrent des risques potentiels pour la sécurité et la santé des acteurs du chantier et les tiers. Le professionnel répond à la fonction d'encadrant au regard de règlementation AIPR. Cette compétence s'exerce sur le chantier lors de l'implantation des ouvrages, lors de la mise en application des méthodes d'exécution et lors du contrôle des travaux et de la mise en œuvre des procédures techniques et de sécurité. Il est en relation avec les gestionnaires des réseaux, le représentant de la maîtrise d'ouvrage, de la maîtrise d'œuvre, le coordinateur SPS, les entreprises des autres corps d'état, les sous-traitants, les fournisseurs, et le voisinage du chantier. Pour ses déplacements il utilise des véhicules d'entreprise affectés à sa fonction.

Critères de performance :

La règlementation AIPR est respectée.
Les actions à entreprendre sont décrites

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs :

Reconnaître les éléments constitutifs des ouvrages des différents concessionnaires.
Identifier les risques associés aux travaux à proximité des ouvrages.
Lister les comportements adaptés et les actions à mettre en œuvre lors d'un dommage sur ouvrages.
Énoncer et expliquer les éléments constitutifs d'une DT, d'une DICT et de leur récépissé.
Lire et traduire les données d'un plan de « réseau » communiquées par un exploitant.
Conduire des véhicules professionnels.
Utiliser les outils numériques (bureautique, logiciel de planification, logiciel de dessin 2D/3D et convention BIM, logiciel d'étude de prix et logiciel de gestion de chantier).
En fonction des situations susceptibles d'être rencontrées par l'encadrant, décrire les actions réglementaires préconisées par la nouvelle règlementation.
Intégrer les informations à sa disposition lors de la préparation d'un chantier de terrassement ou d'excavation.
Lister les comportements adaptés et les actions à mettre en œuvre lors d'un dommage sur ouvrages.
Savoir actualiser ses connaissances et ses compétences
Intégrer les informations à sa disposition lors de la préparation d'un chantier de terrassement ou d'excavation.

Lister les comportements adaptés et les actions à mettre en œuvre lors d'un dommage sur ouvrages.
Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service.
Connaissance des plans de réseaux : cartographie, échelle, symboles.
Connaissance des différents réseaux : les réseaux non sensibles et sensibles, la lecture et l'explication des indices et des affleurants.
Connaissance des éléments consécutifs à l'élaboration de la déclaration de travaux / Déclaration d'intention de commencement de travaux (DT/DICT) : le décret DT/DICT, les classes de précision.
Connaissance des différents risques susceptibles d'être rencontrés en fonction de la nature des réseaux.
Connaissance des actions préconisées par la nouvelle règlementation DICT : l'intégration des classes de précision, le constat d'arrêt ou de suivi, les opérations sur chantier, le suivi de la compétence des personnels.
Connaissance des modalités associées à la préparation d'une intervention de terrassement.
Connaissance des objectifs du « Guide technique - relatif aux travaux à proximité des réseaux » en termes de prévention : le marquage piquetage, les éléments de la DICT, les travaux sans tranchée.
Connaissance des informations sensibles du « Guide technique - relatif aux travaux à proximité des réseaux » : les dispositions à mettre en œuvre en cas d'endommagement d'un ouvrage, les conséquences d'un accident, le constat de dommage, les opérations sur chantier.

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'ACTIVITÉ TYPE

Utiliser les outils numériques

Description de la compétence – processus de mise en œuvre
Le professionnel utilise de manière permanente l'outil informatique équipé des logiciels de bureautique, de
planification et de gestion. Il utilise couramment l'internet et/ou l'intranet pour échanger des informations et des données avec les acteurs du chantier et des représentants de son entreprise. En fonction de son profil et du contour de sa mission, le professionnel peut utiliser des logiciels professionnels de dessin ou de processus BIM - niveau 2

Critères de performance
Utiliser les fonctions courantes d'un logiciel ou d'un progiciel, d'un réseau intranet et d'internet.
Combiner l'utilisation de différents logiciels dans son travail (bureautique, planification et gestion).
Le classement sur informatique des dossiers du chantier et de leur mise à jour sont structurés par thèmes.
Le classement informatisé des chantiers permet l'exploitation et l'échange de documents en interne comme à l'externe.
Connaître les principes d'utilisation d'un logiciel de dessin et de processus BIM - niveau 2.
Appliquer les règles et bonnes pratiques de la sécurité numérique.

Savoir actualiser ses connaissances et ses compétences

Description de la compétence – processus de mise en œuvre
Le professionnel doit être capable d'explorer, chercher, découvrir des réponses et solutions techniques pertinentes et/ou innovantes pour répondre aux problèmes techniques des chantiers. Il doit veiller à maintenir ses compétences par le biais de formations en interne ou à l'externe. Il doit continuer à se former et s'informer sur l'évolution des produits utilisés dans son secteur. Ses sources d'information lui proviennent généralement de la lecture de la presse spécialisée, de la participation à des salons professionnels ou lors de rencontres avec les fournisseurs. Il réalise une veille règlementaire par le biais de lectures ou de formations.

Critères de performance
Une démarche et une méthode de maintien des connaissances nécessaires à l'exercice de l'emploi ont été développées.
Les évolutions techniques et règlementaires sont suivies et appliquées.

Mettre en œuvre des procédures

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Lors de la préparation du chantier ou pendant son déroulement, le professionnel doit être capable :

- d'appliquer des consignes, des modes opératoires, des procédures, de suivre des recommandations prescrites pour réaliser un travail ;

- mettre en œuvre une suite d'opérations comportant un grand nombre d'étapes (procédure, protocole, mode opératoire, plan d'actions), variant selon les aléas rencontrés ;

- piloter un processus transversal s'appuyant sur un ensemble de procédures ;

- concevoir un processus d'entreprise

Il est en relation avec les divers acteurs du chantier et les divers services impliqués de son entreprise.

Critères de performance
Les caractéristiques de la procédure spécifique sont connues.
La mise en œuvre de la procédure spécifique est planifiée.
Le contrôle de la conformité de mise en œuvre de la procédure spécifique est effectué.
Utilisation combinée de différentes procédures dans son travail (administrative, technique et financière).
Connaissance des principes d'élaboration d'une procédure d'organisation dans son travail.

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service

Description de la compétence – processus de mise en œuvre
Le professionnel doit être capable de s'adapter au client, de repérer ses attentes, et par conséquent de lui
apporter une réponse conciliant mieux les intérêts des deux parties. Les dossiers remis aux clients sont clairs, précis, complets et exploitables. Ces dossiers donnent une image positive de l'entreprise.
Lors de la préparation du chantier ou pendant son déroulement, le professionnel va présenter des solutions et des conseils à ses clients ou ses partenaires afin de les fidéliser pour de futures opérations. Il
doit développer sa capacité à repérer les attentes de ses clients tout en préservant les intérêts de son entreprise.

Critères de performance
Les attentes du client sont comprises
Les conseils donnés répondent à ces attentes
Les intérêts de l'entreprise sont préservés.

Glossaire technique

AIPR : Autorisation d'Intervention A Proximité des Réseaux
BBC : Bâtiment Basse Consommation
BEPOS : Bâtiment à Energie POsitive
BEPAS : Bâtiment à Energie PAssive
DICT : Déclaration d'Intention de Commencement de Travaux
DOE : Dossier des Ouvrages Exécutés
DT : Déclaration de Travaux
E + C - : Bâtiment à Energie Positive et Réduction Carbone
ERP : Établissement Recevant du Public
FDES : Fiche de Déclaration Environnementale et Sanitaire
IGH : Immeuble Grande Hauteur
NRA : Nouvelle Règlementation Acoustique
OPC : Ordonnancement, Pilotage et Coordination
PACTE : Programme d'Action pour la qualité de la construction et la Transition Energétique
PMR : Personne à Mobilité Réduite
PPSPS : Plan Particulier de Sécurité et de Prévention de la Santé
QSE : Qualité Sécurité Environnement
RT : Règlement Thermique
SPS : Sécurité et Protection de la Santé
TCE : Tout Corps d'État

BIM : Building Information Modeling

Le BIM est une suite de processus et de méthodes de travail utilisés tout au long de la conception, de la construction et de l'exploitation d'un bâtiment, autour d'une ou plusieurs maquettes numériques modélisées en 3D

Processus BIM

Un processus est un ensemble d'opérations, d'actions ou d'évènements mis en œuvre pour atteindre un ou plusieurs objectifs et réaliser un usage BIM.

Convention BIM

Document décrivant les méthodes organisationnelles, de représentation graphique, la gestion et le transfert des données du projet, ainsi que les processus, les modèles, les utilisations, le rôle de chaque intervenant, et l'environnement collaboratif du BIM. À chaque étape du cycle de vie du projet la convention évolue et s'adapte aux nouveaux acteurs, à des usages nouveaux ou à des nécessités du projet.

BIM Niveau 1

Celui-ci comprend généralement un mélange de CAO 3D pour la partie conception et de 2D pour le dessin de plans ayant une valeur réglementaire, juridique et de production de l'information. Les normes de CAO sont gérées sous la norme BS 1192 : 2007, et le partage électronique des données est effectué à partir d'un système de gestion de données électronique (GED), souvent géré par l'entreprise de construction. Ceci est le niveau de fonctionnement de nombreuses entreprises le plus répandu actuellement, bien qu'il n'y ait pas de collaboration entre les différentes disciplines - chaque profession

maintenant ses propres données.

BIM Niveau 2

Il se distingue par la mise en place du processus de travail collaboratif - toutes les parties prenantes du projet utilisant leurs propres modèles de CAO 3D, mais ne travaillant pas nécessairement sur une maquette unique et partagée. La collaboration dépend de la façon dont l'information est échangée entre les différentes parties - et représente l'aspect central et essentiel de ce niveau. Les informations du projet sont partagées sous un format de fichier commun, ce qui permet à toute organisation d'être en mesure de combiner ces données avec leurs propres données afin de réaliser un modèle BIM fédéré et central, et d'effectuer des requêtes sur cette maquette. Par conséquent, tout logiciel de CAO / BIM utilisé par chacune des parties doit être capable d'exporter vers l'un des formats de fichiers courants tels que le format IFC (Industry Foundation Classes), ou COBie (Construction Building Information Exchange). Cette méthode de travail a été définie comme objectif minimum par le gouvernement Britannique pour tous les projets dans le secteur public, d'ici à 2016.

Smart building :

Le marché des smart grids correspond à l'intégration des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans les réseaux électriques. Il répond aux exigences de flexibilité et d'efficacité induites par l'évolution des modes de production et des usages : intégration des énergies renouvelables (le plus souvent intermittentes) dans le bouquet énergétique, recharge des véhicules électriques.
Les bâtiments intelligents, ou smart buildings, sont un maillon particulier de ces smart grids, présentant des enjeux de rationalisation de l'utilisation de l'énergie et d'intégration des énergies renouvelables. Le concept de smart buildings correspond à l'intégration de solutions actives et passives de gestion énergétique, visant à optimiser la consommation, mais également à favoriser le confort et la sécurité des utilisateurs tout en respectant les règlementations en vigueur.
Ainsi, les notions de gestion et de complémentarité des solutions d'efficacité énergétique sont les caractéristiques centrales des bâtiments intelligents, grâce à un pilotage automatisé des énergies du bâtiment, basé sur la communication entre les organes de répartition et de contrôle de l'énergie.
Cela nécessite entre autres la mise en place de systèmes de mesure et d'automatisation pour un pilotage affiné des installations (aval compteur). Ces bâtiments doivent aussi permettre à terme de résorber les pics de consommation d'électricité au niveau global (effacement de la pointe) grâce à un raccordement intelligent au réseau (amont compteur).

Glossaire du référentiel professionnel

Activité type
Une activité type est un bloc de compétences qui 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. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

Activité type d'extension
Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au certificat complémentaire de spécialisation (CCS).

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.

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.

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.

Référentiel professionnel
Le référentiel professionnel est un document public à caractère règlementaire (visé par l'arrêté du titre à finalité professionnelle) qui s'applique aux titres à finalité professionnelle du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

Savoir
Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

Savoir-faire organisationnel
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.

Savoir-faire relationnel
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 technique
Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer 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.

Titre à finalité professionnelle
La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre à finalité professionnelle ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées.

ASSEMBLÉE
DE LA
POLYNÉSIE FRANÇAISE

NOR : CFP22201031DL-4

DÉLIBÉRATION Nº /APF

DU

relative à la demande de reconnaissance par l'État du titre à finalité professionnelle de « Cuisinier (CUI) » préparé en Polynésie française et délivré par le Ministre en charge de la formation professionnelle

L'ASSEMBLÉE DE LA POLYNÉSIE FRANÇAISE

Vu la loi organique nº 2004-192 du 27 février 2004 modifiée portant statut d'autonomie de la Polynésie française, ensemble la loi nº 2004-193 du 27 février 2004 modifiée complétant le statut d'autonomie de la Polynésie française ;

Vu l'ordonnance nº 2021-552 du 5 mai 2021 portant actualisation et adaptation des dispositions du code de l'éducation relatives à l'outre-mer *(dernier alinéa de l'article L 337-1 dans la rédaction résultant du 13° du II de l'article L.376-1)* ;

Vu la délibération nº 91-26 AT du 18 janvier 1991 portant application des dispositions du titre VI du Livre 1er de la loi nº 86-845 du 17 juillet 1986 et relative à la formation professionnelle continue ;

Vu le décret n° 2021-1907 du 30 décembre 2021-art.3 relatif aux dispositions réglementaires du livre III du Code national de l'éducation *(Section 2 du Chapitre 3, reconnaissance de diplômes ou de titres à finalité professionnelle préparés et délivrés en Polynésie française)* ;

Vu l'arrêté nº 812 CM du 27 mai 2022 soumettant un projet de délibération à l'assemblée de la Polynésie française ;

Vu la lettre nº /2022/APF/SG du portant convocation en séance des représentants à l'assemblée de la Polynésie française ;

Vu le rapport nº du de la commission de la santé, de la solidarité, du travail et de l'emploi ;

Dans sa séance du

A D O P T E :

Article 1er.- La présente délibération a pour objet la demande de reconnaissance par l'État du titre à finalité professionnelle de « Cuisinier (CUI) » préparé en Polynésie française et délivré par le Ministre en charge de la formation professionnelle.

Article 2.- La demande de reconnaissance concerne le présent titre à finalité professionnelle qui a une correspondance étroite avec celui du Ministère en charge de l'emploi en France et qui sert de référence au titre délivré en Polynésie française.

Article 3.- Le titre à finalité professionnelle entrant dans le champ d'application de cette demande de reconnaissance est le suivant :

N°	INTITULÉ	SIGLE	RÉFÉRENCE
1	Cuisinier	CUI	TP-00358

Les informations relatives aux activités et aux compétences liées à la qualification visée ainsi que les modalités de l'examen et les conditions de délivrance du titre sont décrites aux annexes jointes à la présente délibération.

Article 4.- L'organisme de formation désigné pour dispenser la formation est l'établissement public administratif dénommé Centre de Formation professionnelle pour Adultes (C.F.P.A.).

Article 5.- Le Président de la Polynésie française signalera toute modification qui interviendrait antérieurement ou postérieurement à la reconnaissance du titre.

Il s'assurera que les conditions de délivrance du titre sont respectées conformément aux dispositions prévues dans le référentiel de certification (RC).

L'autorité habilitée de la Polynésie française autorise, le cas échéant, des missions de contrôle diligentées par l'État, pour s'assurer des conditions dans lesquelles la formation et la délivrance du titre sont organisées.

Article 6.- Le Président de la Polynésie française est chargé de l'exécution de la présente délibération qui sera publiée au *Journal officiel* de la Polynésie française.

La secrétaire, *Le Président,*

Béatrice LUCAS Gaston TONG SANG

MINISTERE EN CHARGE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

REFERENTIEL DE CERTIFICATION

DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

Cuisinier

NIVEAU V (3)

1 - Références de la spécialité

Intitulé du titre à finalité professionnelle : Cuisinier
Sigle : CUI
Niveau : V (3)
Code(s) NSF national équivalent : 221 t - cuisine
Code(s) Rome : G1602

2. Modalités d'évaluation pour l'accès au titre à finalité professionnelle

2.1. Les compétences des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu de formation pour l'accès au titre à finalité professionnelle sont évaluées par un jury au vu :

D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).

b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.

c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

d) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé.

2.2. Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) pour l'accès au titre à finalité professionnelle sont évaluées par un jury au vu :

a) Du livret de certification au cours d'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé. Cet entretien se déroule en fin de session du dernier CCP.

2.3. Les compétences des candidats pour l'accès aux CCP sont évaluées par un jury au vu :

a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).

b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.

c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

2.4. Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou justifiant d'un an d'expérience dans le métier visé pour l'accès aux certificats complémentaires de spécialisation (CCS) sont évaluées par un jury au vu :

a) Du titre à finalité professionnelle obtenu.

b) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).

c) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.

d) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

e) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice de l'activité du CCS visé.

Chaque modalité d'évaluation, identifiée dans le référentiel de certification comme partie de la session du titre, du CCP ou du CCS, est décrite dans le dossier technique d'évaluation. Celui-ci précise les modalités et les moyens de mise en œuvre de l'épreuve pour le candidat, le jury, et le centre organisateur.

3. Dispositif d'évaluation pour la session du titre à finalité professionnelle CUI

3.1. Les épreuves d'évaluation pour le (la) candidat(e) au titre à finalité professionnelle Cuisinier

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Mettre en œuvre les techniques de base et les cuissons au poste entrées Confectionner et dresser à la commande des entrées froides et chaudes Mettre en œuvre les techniques de base au poste chaud. Réaliser les cuissons longues au poste chaud. Réaliser les cuissons minute et dresser à la commande des plats chauds. Mettre en œuvre les techniques de base et les cuissons au poste des desserts Assembler et dresser à la commande des desserts de restaurant	04 h 30 mn	Le candidat dispose de 30 minutes pour préparer son organisation rationnelle de travail pour une production culinaire. Il réalise : - deux techniques de base imposées, liées à l'activité des entrées; - pour 4 personnes, un plat chaud composé : d'une viande ou d'un poisson, à travailler selon un mode de cuisson imposé ; de deux garnitures d'accompagnement (recettes libres) à partir : d'un légume vert imposé; de pomme de terre. - un dessert de restaurant à partir de deux techniques de base imposées. Le jury est présent en permanence durant la mise en situation professionnelle.
Entretien technique	Mettre en œuvre les techniques de base et les cuissons au poste entrées Réaliser les cuissons longues au poste chaud. Mettre en œuvre des procédés de cuisson adaptés à une production en quantité.	00 h 30 mn	L'entretien technique a lieu après la mise en situation professionnelle. Le jury évalue la compétence : "Mettre en œuvre des procédés de cuisson adaptés à une production en quantité" et complète l'évaluation des compétences : "Mettre en œuvre les techniques de base et les cuissons au poste entrées" et "Réaliser les cuissons longues au poste chaud".

Entretien final		00 h 15 mn	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. Le jury s'assure, 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 des représentations du métier.
	Durée totale de l'épreuve par candidat	05 h 15 mn	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :
Le jury est présent en permanence durant l'épreuve de synthèse.
1 jury évalue 5 candidats maximum en simultané pendant la mise en situation professionnelle.

3.2. Les modalités pour l'accès direct au titre à finalité professionnelle

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de productions
Préparer, cuire et dresser des entrées froides et chaudes					
Mettre en œuvre les techniques de base et les cuissons au poste entrées	Les techniques de base sont exécutées avec méthode et précision. Le matériel est utilisé à bon escient. Les préparations sont goûteuses et les assaisonnements équilibrés. Les préparations sont maintenues aux températures réglementaires, d'eau, d'électricité et de produits.	☒	☒	☐	☐
Confectionner et dresser à la commande des entrées froides et chaudes	L'envoi est assuré dans un délai correspondant à la demande. Les présentations sont nettes et dressées harmonieusement. La texture et le goût sont conformes aux attentes de la clientèle. Les températures réglementaires de distribution sont respectées	☒	☐	☐	☐
Préparer, cuire et dresser des plats au poste chaud					
Mettre en œuvre les techniques de base au poste chaud.	Les techniques de base sont exécutées avec méthode et précision. Les préparations sont goûteuses et les assaisonnements équilibrés.	☒	☐	☐	☐
Réaliser les cuissons longues au poste chaud.	Les modes de cuisson des viandes et des poissons sont exécutés avec précision. Les appellations sont respectées. Le matériel est utilisé à bon escient.	☒	☒	☐	☐

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de productions
Réaliser les cuissons minute et dresser à la commande des plats chauds.	Les préparations sont goûteuses et les assaisonnements équilibrés. Le dressage et la présentation des productions sont harmonieux. Les plats sont servis chauds dans le temps imparti.	☒	☐	☐	☐
Mettre en œuvre des procédés de cuisson adaptés à une production en quantité.	Les procédés de fabrication sont adaptés à une production en quantité. Les barèmes de juste cuisson sont connus et respectés. Les quantités d'assaisonnement et d'aromatisation sont cohérentes au regard des quantités traitées.	☐	☒	☐	☐
Préparer, cuire et dresser des desserts de restaurant					
Mettre en œuvre les techniques de base et les cuissons au poste des desserts	Les techniques de base de pâtisserie sont exécutées avec méthode et précision. Les préparations sont goûteuses et les saveurs équilibrées. Le matériel est utilisé à bon escient.	☒	☐	☐	☐
Assembler et dresser à la commande des desserts de restaurant	L'assemblage des desserts est réalisé avec précision et dextérité. La présentation des desserts est harmonieuse. Le dressage est conforme aux standards de la profession	☒	☐	☐	☐

3.3. Evaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Organiser sa production culinaire en intégrant les notions d'économie d'énergie et de lutte contre le gaspillage alimentaire	Assembler et dresser à la commande des desserts de restaurant
	Confectionner et dresser à la commande des entrées froides et chaudes
	Mettre en œuvre des procédés de cuisson adaptés à une production en quantité.
	Mettre en œuvre les techniques de base au poste chaud.
	Mettre en œuvre les techniques de base et les cuissons au poste des desserts
	Mettre en œuvre les techniques de base et les cuissons au poste entrées
	Réaliser les cuissons longues au poste chaud.
	Réaliser les cuissons minute et dresser à la commande des plats chauds
Appliquer des procédures de sécurité alimentaire et de prévention des risques professionnels	Assembler et dresser à la commande des desserts de restaurant
	Confectionner et dresser à la commande des entrées froides et chaudes
	Mettre en œuvre des procédés de cuisson adaptés à une production en quantité
	Mettre en œuvre les techniques de base au poste chaud.
	Mettre en œuvre les techniques de base et les cuissons au poste des desserts
	Mettre en œuvre les techniques de base et les cuissons au poste entrées
	Réaliser les cuissons longues au poste chaud
Participer aux approvisionnements, assurer la réception et le stockage des marchandises	Réaliser les cuissons minute et dresser à la commande des plats chauds.
	Mettre en œuvre des procédés de cuisson adaptés à une production en quantité.
	Mettre en œuvre les techniques de base au poste chaud.
	Mettre en œuvre les techniques de base et les cuissons au poste des desserts
	Mettre en œuvre les techniques de base et les cuissons au poste entrées

4. Conditions de présence et d'intervention du jury propre au titre CUISINIER

4.1. Durée de l'épreuve : 05 h 15 min

4.2. Protocole d'intervention du jury :

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération

4.3 Conditions particulières de composition du jury :
Sans objet

5. Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session titre

Sans objet

REFERENTIEL DE CERTIFICATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Cuisinier

CCP

Préparer, cuire et dresser des entrées froides et chaudes

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Observations
Mise en situation professionnelle	Confectionner et dresser à la commande des entrées froides et chaudes Mettre en œuvre les techniques de base et les cuissons au poste entrées	02h 00 mn	Le candidat dispose de 10 minutes pour préparer son organisation rationnelle de travail pour une production culinaire. Il réalise deux techniques de base imposées, liées à l'activité des entrées. Le jury est présent en permanence durant la mise en situation professionnelle.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
Entretien technique	Mettre en œuvre les techniques de base et les cuissons au poste entrées	00 h 20 mn	L'entretien technique individuel a lieu après la mise en situation professionnelle. Le jury questionne le candidat et complète l'évaluation des compétences traitées dans la mise en situation professionnelle.
Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	02 h 20 mn	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :
Le jury est présent en permanence durant l'épreuve.
Le jury évalue 5 candidats maximum en simultané pendant la mise en situation professionnelle
Informations complémentaires concernant l'entretien technique :
L'entretien technique a lieu après la mise en situation professionnelle.
Le candidat répond au questionnement du jury.
Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Préparer, cuire et dresser des entrées froides et chaudes
Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 02 h 20 min

Protocole d'intervention du jury :
Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.
Conditions particulières de composition du jury :
Sans objet

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP
Sans objet

CCP

Préparer, cuire et dresser des plats au poste chaud

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Observations
Mise en situation professionnelle	Réaliser les cuissons longues au poste chaud. Mettre en œuvre les techniques de base au poste chaud. Réaliser les cuissons minute et dresser à la commande des plats chauds.	02 h 30 mn	Le candidat dispose de 15 minutes pour préparer son organisation rationnelle de travail pour une production culinaire. Il réalise, pour 4 personnes, un plat chaud composé : - d'une viande ou d'un poisson, à travailler selon un mode de cuisson imposé ; - de deux garnitures d'accompagnement (recettes libres) à partir : *d'un légume vert imposé; *de pomme de terre. Le jury est présent en permanence durant la mise en situation professionnelle.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
Entretien technique	Réaliser les cuissons longues au poste chaud. Mettre en œuvre des procédés de cuisson adaptés à une production en quantité.	00 h 20 mn	L'entretien technique à lieu après la mise en situation professionnelle. Le jury évalue la compétence "Mettre en œuvre des procédés de cuisson adaptés à une production en quantité" et complète l'évaluation des compétences traitées dans la mise en situation professionnelle.
Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
Questionnaire à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	02 h 50 mn	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :
Le jury est présent en permanence durant l'épreuve.
Le jury évalue 5 candidats maximum en simultané pendant la mise en situation professionnelle.

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Préparer, cuire et dresser des plats au poste chaud
Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 02 h 50 min

Protocole d'intervention du jury :
Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :
Sans objet

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP
Sans objet

CCP

Préparer, cuire et dresser des desserts de restaurant

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Observations
Mise en situation professionnelle	Mettre en œuvre les techniques de base et les cuissons au poste des desserts Assembler et dresser à la commande des desserts de restaurant	02 h 00 mn	Le candidat dispose de 10 minutes pour préparer son organisation rationnelle de travail pour une production culinaire. Il réalise un dessert de restaurant pour 4 personnes à partir de deux techniques de base imposées. Le jury est présent en permanence durant la mise en situation professionnelle.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
Entretien technique	Mettre en œuvre les techniques de base et les cuissons au poste des desserts	00 h 20 mn	L'entretien technique individuel a lieu après la mise en situation professionnelle. Le jury questionne le candidat et complète l'évaluation des compétences traitées dans la mise en situation professionnelle.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	02 h 20 mn	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :
Le jury est présent en permanence durant l'épreuve.
Le jury évalue 5 candidats maximum en simultané pendant la mise en situation professionnelle.
Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Préparer, cuire et dresser des desserts de restaurant
Durée de l'épreuve : 02 h 20 min
Protocole d'intervention du jury :
Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.
Conditions particulières de composition du jury :
Sans objet
Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP
Sans objet

Annexe

Plateau technique d'évaluation

Cuisinier

Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	Un local fermé équipé au minimum de 6 tables et de 7 chaises. Une cuisine professionnelle comprenant : - une zone légumerie affectée aux préparations préliminaires des produits ; - 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 distance entre les tables doit permettre à chaque candidat de préparer aisément son organisation rationnelle du travail. Chaque zone est équipée de matériels en quantité suffisante pour le travail des candidats. 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. Les locaux, équipements, matériels de la cuisine doivent être représentatifs de l'environnement professionnel traditionnel.
Entretien technique	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.
Entretien final	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.

Ressources (pour un candidat)
Certaines ressources peuvent être partagées par plusieurs candidats.
Leur nombre est indiqué dans la colonne « Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve »

Désignation et description	nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Postes de travail	1	Plan de travail Fourneau composé de 2 feux vifs, 1 plaque coup de feu et four à chaleur statique Espace de stockage réfrigéré	1	Dans le cas d'espace de stockage tel qu'une armoire froide, chaque candidat doit disposer d'une étagère individuelle
Machines et matériel	1	Armoire réfrigérée négative Armoire réfrigérée positive Batteur mélangeur (cuve 5 litres maximum) et ses accessoires (fouet, feuille, crochet) Cellule de refroidissement Mixer plongeant (petit modèle)	5	Sans objet
	2	Balances Thermomètre sonde	5	Capacité de pesage entre 3 et 10 kg (précision 1 gramme).
Outils /outillages	1	Bacs gastronormes Matériel à débarrasser (plaque, barquette	1	1 GN 1/1; 1 GN 1/2 et 1 GN 1/6
	1	Calotte Cul de poule Mallette de cuisine Planche à découper Série de 3 russes (1L, 3L et 5L) avec couvercles Sauteuse Sautoir Plaque à rôtir Rouleau à pâtisserie	1	Apportée par le candidat, la mallette de cuisine doit contenir : économe, couteau d'office, couteau à filet de sole, éminceur, canneleur, spatule en polyamide, spatule inox, fouet a sauce, pinceau, fourchette à viande, cuillère à lever les légumes, poche jetable, corne de cuisine, 2 douilles unies et 2 douilles cannelées, écumoire, pochon.

Désignation et description	nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Outils /outillages	1	Petit outillage de cuisine	5	Chinois, passoires, louches, pochons, écumoires, vide-pommes, poches jetables, jeu de douilles cannelées et unies, fouets à blanc, jeu d'emporte-pièce, tamis, moulin à légumes.
Équipements de protection individuelle (EPI) ou collective	1	Boite à pharmacie de premiers secours Paire de gants anti-coupures Paire de gants isolants	5	Sans objet
Matières d'œuvre		Ensemble des produits nécessaires à la réalisation de la mise en situation professionnelle		Une mercuriale indique au candidat l'ensemble des produits à sa disposition. L'emplacement de la matière d'œuvre est indiqué au candidat par le jury.
Autres	1	Tenue professionnelle composée d'une veste, d'un pantalon de cuisine, d'un tablier et d'une paire de chaussure de sécurité. Toque ou charlotte	1	Apportée par le candidat.
	1	Boite de gants alimentaires jetables Papier sulfurisé (10 feuilles) Boite de lingettes désinfectantes	5	Sans objet

ANNEXE 2
CORRESPONDANCES DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

Le titre à finalité professionnelle cuisinier est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances sont :

	Ancien Cuisinier		Nouveau Cuisinier
CCP	Préparer, cuire et dresser des hors-d'œuvre et des entrées chaudes	CCP	Préparer, cuire et dresser des entrées froides et chaudes
CCP	Réaliser une production culinaire de "masse" en intégrant les techniques de la liaison froide et chaude	CCP	Préparer, cuire et dresser des plats au poste chaud
CCP	Préparer et cuire des plats au poste chaud		
CCP	Elaborer des pâtisseries et entremets de restaurant	CCP	Préparer, cuire et dresser des desserts de restaurant

Annexe 3
Glossaire des modalités d'évaluation du référentiel de certification (R.C)

Mise en situation professionnelle
Il s'agit d'une reconstitution qui s'inspire d'une situation professionnelle représentative de l'emploi visé par le titre. Elle s'appuie sur le plateau technique d'évaluation défini dans l'annexe 1 du référentiel de certification.

Présentation d'un projet réalisé en amont de la session
Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet réalisé dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet en amont de la session. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session » mentionne en quoi consiste ce projet.

Entretien technique
L'entretien technique peut être prévu par le référentiel d'évaluation. Sa durée et son périmètre de compétences sont précisés. Il permet si nécessaire d'analyser la mise en situation professionnelle et/ou d'évaluer une (des) compétence(s) particulière(s).

Questionnaire professionnel
Il s'agit d'un questionnaire écrit passer sous surveillance. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d'évaluer certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité. Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

Questionnement à partir de production(s)
Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet...) élaborée en amont de la session par le candidat, pour évaluer certaines des compétences non évaluables par la mise en situation professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) » mentionne en quoi consiste/nt cette/ces production(s).

Entretien final
Il permet 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 des représentations du métier.
Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son dossier professionnel.

MINISTERE EN CHARGE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

REFERENTIEL PROFESSIONNEL (RP) DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

« CUISINIER(ÈRE) »

NIVEAU V (3)

INTRODUCTION

Présentation de l'évolution du titre à finalité professionnelle

Le titre à finalité professionnelle « Cuisinier » comportait quatre activités.
Sa version 2021 présente trois activités :
- Préparer, cuire et dresser des entrées froides et chaudes
- Préparer, cuire et dresser des plats au poste chaud
- Préparer, cuire et dresser des desserts de restaurant

Cette structuration correspond aux besoins du marché du travail. Les intitulés tiennent compte des usages.

Contexte de l'examen du titre à finalité professionnelle

La profession exige la maîtrise des techniques de base, indispensables et décisives pour la qualité de la production culinaire. À partir des instructions de son supérieur hiérarchique, le cuisinier doit être en mesure d'exécuter toutes les techniques de base avec rigueur et précision. L'ensemble des compétences liées aux techniques de base ont donc été actualisées en ce sens et intègrent les savoir-faire et les savoirs nécessaires à leur mise en œuvre.
La production culinaire « de masse » garde toute son importance. A l'occasion de banquet en restauration traditionnelle ou à son poste de travail en restauration collective, le cuisinier assure des productions en quantité en mettant en œuvre des techniques spécifiques. L'activité « Préparer, cuire et dresser des plats au poste chaud » intègre désormais la compétence « Mettre en œuvre les procédés de cuisson adaptés à une production en quantité ».
Le cuisinier participe aux approvisionnements, il assure la réception et le stockage des marchandises. Tout au long de son service, il applique les procédures de sécurité alimentaire et de prévention des risques professionnels. Il assure la production culinaire avec le souci constant d'économie d'eau, de gaz et d'électricité et de lutte contre le gaspillage alimentaire. L'ensemble des compétences du titre intègre les savoir-faire et les connaissances concernant l'hygiène et la sécurité qui guident l'activité professionnelle du cuisinier. Les compétences transversales ont été actualisées dans ce sens.
Le cuisinier peut être amené à communiquer en anglais avec ses équipiers en cuisine et la clientèle. A certaines occasions, telles que les buffets ou les grillades devant le client, il peut échanger avec la clientèle. Il comprend des demandes simples et donne des informations de base relatives aux produits et aux mets. Il sait utiliser les formules de politesse courantes à bon escient. Les compétences du titre tiennent compte de ces situations et intègrent le vocabulaire et les formules nécessaires pour s'exprimer en anglais.

Liste des activités

Anciennes Activités :
- Préparer, cuire et dresser des hors-d'œuvre et des entrées chaudes
- Réaliser une production culinaire de "masse" en intégrant les techniques de la liaison froide et chaude
- Préparer et cuire des plats au poste chaud
- Elaborer des pâtisseries et entremets de restaurant

Nouvelles Activités :
- Préparer, cuire et dresser des entrées froides et chaudes
- Préparer, cuire et dresser des plats au poste chaud
- Préparer, cuire et dresser des desserts de restaurant

FICHEACTIVITÉ TYPE

Définition de l'activité type et des conditions d'exercice

Le cuisinier réalise des productions culinaires et assure leur présentation dans le but de satisfaire la clientèle. La qualité de sa prestation contribue à véhiculer une image positive de l'entreprise.
À partir des instructions reçues de son supérieur hiérarchique, le cuisinier exécute avec rigueur et minutie les techniques culinaires adaptées à la réalisation des entrées, des plats chauds, des légumes et des desserts de restaurant. En fonction de la recette ou de l'effet recherché, il identifie les épices, les aromates ou les condiments et assaisonne les préparations. Au moment du service, il fait preuve d'organisation, de rigueur et d'efficacité pour répondre aux annonces et envoyer les plats dans le temps imparti. Il contrôle leur qualité gustative et les dresse en accordant un soin particulier à la décoration et à la netteté des présentations.
Lors de la préparation de banquets ou en restauration collective, il met en œuvre des techniques spécifiques aux productions en quantité.
Le cuisinier contrôle quotidiennement l'état de ses stocks et en informe sa hiérarchie. Lors de la réception, il contrôle les quantités et la qualité des marchandises et les range.
Il effectue l'ensemble de ces opérations en appliquant les bonnes pratiques d'hygiène et en respectant les consignes de sécurité au travail. Il organise son travail en fonction de la production à effectuer et maintient son poste de travail propre et ordonné. Il lutte contre le gaspillage alimentaire et veille à limiter ses consommations d'eau, de gaz et d'électricité.
En fonction de la taille de la structure, le cuisinier travaille seul ou en équipe sous la responsabilité du chef. Il communique avec les équipes de salle et de cuisine. Il est amené échanger en anglais avec ses collègues et avec la clientèle. Le cuisinier représente l'établissement en portant la tenue réglementaire et en adoptant une posture appropriée. Il pourra être amené à superviser un personnel moins expérimenté.
L'emploi s'exerce dans des établissements de type traditionnel tels que des restaurants gastronomiques ou à thème, dans des brasseries, dans la restauration rapide, chez des traiteurs, dans des établissements de type collectif tels que des restaurants d'entreprise, scolaires ou dédiés à la santé, ou dans la restauration mobile telle que sur des bateaux, dans les trains et à domicile. Suivant le type de restauration, le cuisinier est en contact direct avec la clientèle.
Il travaille en station debout prolongée, assure de fréquentes allées et venues, la manutention de charges, et est fréquemment exposé à la chaleur, parfois au froid. Au cours de son service, il est soumis à des périodes d'activité soutenue dites "coup de feu". L'emploi s'exerce en horaires de jour comme de soirée, en continu ou avec coupure et souvent les dimanches et jours fériés. Il offre de nombreuses possibilités de mobilités au national et à l'international.

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre à finalité professionnelle

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :
Restauration commerciale : de chaînes hôtelières et de restauration, cafétérias, à thèmes, rapide, restauration traditionnelle, brasserie.
Restauration collective sociale : d'entreprise, scolaire, hospitalière, résidence hôtelière
Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Cuisinier
- Commis de cuisine
- Chef de partie

Réglementation d'activités au niveau national (le cas échéant)

Réglementation européenne du Paquet hygiène du 1 janvier 2006.

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Sans objet.

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Préparer, cuire et dresser des entrées froides et chaudes
Mettre en œuvre les techniques de base et les cuissons au poste entrées
Confectionner et dresser à la commande des entrées froides et chaudes

2. Préparer, cuire et dresser des plats au poste chaud
Mettre en œuvre les techniques de base au poste chaud.
Réaliser les cuissons longues au poste chaud.
Réaliser les cuissons minute et dresser à la commande des plats chauds.
Mettre en œuvre des procédés de cuisson adaptés à une production en quantité.

3. Préparer, cuire et dresser des desserts de restaurant
Mettre en œuvre les techniques de base et les cuissons au poste des desserts
Assembler et dresser à la commande des desserts de restaurant

Compétences transversales de l'emploi

Organiser sa production culinaire en intégrant les notions d'économie d'énergie et de lutte contre le gaspillage alimentaire
Appliquer des procédures de sécurité alimentaire et de prévention des risques professionnels
Participer aux approvisionnements, assurer la réception et le stockage des marchandises

Niveau et/ou domaine d'activité national équivalent

Niveau V (3) (Cadre national des certifications 2019)
Convention(s) : C.C.N. des " hôtels, cafés restaurants " (H.C.R) du 30/04/1997.
C.C.N. "Personnel des entreprises de restauration de collectivités" du 20/06/1983.
Code(s) NSF national équivalent :
221t--Cuisine

Fiche(s) Rome de rattachement

G1602 Personnel de cuisine

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

Préparer, cuire et dresser des entrées froides et chaudes

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Afin de satisfaire la clientèle, en exécutant les techniques de base appropriées, le cuisinier réalise les opérations de mise en place, de cuisson des produits et les sauces nécessaires à l'élaboration des entrées froides et chaudes.
En fonction des consignes de production, il procède au déconditionnement et au déboitage des produits. Il épluche puis nettoie et désinfecte les fruits et légumes selon le protocole en vigueur dans l'établissement. A partir des instructions reçues de son supérieur hiérarchique, il met en œuvre les techniques de base avec rigueur et minutie. Il taille les fruits et les légumes, découpe les viandes et les poissons, réalise les pâtes et appareils, confectionne les sauces et les potages.
Le cuisinier mène les cuissons en utilisant les matériels appropriés. Il goûte et, le cas échéant, intervient sur les textures, rectifie les assaisonnements et renforce les saveurs en affinant les dosages d'épices, d'aromates ou de condiments. Il accorde un soin particulier à la décoration et à la netteté des présentations. Il dresse et envoie rapidement les entrées froides ou chaudes pour préserver leur température.
Le cuisinier effectue l'ensemble des opérations dans le respect des bonnes pratiques d'hygiène et des consignes de sécurité au travail. Il organise son travail en fonction de la nature et de la quantité de la production et maintient son poste de travail propre et ordonné. Au moment du service, il répond aux annonces de l'aboyeur et envoie la production dans le temps imparti. Le cuisinier contrôle quotidiennement l'état de ses stocks et en informe sa hiérarchie. Lors de la réception, il contrôle les quantités et la qualité des marchandises et les range selon les règles en vigueur dans l'établissement. Il lutte contre le gaspillage alimentaire et veille à limiter ses consommations d'eau, de gaz et d'électricité. Il trie les déchets.

Le cuisinier travaille sous la responsabilité de son supérieur hiérarchique. Il communique avec les équipes de salle, de cuisine et est amené à s'exprimer en anglais avec ses collègues ou la clientèle.
L'activité s'exerce en restauration commerciale. Le port de la tenue réglementaire est exigé. Les opérations de prétraitement sont effectuées dans la zone dédiée. La préparation et le dressage s'effectuent au poste des entrées. Certains établissements disposent d'un local réfrigéré. Le cuisinier est exposé à des variations de température.

Réglementation d'activités au niveau national (le cas échéant)
Réglementation européenne du Paquet hygiène du 1 janvier 2006.

Liste des compétences professionnelles de l'activité type
Mettre en œuvre les techniques de base et les cuissons au poste entrées
Confectionner et dresser à la commande des entrées froides et chaudes

Compétences transversales de l'activité type
Organiser sa production culinaire en intégrant les notions d'économie d'énergie et de lutte contre le gaspillage alimentaire.
Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail
Participer aux approvisionnements, assurer la réception et le stockage des marchandises.

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Préparer, cuire et dresser des plats au poste chaud

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Afin de satisfaire la clientèle, en exécutant les techniques de base appropriées, le cuisinier prépare et cuit tout type d'aliments. Il les dresse avec des garnitures et sauces d'accompagnement.
En fonction des consignes de production Il procède au déconditionnement et au déboitage des produits. Il met en œuvre les techniques de base avec rigueur et minutie. Il épluche, puis nettoie et désinfecte les fruits et légumes selon le protocole en vigueur dans l'établissement. Il habille les viandes, volailles, poissons et crustacés. Il réalise les fonds, les marinades, les farces et confectionne les pâtes et appareils nécessaires à l'élaboration des plats chauds et de leurs accompagnements. Il exécute les modes de cuissons des viandes, volailles et poissons avec précision pour assurer les productions demandées. Il élabore les garnitures d'appellation, les sauces et les légumes d'accompagnement.
Au moment du service, il procède aux cuissons minute et termine les sauces. Il renforce les saveurs en affinant les dosages d'épices, d'aromates ou de condiments. Il goûte, et le cas échéant rectifie les liaisons et les assaisonnements. Il accorde un soin particulier à la décoration et à la netteté des présentations. Il dresse et envoie rapidement pour préserver la chaleur des aliments.
A l'occasion de banquet en restauration traditionnelle ou à son poste de travail en restauration collective, Il met en œuvre des techniques spécifiques pour les productions en quantité. Il applique les procédés de fabrication définis et respecte les barèmes de température et d'assaisonnement.
Le cuisinier effectue l'ensemble des opérations dans le respect des bonnes pratiques d'hygiène et des consignes de sécurité au travail.

Il organise son travail en fonction de la nature et de la quantité de la production et maintient son poste de travail propre et ordonné. Au moment du service, il répond aux annonces de l'aboyeur et envoie la production dans le temps imparti.
Le cuisinier contrôle quotidiennement l'état de ses stocks et en informe sa hiérarchie. Lors de la réception, il contrôle les quantités et la qualité des marchandises et les range selon les règles en vigueur dans l'établissement.
Le cuisinier lutte contre le gaspillage alimentaire et veille à limiter ses consommations d'eau, de gaz et d'électricité. Il trie les déchets.
Le cuisinier travaille sous la responsabilité du chef en collaboration avec les équipes de salle et de cuisine. Il est amené à s'exprimer en anglais avec ses collègues ou la clientèle.
L'activité s'exerce en restauration commerciale ou collective. Le port de la tenue réglementaire est exigé. Les opérations de prétraitement sont effectuées dans la zone identifiée, les phases de cuissons et de dressage ont lieu en zone chaude. Le cuisinier peut être amené à réaliser les opérations de cuisson minute et de distribution des plats chauds au contact avec la clientèle.

Réglementation d'activités au niveau national équivalent (le cas échéant)
Réglementation européenne du Paquet hygiène du 1 janvier 2006.

Liste des compétences professionnelles de l'activité type
Mettre en œuvre les techniques de base au poste chaud.
Réaliser les cuissons longues au poste chaud.
Réaliser les cuissons minute et dresser à la commande des plats chauds.
Mettre en œuvre des procédés de cuisson adaptés à une production en quantité.

Compétences transversales de l'activité type
Organiser sa production culinaire en intégrant les notions d'économie d'énergie et de lutte contre le gaspillage alimentaire.
Appliquer des procédures de sécurité alimentaire et de préventions des risques professionnels.
Participer aux approvisionnements, assurer la réception et le stockage des marchandises.

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 3

Préparer, cuire et dresser des desserts de restaurant

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice
Afin de satisfaire la clientèle, en exécutant les techniques de base appropriées, le cuisinier réalise la préparation, la cuisson, l'assemblage et le dressage des desserts de restaurant.
A partir des consignes de production, il procède au déconditionnement et au déboîtage des produits. Il épluche puis nettoie et désinfecte les fruits selon le protocole en vigueur dans l'établissement. Il met en œuvre les techniques de base avec rigueur et minutie. Il taille les fruits. A partir de grammages précis, Il élabore les pâtes et crèmes de base et confectionne les sauces et les coulis. Il veille à l'équilibre des saveurs tout en limitant les apports en sucre et en matières grasses. Il mène les cuissons avec précision. Il termine les crèmes en ajustant leur texture et leur gout selon l'effet recherché. Il assemble les desserts avec soin et dextérité et les décore harmonieusement. Il dresse au plat ou à l'assiette en respectant les standards de la profession.
Le cuisinier effectue l'ensemble des opérations dans le respect des bonnes pratiques d'hygiène et des consignes de sécurité au travail. Il organise son travail en fonction de la nature et de la quantité de la production et maintient son poste de travail propre et ordonné. Au moment du service, il répond aux annonces de l'aboyeur et envoie la production dans le temps imparti. Le cuisinier contrôle quotidiennement l'état de ses stocks et en informe sa hiérarchie. Lors de la réception, il contrôle les quantités et la qualité des marchandises et les range selon les règles en vigueur dans l'établissement. Le cuisinier lutte contre le gaspillage alimentaire et veille à limiter ses consommations d'eau, de gaz et d'électricité. Il trie les déchets.

Le cuisinier travaille sous la responsabilité du chef en collaboration avec les équipes de salle et de cuisine. Il est amené à s'exprimer en anglais avec ses collègues ou la clientèle.
L'activité s'exerce en restauration commerciale. Le port de la tenue réglementaire est exigé. Les opérations de prétraitement sont effectuées dans la zone identifiée. Les phases de cuisson et de dressage en pâtisserie nécessitent l'utilisation de matériels spécifiques.

Réglementation d'activités au niveau national (le cas échéant)
Réglementation européenne du Paquet hygiène du 1 janvier 2006.

Liste des compétences professionnelles de l'activité type
Mettre en œuvre les techniques de base et les cuissons au poste des desserts
Assembler et dresser à la commande des desserts de restaurant

Compétences transversales de l'activité type
Organiser sa production culinaire en intégrant les notions d'économie d'énergie et de lutte contre le gaspillage alimentaire.
Appliquer des procédures de sécurité alimentaire et de préventions des risques professionnels.
Participer aux approvisionnements, assurer la réception et le stockage des marchandises.

INTITULE DE LA COMPETENCE 1

Mettre en œuvre les techniques de base et les cuissons au poste entrées

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin d'effectuer la mise en place pour le service, à partir des consignes de production, exécuter les techniques de base avec méthode et précision. Réaliser les préparations préliminaires et tailler les fruits et légumes. Cuire les œufs, les viandes, les volailles, les poissons et les légumes. Réaliser les pâtes et appareils de base puis cuire les entrées chaudes. Confectionner les sauces d'assaisonnement et d'accompagnement. Préparer les potages traditionnels. Utiliser le matériel adéquat pour effectuer l'ensemble de ces opérations. Goûter les préparations au fur et à mesure de leur élaboration, ajuster les assaisonnements pour révéler les saveurs. Maintenir les préparations aux températures réglementaires.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La compétence s'exerce, seul ou en équipe, en zone propre, éventuellement réfrigérée. Elle nécessite d'appliquer les bonnes pratiques d'hygiène en restauration. Des expositions au chaud et au froid sont fréquentes.

Critères de performance

Les techniques de base sont exécutées avec méthode et précision.
Le matériel est utilisé à bon escient.
Les préparations sont goûteuses et les assaisonnements équilibrés.
Les préparations sont maintenues aux températures réglementaires.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Lire une fiche technique et quantifier des produits.
Convertir des poids et mesures.
Appliquer les bonnes pratiques d'hygiène
Compléter les documents d'enregistrement relatifs à l'hygiène
Conditionner et stocker en enceintes appropriées.
Choisir le produit en fonction de la recette.
Identifier les épices, aromates et condiments appropriés à l'élaboration des préparations.
Utiliser les produits alimentaires intermédiaires dans le respect des consignes du fabricant.
Assaisonner une préparation en fonction de la recette ou de l'effet recherché.
Utiliser la coutellerie et le matériel électromécanique.
Utiliser les matériels en respectant les règles de sécurité.
Réaliser les opérations de prétraitement des produits
Réaliser les opérations de taillage des légumes.
Réaliser les opérations de découpe des viandes et des poissons.
Mettre en place des éléments de décoration.
Réaliser des sauces émulsionnées froides.
Confectionner des pâtes de base salées.
Réaliser des appareils de base salés et des farces.
Réaliser des fonds et des sauces chaudes de base.
Réaliser la cuisson des légumes.
Réaliser la cuisson des œufs.
Cuire des pâtes, des appareils, des farces, et des terrines.
Cuire des viandes et des poissons pour la confection des entrées.

Cuire des entrées chaudes à base de pâte.
Confectionner des potages
Assaisonner une préparation en fonction de la recette ou de l'effet recherché.

Organiser son travail en cohérence avec la production à réaliser.
Organiser rationnellement son travail.
Porter une attention permanente aux économies d'eau, de gaz et d'électricité.
Utiliser les parures générées lors du taillage des légumes pour confectionner des garnitures aromatiques ou des potages.
Trier les déchets.
Intégrer dans ses pratiques quotidiennes, la notion de lutte contre le gaspillage alimentaire.
Respecter le code vestimentaire de l'établissement.
Avoir une posture conforme aux codes de l'établissement.
Etre à l'écoute de son supérieur hiérarchique afin d'exécuter précisément les tâches demandées.
Exprimer verbalement la compréhension des directives reçues.
Communiquer avec ses collègues pour assurer la cohésion de l'équipe.
Coopérer avec ses collègues dans le but d'atteindre des objectifs communs.
Communiquer en anglais avec ses équipiers.
Connaissance des règles de conversion des poids et mesures en cuisine
Connaissance du langage professionnel nécessaire à l'élaboration des opérations de mise en place au poste entrées
Connaissance des bonnes pratiques d'hygiène.
Connaissance des documents d'instructions et d'enregistrements relatifs à l'hygiène.
Connaissance de la technologie culinaire relative aux opérations de mise en place au poste entrée.
Connaissance des différentes gammes de produits.
Connaissance des produits alimentaires intermédiaires (P.A.I)
Connaissance de la cuisine traditionnelle française et de ses produits.
Connaissance de la culture culinaire française.
Connaissance de la cuisine du monde et de ses produits.
Connaissance de la technologie et de l'utilisation des matériels.
Connaissance des matériels électromécaniques.
Connaissance des consignes de sécurité au travail.
Connaissance des techniques relatives aux préparations préliminaires au poste entrées.
Connaissance des techniques de taillage.
Connaissance des techniques de base des pâtes et appareils de base salés.
Connaissance des sauces émulsionnées froides.
Connaissance des farces.
Connaissance des techniques de cuisson des entrées.
Connaissance des bases de l'équilibre alimentaire dans le but d'utiliser des corps gras de qualité pour assaisonner les entrées.
Connaissance des bases de la dégustation en vue d'améliorer le goût des entrées.
Connaissance des outils de lutte contre le gaspillage alimentaire.
Connaissance des mesures liées aux économies d'eau, de gaz et d'électricité.
Connaissance des bases de l'organisation rationnelle du travail
Connaissance des bases de l'anglais professionnel.

INTITULE DE LA COMPETENCE 2

Confectionner et dresser à la commande des entrées froides et chaudes

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de satisfaire les attentes de la clientèle, confectionner les entrées commandées. Réaliser les cuissons minute des aliments à servir chaud. Parfaire la qualité gustative des mets par l'apport équilibré d'épices, d'aromates ou de condiments. Gouter, travailler les textures, rectifier les assaisonnements. Assembler et dresser les préparations culinaires de manière nette et harmonieuse dans les contenants adaptés au type de service. Répondre distinctement aux annonces et envoyer dans le temps imparti en respectant les températures de distribution.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La compétence s'exerce dans une zone propre froide ou chaude équipée du matériel de stockage adapté. Une zone réfrigérée est parfois utilisée pour les préparations froides. Le cuisinier est soumis à des variations de températures importantes. Dans un self-service ou lors d'un buffet, cette compétence est mise en œuvre en présence de la clientèle.

Critères de performance

L'envoi est assuré dans un délai correspondant à la demande.
Les présentations sont nettes et dressées harmonieusement.
La texture et le goût sont conformes aux attentes de la clientèle.
Les températures réglementaires de distribution sont respectées.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Appliquer les bonnes pratiques d'hygiène.
Compléter les documents d'enregistrement relatifs à l'hygiène.
Utiliser la coutellerie et le matériel électromécanique.
Utiliser les matériels tranchants dans le respect strict des consignes de sécurité.
Trancher avec régularité des produits.
Assembler et assaisonner des préparations froides et chaudes.
Réaliser les assemblages et le dressage de manière précise et efficace
Conditionner les mets en vue de la vente à emporter.
Dresser les préparations harmonieusement et avec netteté.

Organiser son travail en cohérence avec l'envoi des productions.
Anticiper les besoins et répondre aux commandes imprévues.
Organiser rationnellement son travail.
Porter une attention permanente aux économies d'eau, de gaz et d'électricité.
Trier les déchets.
Intégrer dans ses pratiques quotidiennes, la notion de lutte contre le gaspillage alimentaire.

Respecter le code vestimentaire de l'établissement.
Avoir une posture conforme aux codes de l'établissement.
Etre à l'écoute de son supérieur hiérarchique afin d'exécuter précisément les tâches demandées.
Ecouter et communiquer avec l'aboyeur, le chef ou le serveur afin d'assurer les envois pendant le service.
Exprimer verbalement la compréhension des directives reçues.
Communiquer avec ses collègues pour contribuer à la cohésion de l'équipe.
Coopérer avec ses collègues dans le but d'atteindre des objectifs communs.
Communiquer en anglais avec ses équipiers et la clientèle.
Communiquer de manière courtoise avec le client lors du service.
Renseigner le client sur la nature et la composition des plats.
Adapter sa communication avec ses collègues en présence du client.
Connaissance du langage professionnel nécessaire à la confection et au dressage des entrées.
Connaissance des bonnes pratiques d'hygiène.

Connaissance des documents d'instructions et d'enregistrements relatifs à l'hygiène.
Connaissance de la technologie culinaire appliquée au dressage et à l'envoi des plats au poste entrée.
Connaissance des différentes gammes de produits.
Connaissance des produits alimentaires intermédiaires (P.A.I)
Connaissance de la cuisine traditionnelle française et de ses produits.
Connaissance de la culture culinaire française.
Connaissance de la cuisine du monde et de ses produits.
Connaissance des principales appellations des potages et des entrées.
Connaissance des applications numériques professionnelles pour le suivi hygiène, la recherche de recettes ou de techniques.
Connaissance des sites d'avis en ligne.
Connaissance de la notion d'e-réputation.
Connaissance de l'utilisation des réseaux sociaux à des fins promotionnelles.
Connaissance de la technologie et de l'utilisation des matériels.
Connaissance des éléments constitutifs de la platerie.
Connaissance de la technologie et de l'utilisation des matériels de stockage et d'envoi.

Connaissance des consignes de sécurité au travail.
Connaissance des effets du froid et du chaud sur la qualité organoleptique des produits.
Connaissance des bases de l'équilibre alimentaire dans le but d'améliorer la qualité nutritionnelle des entrées.
Connaissance des bases de la dégustation en vue d'améliorer le goût des entrées.
Connaissance des bases de la présentation et du dressage des entrées
Connaissance des outils de lutte contre le gaspillage alimentaire.
Connaissance des mesures liées aux économies d'eau, de gaz et d'électricité.
Connaissance des bases de l'organisation rationnelle du travail
Connaissance des bases de l'anglais professionnel.

INTITULE DE LA COMPETENCE 3

Mettre en œuvre les techniques de base au poste chaud.

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de mettre en œuvre les cuissons des plats chauds et de leurs garnitures, à partir des consignes de production, exécuter les techniques de base avec méthode et précision. Réaliser les préparations préliminaires des végétaux, viandes, volailles, poissons et crustacés. Confectionner les fonds, les marinades, les farces. Réaliser les pâtes et les appareils nécessaires à l'élaboration des garnitures. Apprêter les produits avec soin et dextérité. Préserver les qualités sanitaires des produits en les travaillant aux bonnes températures.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe en zone propre au poste chaud. La production nécessite le traitement d'une grande variété de produits. Des expositions au chaud et au froid sont fréquentes.

Critères de performance

Les techniques de base sont exécutées avec méthode et précision.
Les préparations sont goûteuses et les assaisonnements équilibrés

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Lire une fiche technique et quantifier des produits.
Convertir des poids et mesures.
Appliquer les bonnes pratiques d'hygiène.
Compléter les documents d'enregistrement relatifs à l'hygiène.
Conditionner et stocker la mise en place aux températures réglementaires.
Choisir le produit en fonction de la recette.
Identifier les épices, aromates et condiments appropriés à l'élaboration des préparations.
Utiliser les produits alimentaires intermédiaires dans le respect des consignes du fabricant.
Utiliser la coutellerie et le matériel électromécanique.
Utiliser les matériels en respectant les règles de sécurité.
Tailler, tourner et hacher des légumes
Habiller volailles et poissons.
Parer, dégraisser, désosser, des viandes et ou des volailles.
Découper des viandes et des volailles.
Ecailler, ébarber, dépouiller, fileter et découper des poissons.
Confectionner des marinades.
Réaliser des farces.
Réaliser des fonds blancs, bruns et les fumets.
Confectionner des beurres composés.
Mettre en place des éléments de décoration.
Assaisonner une préparation en fonction de la recette ou de l'effet recherché.

Organiser son travail en cohérence avec la production à réaliser.
Organiser rationnellement son travail.
Porter une attention permanente aux économies d'eau, de gaz et d'électricité.

Utiliser les parures générées lors du taillage des légumes pour confectionner des garnitures aromatiques
Trier les déchets.
Intégrer dans ses pratiques quotidiennes, la notion de lutte contre le gaspillage alimentaire.

Respecter le code vestimentaire de l'établissement.
Avoir une posture conforme aux codes de l'établissement.
Etre à l'écoute de son hiérarchique afin d'exécuter précisément les tâches demandées.
Exprimer verbalement la compréhension des directives reçues.
Communiquer avec ses collègues pour contribuer à la cohésion de l'équipe.
Coopérer avec ses collègues dans le but d'atteindre des objectifs communs.
Communiquer en anglais avec ses équipiers.

Connaissance des règles de conversion des poids et mesures en cuisine
Connaissance du langage professionnel nécessaire à l'élaboration des opérations de mise en place au poste chaud.
Connaissance des bonnes pratiques d'hygiène.
Connaissance des documents d'instructions et d'enregistrements relatifs à l'hygiène.
Connaissance de la technologie culinaire appliquée au dressage et à l'envoi des plats au poste chaud.
Connaissance des différentes gammes de produits.
Connaissance des produits alimentaires intermédiaires (P.A.I)
Connaissance de la cuisine traditionnelle française et de ses produits.
Connaissance de la culture culinaire française.
Connaissance de la cuisine du monde et de ses produits.
Connaissance de la technologie et de l'utilisation des matériels.
Connaissance des matériels électromécaniques.
Connaissance des consignes de sécurité au travail.
Connaissance des techniques relatives aux préparations préliminaires au poste chaud.
Connaissance des bases de l'équilibre alimentaire dans le but d'améliorer la qualité nutritionnelle des plats.
Connaissance des bases de la dégustation en vue d'améliorer le goût des plats.
Connaissance des outils de lutte contre le gaspillage alimentaire.
Connaissance des mesures liées aux économies d'eau, de gaz et d'électricité.
Connaissance des bases de l'organisation rationnelle du travail
Connaissance des bases de l'anglais professionnel

INTITULE DE LA COMPETENCE 4

Réaliser les cuissons longues au poste chaud.

Description de la compétence – processus de mise en œuvre
Afin de préserver les qualités gustatives et nutritionnelles des produits, en fonction de la carte et des consignes de production, réaliser les cuissons longues des viandes, volailles et poissons. Exécuter les modes de cuisson avec précision. Confectionner les sauces et les garnitures en respectant les appellations. Créer l'identité du plat par l'utilisation d'épices, de condiments ou d'aromates. Utiliser le matériel adéquat pour effectuer l'ensemble de ces opérations.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre
La compétence est mise en œuvre, seul ou en équipe, en zone chaude. Elle nécessite l'utilisation de nombreux matériels et ustensiles. Elle s'exerce lors de la réalisation de cuissons longues.

Critères de performance
Les modes de cuisson des viandes et des poissons sont exécutés avec précision.
Les appellations sont respectées.
Le matériel est utilisé à bon escient.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs
Lire une fiche technique et quantifier des produits.
Convertir des poids et mesures.
Appliquer les bonnes pratiques d'hygiène.
Compléter les documents d'enregistrement relatifs à l'hygiène.
Réserver les préparations aux températures réglementaires
Identifier les épices, aromates et condiments appropriés à l'élaboration des préparations.
Utiliser les produits alimentaires intermédiaires dans le respect des consignes du fabricant.
Utiliser la coutellerie et le matériel adapté aux opérations.
Utiliser les matériels en respectant les règles de sécurité.
Appliquer les modes de cuisson rôtir, poêler, griller, sauter, sauter déglacer, cuire à la vapeur, pocher départ liquide bouillant, pocher départ liquide froid, sauter en sauce, braiser, aux différents produits traités.
Confectionner les sauces émulsionnées chaudes.
Confectionner les sauces mères (espagnole, veloutés, béchamel, tomate, américaine).
Confectionner des dérivés des sauces émulsionnées chaude et des sauces mères.
Réaliser les garnitures d'appellation.
Vérifier la justesse des cuissons des viandes et des poissons.
Equilibrer les assaisonnements pour parfaire la qualité gustative des plats chauds.
Réserver les préparations aux températures référencées.
Exécuter les gestes techniques de manière précise et efficace.
Assaisonner une préparation en fonction de la recette ou de l'effet recherché.
Organiser son travail en cohérence avec la production à réaliser.
Gérer l'utilisation des matériels.
Organiser rationnellement son travail.
Porter une attention permanente aux économies d'eau, de gaz et d'électricité.
Trier les déchets.
Intégrer dans ses pratiques quotidiennes, la notion de lutte contre le gaspillage alimentaire.
Respecter le code vestimentaire de l'établissement.

Avoir une posture conforme aux codes de l'établissement.
Etre à l'écoute de son hiérarchique afin d'exécuter précisément les tâches demandées.
Exprimer verbalement la compréhension des directives reçues.
Communiquer avec ses collègues pour contribuer à la cohésion de l'équipe.
Coopérer avec ses collègues dans le but d'atteindre des objectifs communs.
Communiquer en anglais avec ses équipiers.
Connaissance des règles de conversion des poids et mesures en cuisine
Connaissance du langage professionnel nécessaire à la réalisation des cuissons au poste chaud.
Connaissance des bonnes pratiques d'hygiène.
Connaissance des documents d'instructions et d'enregistrements relatifs à l'hygiène.
Connaissance de la technologie culinaire appliquée au dressage et à l'envoi des plats au poste chaud.
Connaissance des différentes gammes de produits.
Connaissance des produits alimentaires intermédiaires (P.A.I).
Connaissance de la cuisine traditionnelle française et de ses produits.
Connaissance de la culture culinaire française.
Connaissance de la cuisine du monde et de ses produits.
Connaissance des principales appellations des viandes, poissons et légumes.
Connaissance des principales appellations des sauces et garnitures
Connaissance de la technologie et de l'utilisation des matériels.
Connaissance de la technologie et de l'utilisation des matériels de stockage et d'envoi.
Connaissance des consignes de sécurité au travail.
Connaissance des modes de cuisson : rôtir, poêler, pocher départ liquide froid, sauter en sauce, braiser.
Connaissance des bases de l'équilibre alimentaire dans le but d'améliorer la qualité nutritionnelle des plats.
Connaissance des bases de la dégustation en vue d'améliorer le goût des plats.
Connaissance des outils de lutte contre le gaspillage alimentaire.
Connaissance des mesures liées aux économies d'eau, de gaz et d'électricité.
Connaissance des bases de l'organisation rationnelle du travail
Connaissance des bases de l'anglais professionnel.

INTITULE DE LA COMPETENCE 5

Réaliser les cuissons minute et dresser à la commande des plats chauds.

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de satisfaire la clientèle, à partir des annonces, réaliser les cuissons minute et procéder aux finitions des cuissons longues. Terminer les sauces, les goûter, ajuster au besoin leurs textures et rectifier les assaisonnements pour parfaire la qualité gustative des plats. Les présenter harmonieusement en jouant sur les formes, les couleurs et les volumes pour susciter l'appétit. Réaliser un dressage précis et rapide avec le souci constant de préserver la chaleur des aliments. Assurer l'envoi dans le temps imparti afin d'éviter l'attente du client.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La compétence s'exerce en zone chaude au moment du service et requiert une forte réactivité pour faire face au "coup de feu".
Selon l'établissement cette compétence peut être mise en œuvre au contact de la clientèle.

Critères de performance

Les préparations sont goûteuses et les assaisonnements équilibrés.
Le dressage et la présentation des productions sont harmonieux.
Les plats sont servis chauds dans le temps imparti.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs
Lire une fiche technique et quantifier des produits.
Convertir des poids et mesures.
Appliquer les bonnes pratiques d'hygiène.
Compléter les documents d'enregistrement relatifs à l'hygiène.
Envoyer les préparations aux températures réglementaires
Choisir le produit en fonction de la recette.
Identifier les épices, aromates et condiments appropriés à l'élaboration des préparations.
Utiliser les produits alimentaires intermédiaires dans le respect des consignes du fabricant.
Utiliser la coutellerie et le matériel adapté aux opérations.
Utiliser les matériels en respectant les règles de sécurité.
Appliquer à la minute les modes de cuisson frire, griller, sauter, sauter déglacer, pocher départ liquide bouillant.
Assurer le service au poste grillade.
Respecter les appoints de cuisson en fonction des commandes.
Conditionner les mets en vue de la vente à emporter.
Dresser les mets avec soin.
Organiser son travail en cohérence avec l'envoi des productions.
Etre réactif et anticiper les besoins du service et du réapprovisionnement.
Organiser rationnellement son travail.
Porter une attention permanente aux économies d'eau, de gaz et d'électricité.
Trier les déchets.
Intégrer dans ses pratiques quotidiennes, la notion de lutte contre le gaspillage alimentaire.
Respecter le code vestimentaire de l'établissement.
Avoir une posture conforme aux codes de l'établissement.
Etre à l'écoute de son supérieur hiérarchique afin d'exécuter précisément les tâches demandées

Ecouter et communiquer avec l'aboyeur, le chef ou le serveur dans le but d'assurer les cuissons « à la commande ».
Exprimer verbalement la compréhension des directives reçues.
Communiquer avec ses collègues pour contribuer à la cohésion de l'équipe.
Coopérer avec ses collègues dans le but d'atteindre des objectifs communs.
Communiquer en anglais avec ses équipiers et la clientèle.
Communiquer de manière courtoise avec le client lors du service.
Renseigner le client sur la nature et la composition des plats.
Adapter sa communication avec ses collègues en présence du client.
Connaissance des règles de conversion des poids et mesures en cuisine
Connaissance du langage professionnel nécessaire à la mise en œuvre de la compétence.
Connaissance des bonnes pratiques d'hygiène.
Connaissance des documents d'instructions et d'enregistrements relatifs à l'hygiène.
Connaissance de la technologie culinaire appliquée au dressage et à l'envoi des plats au poste chaud.
Connaissance des différentes gammes de produits.
Connaissance des produits alimentaires intermédiaires (P.A.I)
Connaissance de la cuisine traditionnelle française et de ses produits.
Connaissance de la culture culinaire française.
Connaissance de la cuisine du monde et de ses produits.
Connaissance des principales appellations des viandes, poissons et légumes.
Connaissance des principales appellations des sauces et garnitures.
Connaissance des applications numériques professionnelles pour le suivi hygiène, la recherche de recettes ou de techniques.
Connaissance des sites d'avis en ligne.
Connaissance de la notion d'e-réputation.
Connaissance de l'utilisation des réseaux sociaux à des fins promotionnelles.
Connaissance de la technologie et de l'utilisation des matériels.
Connaissance de la technologie et de l'utilisation des matériels de stockage et d'envoi.
Connaissance des consignes de sécurité au travail.
Connaissance des modes de cuisson : frire, griller, sauter, sauter déglacer, pocher départ liquide bouillant.
Connaissance des bases de l'équilibre alimentaire dans le but d'améliorer la qualité nutritionnelle des plats.
Connaissance des bases de la dégustation en vue d'améliorer le goût des plats.
Connaissance des bases de la présentation et du dressage des plats chauds.
Connaissance des outils de lutte contre le gaspillage alimentaire.
Connaissance des mesures liées aux économies d'eau, de gaz et d'électricité.
Connaissance des bases de l'organisation rationnelle du travail
Connaissance des bases de l'anglais professionnel.

INTITULE DE LA COMPETENCE 6

Mettre en œuvre des procédés de cuisson adaptés à une production en quantité.

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de satisfaire la clientèle de banquet ou de restauration collective, à partir des consignes de production, mettre en œuvre des procédés de fabrication adaptés à la production en quantité en utilisant les matériels appropriés. Assaisonner selon des dosages définis, respecter les barèmes de juste cuisson pour optimiser le rendement des produits et préserver les qualités gustatives et nutritionnelles des aliments. Utiliser les épices, les aromates ou les condiments pour créer l'identité culinaire des plats.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seul ou en équipe en zone de préparations chaudes. Les quantités traitées engendrent un risque sanitaire accru et nécessitent des mesures d'hygiène adaptées.

Critères de performance

Les procédés de fabrication sont adaptés à une production en quantité.
Les barèmes de juste cuisson sont connus et respectés.
Les quantités d'assaisonnement et d'aromatisation sont cohérentes au regard des quantités traitées.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Lire une fiche technique et quantifier des produits.
Convertir des poids et mesures.
Appliquer les bonnes pratiques d'hygiène.
Compléter les documents d'enregistrement relatifs à l'hygiène.
Réserver les préparations aux températures réglementaires
Envoyer les préparations aux températures réglementaires
Choisir le produit en fonction de la recette.
Identifier les épices, aromates et condiments appropriés à l'élaboration des préparations.
Utiliser les produits alimentaires intermédiaires dans le respect des consignes du fabricant.
Utiliser la coutellerie et le matériel adapté aux opérations.
Utiliser les matériels en respectant les règles de sécurité.
Appliquer le mode opératoire des fonds et sauces de base.
Appliquer les modes opératoires des différentes cuissons en respectant les températures requises.
Utiliser conformément les produits alimentaires intermédiaires dans le respect des consignes du fabricant.
Identifier les épices, aromates et condiments appropriés pour apporter une spécificité aux préparations.
Approvisionner les zones de distribution
Equilibrer les assaisonnements pour parfaire la qualité gustative des productions.
Vérifier la conformité des préparations culinaires élaborées
Vérifier la température à cœur des produits à l'aide d'une sonde.
Conditionner les mets en multi portion.
Approvisionner les zones de distribution.
Dresser les mets avec soin.

Assaisonner une préparation en fonction de la recette ou de l'effet recherché.
Organiser son travail en cohérence avec la production à réaliser.
Organiser son travail en cohérence avec l'envoi des productions.
Organiser rationnellement son travail.
Porter une attention permanente aux économies d'eau, de gaz et d'électricité.
Utiliser les parures générées lors du taillage des légumes pour confectionner des garnitures aromatiques
Trier les déchets.
Intégrer dans ses pratiques quotidiennes, la notion de lutte contre le gaspillage alimentaire.
Respecter le code vestimentaire de l'établissement.
Avoir une posture conforme aux codes de l'établissement.
Etre à l'écoute de son supérieur hiérarchique afin d'exécuter précisément les tâches demandées.
Ecouter et communiquer avec l'aboyeur, le chef ou le serveur afin d'assurer les envois pendant le service.
Exprimer verbalement la compréhension des directives reçues.
Communiquer avec ses collègues pour contribuer à la cohésion de l'équipe.
Coopérer avec ses collègues dans le but d'atteindre des objectifs communs.
Communiquer en anglais avec ses équipiers et la clientèle.
Communiquer de manière courtoise avec le client lors du service.
Renseigner le client sur la nature et la composition des plats.
Adapter sa communication avec ses collègues en présence du client.
Connaissance des règles de conversion des poids et mesures en cuisine
Connaissance du langage professionnel nécessaire à la mise en œuvre des cuissons en production culinaire de « masse ».
Connaissance des bonnes pratiques d'hygiène.
Connaissance des documents d'instructions et d'enregistrements relatifs à l'hygiène.
Connaissance de la technologie culinaire relative à la mise en œuvre des cuissons en production culinaire en quantité.
Connaissance des différentes gammes de produits.
Connaissance des produits alimentaires intermédiaires (P.A.I).
Connaissance de la cuisine traditionnelle française et de ses produits.
Connaissance de la culture culinaire française.
Connaissance de la cuisine du monde et de ses produits.
Connaissance des principales appellations des viandes, poissons et légumes.
Connaissance des principales appellations des sauces et garnitures.
Connaissance des applications numériques professionnelles pour le suivi hygiène, la recherche de recettes ou de techniques.
Connaissance des sites d'avis en ligne.
Connaissance de la notion d'e-réputation.
Connaissance de l'utilisation des réseaux sociaux à des fins promotionnelles.
Connaissance de la technologie et de l'utilisation des gros matériels.
Connaissance de la technologie et de l'utilisation des matériels de stockage et d'envoi.
Connaissance des consignes de sécurité au travail.
Connaissance des techniques de cuisson adaptées à la production de masse.
Connaissance du plan national nutrition santé.
Connaissance des bases de l'équilibre alimentaire dans le but d'améliorer la qualité nutritionnelle des plats.
Connaissance des bases de la dégustation en vue d'améliorer le goût des plats.

Connaissance des bases de la présentation et du dressage des plats chauds.
Connaissance des outils de lutte contre le gaspillage alimentaire.
Connaissance des mesures liées aux économies d'eau, de gaz et d'électricité.
Connaissance des bases de l'organisation rationnelle du travail.
Connaissance des bases de l'anglais professionnel.

INTITULE DE LA COMPETENCE 7

Mettre en œuvre les techniques de base et les cuissons au poste des desserts

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de confectionner des desserts de restaurant, à partir des consignes de production, exécuter les techniques de base avec méthode et précision. Réaliser manuellement et par traitement électromécanique les opérations de mise en place des pâtes et crèmes de base. Cuire les pâtes et crèmes aux températures appropriées. Respecter rigoureusement les grammages, la chronologie des tâches et les temps de repos. Modérer les apports en sucre et en matière grasse, goûter et veiller à l'équilibre des saveurs. Utiliser le matériel adéquat pour effectuer l'ensemble de ces opérations.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La préparation des crèmes et pâtes de base s'effectue en zone propre, parfois réfrigérée. Un local peut être dédié exclusivement à la réalisation des desserts (laboratoire pâtisserie).
Les cuissons sont réalisées en zone chaude en utilisant un matériel adapté à la spécificité des préparations.

Critères de performance

Les techniques de base de pâtisserie sont exécutées avec méthode et précision.
Les préparations sont gouteuses et les saveurs équilibrées.
Le matériel est utilisé à bon escient.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Lire une fiche technique et quantifier des produits.
Convertir des poids et mesures.
Appliquer les bonnes pratiques d'hygiène.
Compléter les documents d'enregistrement relatifs à l'hygiène.
Conditionner et stocker la mise en place aux températures réglementaires.
Choisir le produit en fonction de la recette.
Utiliser la coutellerie et le matériel adapté aux opérations.
Utiliser les matériels en respectant les règles de sécurité.
Réaliser les opérations de prétraitement des produits.
Utiliser les produits alimentaires intermédiaires dans le respect des consignes du fabricant.
Tailler des fruits.
Réaliser les crèmes de base de pâtisserie.
Réaliser les pâtes de base de pâtisserie.
Réaliser les meringues de base
Réaliser des sirops, des sauces et des coulis.
Réaliser des glaces et des sorbets.
Cuire des fruits.
Cuire les crèmes de base.
Cuire les pâtes de base.
Cuire les meringues de base
Réaliser des petits fours secs
Assaisonner une préparation en fonction de la recette ou de l'effet recherché.

Organiser son travail en cohérence avec la production à réaliser.
Organiser rationnellement son travail.
Porter une attention permanente aux économies d'eau, de gaz et d'électricité.
Utiliser les parures générées lors du taillage des fruits pour confectionner des purées, compotes ou coulis.
Trier les déchets.
Intégrer dans ses pratiques quotidiennes, la notion de lutte contre le gaspillage alimentaire.
Respecter le code vestimentaire de l'établissement.
Avoir une posture conforme aux codes de l'établissement.
Etre à l'écoute de son supérieur hiérarchique afin d'exécuter précisément les tâches demandées.
Exprimer verbalement la compréhension des directives reçues.
Communiquer avec ses collègues pour contribuer à la cohésion de l'équipe.
Communiquer en anglais avec ses équipiers.
Coopérer avec ses collègues dans le but d'atteindre des objectifs communs.
Connaissance des règles de conversion des poids et mesures en cuisine
Connaissance du langage professionnel nécessaire à la mise en œuvre des opérations de mise en place et de cuisson des desserts de restaurant.
Connaissance des bonnes pratiques d'hygiène.
Connaissance des documents d'instructions et d'enregistrements relatifs à l'hygiène.
Connaissance de la technologie culinaire relative à la mise en œuvre des techniques de base au poste dessert,
Connaissance des différentes gammes de produits.
Connaissance des produits alimentaires intermédiaires (P.A.I)
Connaissance de la pâtisserie traditionnelle française et de ses produits.
Connaissance de la culture culinaire française.
Connaissance de la pâtisserie du monde et de ses produits.
Connaissance des principales appellations des desserts de restaurants
Connaissance de la technologie et de l'utilisation des matériels
Connaissance des consignes de sécurité au travail.
Connaissance des recettes des pâtes et crèmes de base
Connaissance des sirops, sauces et coulis de base
Connaissance des meringues de base
Connaissance des bases de l'analyse sensorielle dans le but d'atteindre un goût spécifique et unique des desserts de restaurant.
Connaissance des bases de l'équilibre alimentaire dans le but de limiter les apports de sucre dans les desserts de restaurant.
Connaissance des bases de l'équilibre alimentaire dans le but d'améliorer la qualité nutritionnelle des desserts.
Connaissance des bases de la dégustation en vue d'améliorer le goût des desserts
Connaissance des outils de lutte contre le gaspillage alimentaire.
Connaissance des mesures liées aux économies d'eau, de gaz et d'électricité.
Connaissance des bases de l'organisation rationnelle du travail
Connaissance des bases de l'anglais professionnel.

INTITULE DE LA COMPETENCE 8

Assembler et dresser à la commande des desserts de restaurant

Description de la compétence – processus de mise en œuvre
A partir des mises en place, afin de proposer une offre variée et satisfaire la clientèle, terminer les crèmes en affinant les textures et les saveurs puis réaliser avec précision et dextérité l'assemblage des desserts de restaurant. En fonction de l'effet esthétique et gustatif recherché, décorer harmonieusement en jouant sur les couleurs, les formes, les volumes et les textures. Assurer un dressage conforme aux standards de la profession.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre
La compétence s'exerce en zone propre parfois réfrigérée. Un local peut être dédié exclusivement à la réalisation des desserts (laboratoire pâtisserie). Dans un self-service ou lors d'un buffet, cette compétence est mise en œuvre en présence de la clientèle.

Critères de performance
L'assemblage des desserts est réalisé avec précision et dextérité.
La présentation des desserts est harmonieuse.
Le dressage est conforme aux standards.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Appliquer les bonnes pratiques d'hygiène.
Compléter les documents d'enregistrement relatifs à l'hygiène.
Utiliser les produits alimentaires intermédiaires dans le respect des consignes du fabricant.
Assembler des desserts de restaurants.
Envoyer les préparations aux températures réglementaires
Conditionner les mets en vue de la vente à emporter.
Dresser en recherchant l'harmonie des couleurs dans les préparations et les présentations.
Mettre en valeur les réalisations par un décor adapté.
Assaisonner une préparation en fonction de la recette ou de l'effet recherché.
Organiser rationnellement les différentes tâches et gérer son temps.
Organiser son travail en cohérence avec l'envoi des productions.
Organiser rationnellement son travail.
Porter une attention permanente aux économies d'eau, de gaz et d'électricité.
Utiliser les parures générées lors du taillage des légumes pour confectionner des garnitures aromatiques
Trier les déchets.
Intégrer dans ses pratiques quotidiennes, la notion de lutte contre le gaspillage alimentaire.
Respecter le code vestimentaire de l'établissement.
Avoir une posture conforme aux codes de l'établissement.
Etre à l'écoute de son supérieur hiérarchique afin d'exécuter précisément les tâches demandées.
Ecouter et communiquer avec l'aboyeur, le chef ou le serveur afin d'assurer les envois pendant le service.
Exprimer verbalement la compréhension des directives reçues.
Communiquer avec ses collègues pour assurer la cohésion de l'équipe.
Coopérer avec ses collègues dans le but d'atteindre des objectifs communs.

Communiquer en anglais avec ses équipiers et la clientèle.
Communiquer de manière courtoise avec le client lors du service.
Renseigner le client sur la nature et la composition des plats.
Adapter sa communication avec ses collègues en présence du client.
Connaissance du langage professionnel nécessaire à l'assemblage et du dressage des desserts de restaurant.
Connaissance de la technologie et de l'utilisation des matériels.
Connaissance des bonnes pratiques d'hygiène.
Connaissance des documents d'instructions et d'enregistrements relatifs à l'hygiène.
Connaissance de la technologie culinaire relative à la mise en œuvre des techniques d'assemblage et de dressage des desserts de restaurant.
Connaissance des différentes gammes de produits.
Connaissance des produits alimentaires intermédiaires (P.A.I)
Connaissance de la pâtisserie traditionnelle française et de ses produits.
Connaissance de la culture culinaire française.
Connaissance de la pâtisserie du monde et de ses produits.
Connaissance des principales appellations des desserts de restaurants.
Connaissance des applications numériques professionnelles pour le suivi hygiène, la recherche de recettes ou de techniques.
Connaissance des sites d'avis en ligne.
Connaissance de la notion d'e-réputation.
Connaissance de l'utilisation des réseaux sociaux à des fins promotionnelles.
Connaissance de la technologie et de l'utilisation des matériels.
Connaissance de la technologie et de l'utilisation des matériels de stockage et d'envoi.
Connaissance des consignes de sécurité au travail.
Connaissance des bases de l'équilibre alimentaire dans le but d'améliorer la qualité nutritionnelle des desserts.
Connaissance des bases de la dégustation en vue d'améliorer le goût des desserts.
Connaissance des bases de la présentation et du dressage des desserts de restaurant.
Connaissance des outils de lutte contre le gaspillage alimentaire.
Connaissance des mesures liées aux économies d'eau, de gaz et d'électricité.
Connaissance des bases de l'organisation rationnelle du travail.
Connaissance des bases de l'anglais professionnel.

FICHE DES COMPETENCES TRANSVERSALES DE L'ACTIVITÉ TYPE

Organiser sa production culinaire en intégrant les notions d'économie d'énergie et de lutte contre le gaspillage alimentaire

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir de la carte et des consignes de production, identifier les techniques à mettre œuvre, les ordonner rationnellement afin d'effectuer les productions dans un temps imparti. Maintenir le poste de travail propre et rangé. Réaliser les opérations avec un souci constant d'économie d'eau, d'énergies et de matières premières. Optimiser la gestion des déchets par un tri adapté.

Critères de performance

L'ordonnancement des tâches est cohérent au regard de la production à réaliser.
Les opérations sont réalisées avec un souci constant d'économie d'eau, d'énergies et de matières premières.
Le poste de travail est maintenu propre et rangé.

Appliquer des procédures de sécurité alimentaire et de prévention des risques professionnels

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de garantir la qualité sanitaire des prestations et la sécurité des collaborateurs, appliquer les bonnes pratiques d'hygiène et les procédures de sécurité au travail en vigueur dans l'établissement. Renseigner les documents d'autocontrôles, appliquer les actions correctives et rendre compte des disfonctionnements constatés à sa hiérarchie.

Critères de performance

Les bonnes pratiques d'hygiène sont appliquées.
Les procédures de sécurité sont respectées.
Les documents d'autocontrôle sont correctement renseignés.

Participer aux approvisionnements, assurer la réception et le stockage des marchandises

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin d'éviter les ruptures de produits, relever quotidiennement l'état des stocks. Transmettre à son responsable les besoins en matières premières. Contrôler les marchandises en réception et les ranger dans les zones appropriées afin de préserver leurs qualités. Participer aux inventaires de fin de période.

Critères de performance

Les critères de fraîcheur et de qualité des produits sont connus.
Les méthodes de rangement sont adaptées et efficaces.

Glossaire du Référentiel Professionnel

Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui 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. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

Activité type d'extension

Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au certificat complémentaire de spécialisation (CCS).

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.

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

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.

Référentiel Professionnel (RP)

Le référentiel professionnel est un document public à caractère règlementaire (visé par l'arrêté du titre à finalité professionnelle) qui s'applique aux titres à finalité professionnelles du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

Savoir-faire organisationnel

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.

Savoir-faire relationnel

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 technique

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer 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.

Titre à finalité professionnelle

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de la formation professionnelle est appelée « titre à finalité professionnelle ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées.

ASSEMBLÉE
DE LA
POLYNÉSIE FRANÇAISE

NOR : CFP22201037DL-4

DÉLIBÉRATION Nº /APF

DU

relative à la demande de reconnaissance par l'État du titre à finalité professionnelle d'« Employé(e) d'étage en hôtellerie (EEH) » préparé en Polynésie française et délivré par le Ministre en charge de la formation professionnelle

L'ASSEMBLÉE DE LA POLYNÉSIE FRANÇAISE

Vu la loi organique nº 2004-192 du 27 février 2004 modifiée portant statut d'autonomie de la Polynésie française, ensemble la loi nº 2004-193 du 27 février 2004 modifiée complétant le statut d'autonomie de la Polynésie française ;

Vu l'ordonnance n° 2021-552 du 5 mai 2021 portant actualisation et adaptation des dispositions du code de l'éducation relatives à l'outre-mer *(dernier alinéa de l'article L 337-1 dans la rédaction résultant du 13° du II de l'article L.376-1)* ;

Vu la délibération n° 91-26 AT du 18 janvier 1991 portant application des dispositions du titre VI du Livre 1er de la loi n° 86-845 du 17 juillet 1986 et relative à la formation professionnelle continue ;

Vu le décret n° 2021-1907 du 30 décembre 2021-art.3 relatif aux dispositions réglementaires du livre III du Code national de l'éducation *(Section 2 du Chapitre 3, reconnaissance de diplômes ou de titres à finalité professionnelle préparés et délivrés en Polynésie française)* ;

Vu l'arrêté nº 813 CM du 27 mai 2022 soumettant un projet de délibération à l'assemblée de la Polynésie française ;

Vu la lettre nº /2022/APF/SG du portant convocation en séance des représentants à l'assemblée de la Polynésie française ;

Vu le rapport nº du de la commission de la santé, de la solidarité, du travail et de l'emploi ;

Dans sa séance du

A D O P T E :

Article 1er.- La présente délibération a pour objet la demande de reconnaissance par l'État du titre à finalité professionnelle d'« Employé(e) d'étage en hôtellerie (EEH) » préparé en Polynésie française et délivré par le Ministre en charge de la formation professionnelle.

Article 2.- La demande de reconnaissance concerne le présent titre à finalité professionnelle qui a une correspondance étroite avec celui du Ministère en charge de l'emploi en France et qui sert de référence au titre délivré en Polynésie française.

Article 3.- Le titre à finalité professionnelle entrant dans le champ d'application de cette demande de reconnaissance est le suivant :

N°	INTITULÉ	SIGLE	RÉFÉRENCE
1	Employé(e) d'étage en hôtellerie	EEH	TP-00259

Les informations relatives aux activités et aux compétences liées à la qualification visée ainsi que les modalités de l'examen et les conditions de délivrance du titre sont décrites aux annexes jointes à la présente délibération.

Article 4.- L'organisme de formation désigné pour dispenser la formation est l'établissement public administratif dénommé Centre de Formation professionnelle pour Adultes (C.F.P.A.).

Article 5.- Le Président de la Polynésie française signalera toute modification qui interviendrait antérieurement ou postérieurement à la reconnaissance du titre.

Il s'assurera que les conditions de délivrance du titre sont respectées conformément aux dispositions prévues dans le référentiel de certification (RC).

L'autorité habilitée de la Polynésie française autorise, le cas échéant, des missions de contrôle diligentées par l'État, pour s'assurer des conditions dans lesquelles la formation et la délivrance du titre sont organisées.

Article 6.- Le Président de la Polynésie française est chargé de l'exécution de la présente délibération qui sera publiée au *Journal officiel* de la Polynésie française.

La secrétaire, *Le Président,*

Béatrice LUCAS Gaston TONG SANG

MINISTERE EN CHARGE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

REFERENTIEL DE CERTIFICATION
(RC)
DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

« EMPLOYÉ D'ÉTAGE EN HOTELLERIE »

NIVEAU V (3)

SIGLE	Type de document	Code titre national équivalent	Intitulé de la formation	
EEH	Référentiel de Certification	TP-00259	Employé d'étage en hôtellerie	Page 1/19

1 - Références de la spécialité

Intitulé du titre à finalité professionnelle : Employé d'étage en hôtellerie

Sigle : EEH

Niveau : V (3)

Code(s) NSF national équivalent : 334t - Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement

Code(s) Rome : G1501, G1502

2. Synthèse des modalités d'évaluation pour l'accès au titre

➢ Pour l'accès au titre à finalité professionnelle **des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu de formation,** les compétences sont évaluées au vu :

a) De l'épreuve de synthèse basée sur une mise en situation professionnelle

À partir d'un véhicule dont deux éléments adjacents présentent des dégâts superficiels (impacts, griffures), le candidat procède à la remise en état des zones dégradée (mastics, sous-couches), à la confection et à la correction de la teinte, à l'application de la peinture et à la réalisation d'un raccord dans un élément voisin. La mise en situation est complétée par un questionnaire technique.

b) Du dossier professionnelle (DP)

Tous les candidats au titre à finalité professionnelle décrivent par activité type et à partir d'exemples concrets, les pratiques professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre à finalité professionnelle visé.

Le candidat a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description.

À partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à l'épreuve de synthèse, le jury évaluera les acquis du candidat et les comparera aux requis du titre.

c) Des résultats des évaluations réalisées pendant le parcours continu de formation

(cette rubrique C ne concerne pas les candidats par VAE).

d) D'un entretien final avec le jury destiné à vérifier le niveau de maitrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités auxquelles conduit le titre visé sur la base du Dossier Professionnelle (DP), de l'épreuve de synthèse et, pour les candidats d'un parcours continu de formation, des évaluations passées en cours de formation.

➢ *Pour l'accès au titre à finalité professionnelle des candidats issus d'un parcours progressif de formation ou ayant capitalisé les Certificats de Compétences Professionnelles constitutifs du titre visé, les compétences sont évaluées* lors d'un entretien final avec le jury sur la base des CCP obtenus et du DP.

3 –Le dispositif d'évaluation pour l'accès direct au titre à finalité professionnelle

3.1. Les épreuves d'évaluation pour le (la) candidat(e) au Titre à Finalité professionnelle EEH

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Entretenir les chambres et les lieux de circulation du service des étages Approvisionner et maintenir en état de propreté les offices de stockage Entretenir les lieux publics, les lieux spécifiques et les locaux de service	01 h 15 min	A partir des consignes du jury, le candidat : Pendant 15 minutes : • sélectionne les produits et le matériel mis à sa disposition pour les opérations de nettoyage ; • agence et approvisionne son chariot. Pendant 30 minutes : • nettoie une chambre en départ, le couloir ou escalier et vérifie la qualité de sa prestation. Pendant 20 minutes : nettoie un espace dédié à la clientèle et vérifie la qualité de sa prestation. Pendant 10 minutes : • range le matériel et les produits utilisés. Au cours de la mise en situation professionnelle, le candidat applique les règles d'hygiène, de sécurité et d'économie d'effort.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			

• Entretien technique	Entretenir les chambres et les lieux de circulation du service des étages Approvisionner et maintenir en état de propreté les offices de stockage Contribuer au suivi et à la fidélisation du client Entretenir les lieux publics, les lieux spécifiques et les locaux de service Contribuer au service du petit déjeuner Collaborer à la fin de service du petit déjeuner	00 h 30 min	Pendant 10 minutes : Le jury questionne le candidat sur les tâches réalisées lors de la mise en situation professionnelle. Pendant 20 minutes : A partir d'une série de questions tirées au sort, le jury questionne le candidat sur : • l'approvisionnement et le maintien en état de propreté des lieux de stockage ; • la contribution de l'employé d'étage en hôtellerie au suivi de la fidélisation du client ; • l'entretien des lieux spécifiques et des locaux de service ; le service du petit déjeuner. L'évaluation de la langue anglaise* a lieu dans le cadre de l'entretien: les
Modalités	**Compétences évaluées**	**Durée**	**Détail de l'organisation de l'épreuve**
			questions portent sur la communication avec la clientèle.* *niveau A1 « Découverte » du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).*
• Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
• Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
Entretien final		00 h 15 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. Le jury vérifie la compréhension du métier et de son contexte d'exercice par le candidat.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	02 h 00 min	

3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien Technique	Questionnaire Professionnelle	Questionnement à partir de production(s)
Entretenir les chambres et contribuer à l'amélioration du service client					
Entretenir les chambres et les lieux de circulation du service des étages	Les consignes sont respectées Les procédures de travail sont appliquées dans un temps alloué Les produits et le matériel de nettoyage sont choisis et utilisés en fonction du travail à réaliser et des surfaces à traiter Le nettoyage des chambres, des salles de bain et des toilettes est assuré en conformité avec les standards de qualité fixés par l'établissement La qualité de la prestation est vérifiée Les principes de sécurité et d'économie d'effort sont appliqués	☒	☒	☐	☐
Approvisionner et maintenir en état de propreté les offices de stockage	Les consignes sont respectées La procédure de stockage est appliquée dans les locaux prévus à cet effet La procédure d'approvisionnement est appliquée Les anomalies et les incidents sont repérés et signalés à la hiérarchie Le chariot d'étage est agencé et approvisionné rationnellement Les gestes et les déplacements sont optimisés Le nettoyage des offices de stockage est en conformité avec les standards de qualité fixés par l'établissement	☒	☒	☐	☐

Contribuer au suivi et à la fidélisation du client	Les consignes sont respectées Le suivi des prestations est appliqué Les réponses apportées sont fiables Les demandes spécifiques sont indiquées à la hiérarchie Les informations utiles à l'amélioration du service client sont transmises à la hiérarchie	☐	☒	☐	☐

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien Technique	Questionnaire Professionnelle	Questionnement à partir de production(s)
Entretenir les lieux dédiés aux clients et contribuer au service petit déjeuner					
Entretenir les lieux publics, les lieux spécifiques et les locaux de service	Les consignes sont respectées Les procédures de travail sont appliquées dans un temps alloué Les produits et le matériel de nettoyage sont choisis et utilisés en fonction du travail à réaliser et des surfaces à traiter Les équipements sont vérifiés et les dysfonctionnements et incidents sont signalés Les espaces nettoyés sont en conformité avec les standards de qualité fixés par l'établissement ou par des textes réglementaires La qualité de la prestation est vérifiée	☒	☒	☐	☐

Contribuer au service du petit déjeuner	La mise en place du buffet est en conformité avec les standards de qualité de l'établissement Le réapprovisionnement du buffet est effectué selon le mode opératoire de la méthode HACCP La procédure d'accueil client est appliquée Les tables sont débarrassées et redressées en conformité avec les standards de qualité de l'établissement Les consignes de dressage du plateau petit déjeuner sont respectées La procédure de service du petit déjeuner en chambre est appliquée	☐	☒	☐	☐
Collaborer à la fin de service du petit déjeuner	La méthode HACCP est respectée Les produits et le matériel de nettoyage sont choisis et utilisés en fonction des surfaces à traiter Les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail sont appliquées Les locaux nettoyés sont en conformité avec les standards de qualité de l'établissement Les plateaux servis en chambre sont débarrassés conformément à la procédure mise en place dans l'établissement	☐	☒	☐	☐
Obligations règlementaires le cas échéant : Sans objet					

3.3. Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Communiquer avec la hiérarchie, les collaborateurs et les clients de l'établissement	Approvisionner et maintenir en état de propreté les offices de stockage
	Collaborer à la fin de service du petit déjeuner
	Contribuer au service du petit déjeuner
	Contribuer au suivi et à la fidélisation du client
	Entretenir les lieux publics, les lieux spécifiques et les locaux de service
	Entretenir les chambres et les lieux de circulation du service des étages
Organiser et préparer les éléments nécessaires à la réalisation des travaux au service des étages	Approvisionner et maintenir en état de propreté les offices de stockage
	Contribuer au suivi et à la fidélisation du client
	Entretenir les lieux publics, les lieux spécifiques et les locaux de service
	Entretenir les chambres et les lieux de circulation du service des étages
Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail dans la réalisation des travaux au service des étages	Approvisionner et maintenir en état de propreté les offices de stockage
	Collaborer à la fin de service du petit déjeuner
	Contribuer au service du petit déjeuner
	Contribuer au suivi et à la fidélisation du client
	Entretenir les lieux publics, les lieux spécifiques et les locaux de service
	Entretenir les chambres et les lieux de circulation du service des étages

4. Conditions de présence et d'intervention du jury propre au titre EEH

4.1. Durée de l'épreuve : 02 h 00 min

4.2. Protocole d'intervention du jury : Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

4.3. Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet

5. Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session titre

Sans objet

REFERENTIEL DE CETIFICATION
DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

EMPLOYÉ D'ÉTAGE EN HOTELLERIE

CCP 1

Entretenir les chambres et contribuer à l'amélioration du service client

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Approvisionner et maintenir en état de propreté les offices de stockage Entretenir les chambres et les lieux de circulation du service des étages	00 h 55 min	A partir des consignes du jury, le candidat : Pendant 15 minutes : • sélectionne les produits et le matériel mis à sa disposition pour les opérations de nettoyage ; • agence et approvisionne son chariot. Pendant 30 minutes : • nettoie une chambre en départ, le couloir ou escalier et vérifie la qualité de sa prestation. Pendant 10 minutes : range le matériel et les produits utilisés. Au cours de la mise en situation professionnelle, le candidat applique les règles d'hygiène, de sécurité et d'économie d'effort.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			

▪ Entretien technique	Entretenir les lieux publics, les lieux spécifiques et les locaux de service Collaborer à la fin de service du petit déjeuner Contribuer au service du petit déjeuner	00 h 25 min	Pendant 10 minutes : Le jury questionne le candidat sur les tâches réalisées lors de la mise en situation professionnelle. Pendant 15 minutes : A partir d'une série de questions tirées au sort, Le jury questionne le candidat sur : ☐ l'entretien des lieux spécifiques et des locaux de service ;
Modalités	**Compétences évaluées**	**Durée**	**Détail de l'organisation de l'épreuve**
			☐ le service du petit déjeuner. L'évaluation de la langue anglaise* a lieu dans le cadre de l'entretien: les questions portent sur la communication avec la clientèle. ** niveau A1 « Découverte » du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).*
Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	01 h 20 min	

CCP 2

Entretenir les lieux dédiés aux clients et contribuer au service petit déjeuner

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Entretenir les lieux publics, les lieux spécifiques et les locaux de service Contribuer au service du petit déjeuner	00 h 55 min	A partir des consignes du jury, le candidat : Pendant 10 minutes : • sélectionne les produits et le matériel mis à sa disposition pour les opérations de nettoyage ; • agence et approvisionne son chariot de nettoyage des lieux publics. Pendant 20 minutes : • nettoie un espace dédié à la clientèle et vérifie la qualité de sa prestation. Pendant 15 minutes : range le matériel et les produits utilisés. Pendant 10 minutes : • dresse un plateau petit déjeuner pour deux personnes en fonction d'un bon de commande préalablement établi. Au cours de la mise en situation professionnelle, le candidat applique les règles d'hygiène, de sécurité et d'économie d'effort.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			

• Entretien technique	Entretenir les lieux publics, les lieux spécifiques et les locaux de service Collaborer à la fin de service du petit déjeuner Contribuer au service du petit déjeuner	00 h 25 min	Pendant 10 minutes : Le jury questionne le candidat sur les tâches réalisées lors de la mise en situation professionnelle. Pendant 15 minutes : A partir d'une série de questions tirées au sort, Le jury questionne le candidat sur : *l'entretien des lieux spécifiques et des locaux de service ;

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			le service du petit déjeuner. L'évaluation de la langue anglaise a lieu dans le cadre de l'entretien : les questions portent sur la communication avec la clientèle. * *niveau A1 « Découverte » du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).*
Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Entretenir les lieux dédiés aux clients et contribuer au service petit déjeuner
Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 20 min
Protocole d'intervention du jury :
Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.
Conditions particulières de composition du jury :
L'un des membres du jury au moins est en mesure d'évaluer les compétences linguistiques du candidat lors de l'entretien technique.

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP Sans objet

Annexe 1
Plateau technique d'évaluation

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	Une chambre pour deux personnes, avec un grand lit, correspondant au classement des hôtels de niveau 3* selon l'arrêté en vigueur. Dans le cas, où le jury évaluerait deux candidats simultanément, il faut prévoir deux chambres à proximité. Une zone de stockage avec du linge avec rayonnage de rangement. Une zone de stockage avec des produits et matériel de nettoyage avec rayonnage de rangement. Une zone « lieux publics » dédiée aux clients. Cette zone correspond à un lieu fréquenté par la clientèle (exemples : hall d'accueil, sanitaires, ascenseur, salle petit déjeuner, etc.)	Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention. La chambre doit être libre et correspondre à une chambre en départ. La configuration de la chambre permet au candidat de réaliser les travaux de nettoyage en 0h30min.
Entretien technique	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.
Entretien final	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.

Ressources (pour un candidat)
Certaines ressources peuvent être partagées par plusieurs candidats.
Leur nombre est indiqué dans la colonne « Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve »

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Outils / Outillages	1	Bannette pour produits d'entretien + 1 détergent désinfectant + 1 détartrant + 1 solvant vitre	1	Sans objet
	4	Microfibres de couleurs différentes	1	Sans objet
	1	Brosse « vadrouille » pour l'entretien des toilettes	1	Sans objet
	1	Balai trapèze + gaze	1	Sans objet
	1	Sabre télescopique pour dépoussiérer en hauteur	1	Sans objet
	1	Panneau sol glissant	2	Sans objet
	1	Plateau petit déjeuner	1	Sans objet
	2	Equipement vaisselle pour petit déjeuner (tasses à thé et à café, sous tasses, assiettes à entremets, cuillères et couteaux, verres, sucrier, pot à lait et café, sets et serviettes, sel et poivre, paniers, décoration florale)	1	Sans objet
Équipements de protection individuelle (EPI) ou collective	2	Paire de gants de nettoyage	1	Sans objet

Matières d'œuvre	1	Chariot d'étage équipé d'un sac à linge sale et sac poubelle	1	Sans objet
	1	Dans une zone de stockage prévoir : • du linge pour équiper 10 chambres pour l'approvisionnement du chariot d'étage (grands et petits draps, taies d'oreiller, alèzes, linge de toilette, etc.) • des produits d'accueil et consommables pour 10 chambres en occupation double (savonnettes, gel douche, sachet thé et café, bonbons, papeterie, etc.)	2	Sans objet
	1	Aspirateur à poussière	1	Sans objet

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
	1	Matériels mis à disposition par l'établissement pour le nettoyage des lieux publics	1	Sans objet
Documentations	1	Room directory par chambre	1	Sans objet
	1	Support visuel, sous forme d'affiche, présentant les standards de présentation d'un hôtel 3 étoiles (produits accueil, plateau de courtoisie, coussins, etc.)	1	Sans objet

ANNEXE 2

CORRESPONDANCES DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

Le titre à finalité professionnelle Employé d'étage en hôtellerie est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances sont :

	Agent d'hôtellerie Arrêté n°891 CM modifié du 13/07/2012		Employé d'étage en hôtellerie Arrêté du 26/02/2019
CCP	Entretenir les chambres des clients, les parties communes et les locaux de service d'un établissement hôtelier ou para hôtelier.	CCP	Entretenir les chambres et contribuer à l'amélioration du service client
CCP	Mettre en place et assurer le suivi du petit déjeuner d'un établissement hôtelier ou para hôtelier.	CCP	Entretenir les lieux dédiés aux clients et contribuer au service petit déjeuner

Annexe 3

Glossaire des modalités d'évaluation du référentiel de certification (RC)

Mise en situation professionnelle

Il s'agit d'une reconstitution qui s'inspire d'une situation professionnelle représentative de l'emploi visé par le titre. Elle s'appuie sur le plateau technique d'évaluation défini dans l'annexe 1 du référentiel d'évaluation.

Présentation d'un projet réalisé en amont de la session Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet réalisé dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet en amont de la session. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session » mentionne en quoi consiste ce projet.

Entretien technique

L'entretien technique peut être prévu par le référentiel d'évaluation. Sa durée et son périmètre de compétences sont précisés. Il permet si nécessaire d'analyser la mise en situation professionnelle et/ou d'évaluer une (des) compétence(s) particulière(s).

Questionnaire professionnel

Il s'agit d'un questionnaire écrit passé sous surveillance. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d'évaluer certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité. Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

Questionnement à partir de production(s)

Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet…) élaborée en amont de la session par le candidat, pour évaluer certaines des compétences non évaluables par la mise en situation professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) » mentionne en quoi consiste/nt cette/ces production(s).

Entretien final

Il permet 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 des représentations du métier.

Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son dossier professionnel.

MINISTERE EN CHARGE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

REFERENTIEL PROFESSIONNEL (RP) DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

« EMPLOYÉ D'ÉTAGE EN HOTELLERIE »

NIVEAU V (3)

INTRODUCTION

Présentation de l'évolution du titre à finalité professionnelle

Le titre à finalité professionnelle « Agent(e) d'hôtellerie » créé par arrêté du 13/07/2012 modifié (parution au J.O du 26/07/2012) change d'intitulé et devient « Employé(e) d'étage en hôtellerie ». Le titre définissant deux blocs de compétences est toujours adapté à cette configuration avec une modification du périmètre d'intervention pour le service du petit déjeuner.

Contexte de l'examen du titre à finalité professionnelle

Il est à noter que l'employé d'étage en hôtellerie :

- Intervient principalement dans les chambres, les couloirs et les offices de stockage.
- Contribue à la personnalisation de l'accueil afin de fidéliser le client en repérant les informations utiles à l'amélioration du service et en informant la hiérarchie.
- Entretient également les lieux publics, les lieux spécifiques et les locaux de service.
- Contribue au service du petit déjeuner sous la responsabilité de la personne en charge du petit déjeuner en fonction de l'organisation interne de l'établissement.
- Peut être amené à utiliser une application numérique sur smartphone pour prendre connaissance du travail à réaliser, rendre compte du travail effectué et faire remonter les dysfonctionnements à la hiérarchie.

Cela a conduit à changer l'intitulé des deux activités qui deviennent :

- Activité n° 1 « Entretenir les chambres et contribuer à l'amélioration du service client »
- Activité n° 2 « Entretenir les espaces dédiés aux clients et contribuer au service du petit déjeuner ».

Et à créer deux nouvelles compétences :
Compétence n°2 « Approvisionner et maintenir en état de propreté les offices de stockage »
Compétence n°3 « Contribuer au suivi et à la fidélisation du client ».

Dans un souci de clarification et pour tenir compte des observations des professionnels, l'intitulé du titre devient « Employé d'étage en hôtellerie ».

Tableau des activités

Ancien TP Agent d'hôtellerie	Nouveau TP Employé d'étage en hôtellerie
Entretenir les chambres des clients, les parties communes et les locaux de service d'un établissement hôtelier ou para hôtelier.	- Entretenir les chambres et contribuer à l'amélioration du service client
Mettre en place et assurer le suivi du petit déjeuner d'un établissement hôtelier ou para hôtelier.	- Entretenir les lieux dédiés aux clients et contribuer au service petit déjeuner

Vue synoptique de l'activité-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Entretenir les chambres et contribuer à l'amélioration du service client	1	Entretenir les chambres et les lieux de circulation du service des étages
		2	Approvisionner et maintenir en état de propreté les offices de stockage
		3	Contribuer au suivi et à la fidélisation du client
2	Entretenir les lieux dédiés aux clients et contribuer au service petit déjeuner	4	Entretenir les lieux publics, les lieux spécifiques et les locaux de service
		5	Contribuer au service du petit déjeuner
		6	Collaborer à la fin de service du petit déjeuner

FICHE ACTIVITE TYPE

Employé d'étage en hôtellerie

Définition de l'activité type et des conditions d'exercice (rubrique RNCP)

À partir des procédures et des consignes journalières définies par la hiérarchie, l'employé d'étage en hôtellerie entretient les chambres et les sanitaires de l'établissement en respectant les règles d'hygiène, les principes de sécurité et d'économie d'effort. Il approvisionne la chambre et les sanitaires en produits d'accueil, en linge et en consommables. Il vérifie le fonctionnement des équipements et fait remonter les dysfonctionnements et les incidents à sa hiérarchie. Il entretient les lieux de circulation du service des étages tels que les couloirs et escaliers. Il vérifie la qualité de sa prestation et rend compte de son activité. Il approvisionne les offices de stockage et les maintient en état de propreté en respectant les procédures. Afin de contribuer à la fidélisation du client, l'employé d'étage en hôtellerie assure le suivi des prestations mises en place dans la chambre tout au long du séjour. Il informe sa hiérarchie de toute information utile à l'amélioration du service.

À partir des consignes et des standards de qualité de l'établissement, il entretient les lieux publics, les lieux spécifiques et les locaux de service. Il sélectionne les produits et le matériel de nettoyage adaptés. Il repère les dysfonctionnements et les incidents, fait remonter les informations à sa hiérarchie. Il vérifie la qualité de sa prestation et rend compte de son activité.

Il intervient au service du petit déjeuner sous la responsabilité de la personne en charge du service. Il accueille les clients, réapprovisionne le buffet, débarrasse, nettoie et redresse les tables. Il prépare et sert les plateaux petit déjeuner en chambre.

En fin de service et dans le respect des règles d'hygiène, des principes de sécurité et d'économie d'effort, il débarrasse le buffet et stocke les produits alimentaires et les boissons. Il sélectionne les produits et le matériel de nettoyage adaptés et entretient les locaux dédiés au service du petit déjeuner.

Selon les procédures mises en place dans l'établissement, il débarrasse les plateaux servis en chambre.

L'employé d'étage en hôtellerie intervient dans les chambres, les lieux publics, les lieux spécifiques, les locaux de service et au service du petit déjeuner d'un établissement hôtelier ou para hôtelier dans le cadre d'une prestation en interne ou externalisée.

Il travaille seul ou en équipe, sous la responsabilité et la supervision de sa hiérarchie. Il organise son travail en fonction des consignes reçues et rend compte régulièrement de son activité.

Il respecte le confort du client lors de ses interventions et adapte son comportement en présence du client. Il fait preuve de discrétion et respecte les règles de confidentialité. L'emploi exige une station debout prolongée avec un rythme de travail soutenu et des pics d'activité. Les horaires sont continus avec une amplitude hebdomadaire englobant les week-ends et les jours fériés.

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre (rubrique RNCP)

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- Hôtels et résidences de tourisme.
- Hôtels.
- Résidences hôtelières.
- Hôtellerie de plein air.
- Villages vacances.
- Hostels.
- Résidences séniors et maisons de retraite non médicalisées.
- Sociétés assurant l'externalisation du nettoyage.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

Femme de chambre. - Valet de chambre.
- Employé d'étages.
- Personnel d'étages.
- Employé de service.
- Equipier.
- Lingère.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Liens avec d'autres certifications (le cas échéant)

Sans objet

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Entretenir les chambres et contribuer à l'amélioration du service client
   Entretenir les chambres et les lieux de circulation du service des étages
   Approvisionner et maintenir en état de propreté les offices de stockage
Contribuer au suivi et à la fidélisation du client

2. Entretenir les lieux dédiés aux clients et contribuer au service petit déjeuner
   Entretenir les lieux publics, les lieux spécifiques et les locaux de service
   Contribuer au service du petit déjeuner
   Collaborer à la fin de service du petit déjeuner

Compétences transversales de l'activité (le cas échéant)

Communiquer avec la hiérarchie, les collaborateurs et les clients de l'établissement
Organiser et préparer les éléments nécessaires à la réalisation des travaux au service des étages
Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail dans la réalisation des travaux au service des étages

Niveau et/ou domaine d'activité national équivalent

Niveau V (Nomenclature de 1969)
Niveau 3 (Cadre national des certifications 2019)
Code(s) NSF national équivalent : 334t – Réception, Hébergement, Service de restauration, Accompagnement

Fiche(s) Rome de rattachement
G1501 Personnel d'étage
G1502 Personnel polyvalent d'hôtellerie

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1
Entretenir les chambres et contribuer à l'amélioration du service client

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice
À partir des procédures et des consignes journalières définies par sa hiérarchie, l'employé d'étage en hôtellerie entretient les chambres, les sanitaires et les lieux de circulation du service des étages, en respectant les règles d'hygiène, les principes de sécurité et d'économie d'effort. Il approvisionne et maintient en état de propreté les offices de stockage. Il assure le suivi des prestations mises en place dans la chambre tout au long du séjour. Il informe sa hiérarchie de toute information utile à l'amélioration du service afin de fidéliser le client.
À partir des consignes et des standards de qualité de l'établissement, des plannings d'occupation et des rapports de travail, l'employé d'étage en hôtellerie sélectionne les produits et le matériel adaptés, approvisionne le chariot d'étage, assure la réfection des lits, nettoie et désinfecte les éléments et les surfaces de la chambre et des sanitaires. Il approvisionne la chambre et les sanitaires en produits d'accueil, en linge et en consommables. Il vérifie le fonctionnement des équipements et fait remonter les dysfonctionnements et les incidents à sa hiérarchie. Il vérifie la qualité de sa prestation et rend compte de son activité.
Il réapprovisionne les offices de stockage en linge, produits d'accueil et consommables en respectant les procédures. Il maintient les offices en état de propreté, en respectant les règles d'hygiène, les principes de sécurité et d'économie d'effort.
L'employé d'étage en hôtellerie assure le suivi des prestations mises en place dans la chambre tout au long du séjour. Dans la limite de ses attributions, il apporte un premier niveau de réponse au client. Il informe sa hiérarchie de toute information utile à l'amélioration du service afin de fidéliser le client.
L'employé d'étage en hôtellerie exerce cette activité seule ou en équipe, sous la responsabilité et la supervision de sa hiérarchie. Il organise son travail en fonction des consignes transmises et rend compte régulièrement de son activité. Il adapte son comportement en présence du client et respecte le confort du client lors de ses interventions. Il échange également des informations sur le suivi de la production avec les collaborateurs de son service.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Liste des compétences professionnelles de l'activité type
Entretenir les chambres et les lieux de circulation du service des étages
Approvisionner et maintenir en état de propreté les offices de stockage
Contribuer au suivi et à la fidélisation du client

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)
Communiquer avec la hiérarchie, les collaborateurs et les clients de l'établissement
Organiser et préparer les éléments nécessaires à la réalisation des travaux au service des étages
Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail dans la réalisation des travaux au service des étages

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2
Entretenir les lieux dédiés aux clients et contribuer au service petit déjeuner

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice
À partir des procédures et des consignes journalières définies par la hiérarchie, l'employé d'étage en hôtellerie entretient les lieux publics, les lieux spécifiques et les locaux de service en respectant les règles d'hygiène, les principes de sécurité et d'économie d'effort. Sous la responsabilité de la personne en charge du petit déjeuner, il s'assure de la conformité de la mise en place du buffet. Il accueille le client, veille au réapprovisionnement du buffet, débarrasse, nettoie et redresse les tables. Il dresse les plateaux petit déjeuner et les sert en chambre.

À partir des consignes et des standards de qualité de l'établissement, il sélectionne les produits et le matériel de nettoyage adaptés. Il entretient les lieux publics, les lieux spécifiques et les locaux de service. Il repère les dysfonctionnements, les incidents et fait remonter les informations à sa hiérarchie. Dans le respect des règles d'hygiène, des principes de sécurité et d'économie d'effort, il débarrasse le buffet et stocke les produits alimentaires et les boissons. Il sélectionne les produits et le matériel de nettoyage adaptés et entretient les locaux dédiés au service du petit déjeuner. Selon les procédures mises en place dans l'établissement, il débarrasse les plateaux servis en chambre.

L'employé d'étage en hôtellerie exerce cette activité seule ou en équipe, sous la responsabilité et la supervision de sa hiérarchie. Il organise son travail en fonction des consignes transmises et rend compte régulièrement de l'avancement de son activité. Il adapte son comportement en présence du client et respecte le confort du client lors de ses interventions. Il échange également des informations sur le suivi de la production avec les collaborateurs de son service.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Liste des compétences professionnelles de l'activité type
Entretenir les lieux publics, les lieux spécifiques et les locaux de service
Contribuer au service du petit déjeuner
Collaborer à la fin de service du petit déjeuner

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Communiquer avec la hiérarchie, les collaborateurs et les clients de l'établissement
Organiser et préparer les éléments nécessaires à la réalisation des travaux
Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail dans la réalisation des travaux

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Entretenir les chambres et les lieux de circulation du service des étages

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

À partir des consignes journalières et des critères de qualité de l'établissement, sélectionner les produits et le matériel adaptés dans les espaces de stockage. Nettoyer les chambres en recouche, en départ et les lieux de circulation en respectant les standards de l'établissement, les principes de sécurité et d'économie d'effort et le délai imparti par l'entreprise. En s'adaptant aux consignes du jour, aérer les pièces, vider les corbeilles, enlever le linge sale de la chambre et de la salle de bain, appliquer les produits d'entretien dans la salle de bain et les toilettes, assurer la réfection des lits, dépoussiérer le mobilier, réapprovisionner la chambre en produits d'accueil et en consommables, nettoyer et désinfecter les éléments et surfaces de la salle de bain et des toilettes, approvisionner la salle de bain en produits d'accueil, en linge de toilette et en consommables, aspirer et laver les sols. Vérifier le fonctionnement des équipements lors de la réfection de la chambre et faire remonter les dysfonctionnements et les incidents à la hiérarchie. Vérifier la qualité de sa prestation. Rendre compte de son activité.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La compétence s'exerce au service des étages sous la responsabilité et la supervision d'un hiérarchique. Une application numérique peut être utilisée pour prendre connaissance du travail à réaliser, rendre compte du travail effectué et faire remonter les dysfonctionnements à la hiérarchie.

Critères de performance

Les consignes sont respectées
Les procédures de travail sont appliquées dans un temps alloué
Les produits et le matériel de nettoyage sont choisis et utilisés en fonction du travail à réaliser et des surfaces à traiter
Le nettoyage des chambres, des salles de bain et des toilettes est assuré en conformité avec les standards de qualité fixés par l'établissement La qualité de la prestation est vérifiée
Les principes de sécurité et d'économie d'effort sont appliqués

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Sélectionner les produits et le matériel de nettoyage en fonction des surfaces à entretenir.
Appliquer les différentes procédures de nettoyage des chambres et des sanitaires.
Appliquer la procédure de nettoyage des kitchenettes.
Utiliser les produits et le matériel de nettoyage en respectant les procédures.
Appliquer les techniques de réfection des lits. Réapprovisionner les chambres et les sanitaires en linge, produits d'accueil et en consommables.
Repérer les dysfonctionnements et les incidents et en informer la hiérarchie.
Vérifier la qualité de sa prestation en fonction des standards de qualité de l'établissement.

Assurer le nettoyage d'une chambre en départ.
Assurer le nettoyage d'une chambre en recouche.
Réaliser le service de la couverture.
Prendre en compte les consignes journalières (rapport de travail papier ou dématérialisé).
Appliquer les procédures liées au service des étages (linge client, VIP, objets oubliés, pancarte « Ne pas déranger », etc.)
Vérifier et entretenir le matériel de nettoyage confié.
Respecter le confort du client lors de son intervention (minimiser les nuisances sonores ...).
Adapter son comportement en présence du client.
Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.
Appliquer les principes d'économie d'effort.
Utiliser les produits, le matériel et les équipements en respectant le mode opératoire.
Utiliser les moyens de protection collective et individuelle (EPI).
Utiliser son chariot d'étage préalablement approvisionné.
Organiser ses interventions en tenant compte de l'activité de l'établissement et des consignes.
Collaborer au sein d'une équipe en suivant les consignes de travail de la hiérarchie.
Communiquer avec la hiérarchie ou les collaborateurs sur le suivi de son activité.
Connaissance de la nécessité de respecter les procédures.
Connaissance de l'environnement de l'établissement.
Connaissance des différents types de chambres de l'établissement.
Connaissance des équipements des chambres et des sanitaires, des produits d'accueil et des consommables.
Connaissance de la nature des revêtements et leurs caractéristiques.
Connaissance des standards de qualité de l'établissement.
Connaissance des produits et du matériel de nettoyage.
Connaissance des procédures d'entretien du matériel de nettoyage.
Connaissance des différentes procédures de nettoyage des chambres et des sanitaires.
Connaissance des différents protocoles en fonction du lieu à nettoyer.
Connaissance des techniques de réfection des lits.
Connaissance de son rapport de travail version papier ou dématérialisée.
Connaissance des règles de communication interpersonnelle.
Connaissance des attitudes et comportements professionnels. Connaissance des règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.
Connaissance des risques liés aux activités physiques et aux équipements de travail
Connaissance de l'impact des gestes professionnels sur l'environnement (respecter le tri sélectif, l'utilisation des produits de nettoyage, les souhaits du client concernant le changement du linge ...)
Connaissance du vocabulaire anglais correspondant aux différents types de chambres, équipements des chambres et des sanitaires, linge, produits d'accueil et consommables (niveau A1 « Découverte » du Cadre européen commun de référence pour les langues).

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Approvisionner et maintenir en état de propreté les offices de stockage

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de faciliter le nettoyage des chambres et à partir des consignes de sa hiérarchie, répartir et stocker le linge plat, le linge de toilette, les produits d'accueil, les consommables, les couettes, l'aspirateur, le chariot et le petit matériel de nettoyage dans les offices de stockage. Agencer et approvisionner rationnellement le chariot. Respecter les règles d'hygiène, de sécurité, de protection de la santé au travail et d'économie d'effort. Réapprovisionner les offices de stockage en respectant les procédures et les maintenir en état de propreté. Repérer les anomalies et les incidents lors de l'approvisionnement des différents produits et consommables et en informer la hiérarchie.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au service des étages sous la responsabilité et la supervision de la hiérarchie.

Critères de performance

Les consignes sont respectées
La procédure de stockage est appliquée dans les locaux prévus à cet effet
La procédure d'approvisionnement est appliquée
Les anomalies et les incidents sont repérés et signalés à la hiérarchie
Le chariot d'étage est agencé et approvisionné rationnellement
Les gestes et les déplacements sont optimisés
Le nettoyage des offices de stockage est en conformité avec les standards de qualité fixés par l'établissement

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Approvisionner les lieux de stockage en linge plat, linge de toilette, produits d'accueil et consommables en utilisant les moyens matériels mis à disposition.
Appliquer la procédure de stockage (First In, First Out).
Repérer les anomalies et les incidents des différents produits et consommables lors de l'approvisionnement et informer la hiérarchie.
Agencer et approvisionner rationnellement son chariot en linge plat, linge de toilette, produits d'accueil et consommables.
Sélectionner les produits de nettoyage et le matériel en fonction des interventions à réaliser et des surfaces à entretenir.
Nettoyer les offices de stockage en utilisant les produits et le matériel de nettoyage adaptés.
Repérer les dysfonctionnements ou incidents lors des opérations de nettoyage et en informer la hiérarchie.
Vérifier et entretenir le matériel de nettoyage confié.
Rendre compte de son activité

Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.
Appliquer les principes d'économie d'effort.
Utiliser les produits, le matériel et les équipements en respectant le mode opératoire.
Utiliser les moyens de protection collective et individuelle (EPI).
Organiser rationnellement son travail lors des opérations de réapprovisionnement des offices de stockage. Préparer ses produits et son matériel de nettoyage en fonction des interventions à réaliser et des surfaces à entretenir.
Collaborer au sein d'une équipe en suivant les consignes de travail de la hiérarchie.
Communiquer et échanger des informations concernant les réapprovisionnements ou les dysfonctionnements avec la hiérarchie ou les collaborateurs. Rendre compte de son activité à la hiérarchie.

Connaissance de l'environnement de l'établissement. Connaissance des principaux standards de qualité des établissements. Connaissance des organisations de prise en charge du linge (buanderie intégrée ou externalisée). Connaissance des principes d'organisation d'un office de stockage. Connaissance des règles de communication interpersonnelle. Connaissance des règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail. Connaissance des risques liés aux activités physiques et aux équipements de travail. Connaissance des facteurs liés à l'apparition des troubles musculo-squelettiques (TMS). Connaissance du vocabulaire anglais correspondant au linge plat et de toilette, aux produits d'accueil et consommables. (niveau A1 « Découverte » du Cadre européen commun de référence pour les langues).

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Contribuer au suivi et à la fidélisation du client

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

À partir des consignes journalières et des standards de qualité de l'établissement, assurer un suivi des prestations mises en place à l'arrivée des clients. Traiter les demandes du client en apportant un premier niveau de réponse, relayer les demandes spécifiques à sa hiérarchie et se tenir informé du suivi de la demande. Contribuer à la personnalisation de l'accueil afin de fidéliser le client en repérant les informations utiles à l'amélioration du service et en informant sa hiérarchie.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La compétence s'exerce sous la responsabilité et la supervision d'un hiérarchique. Une application numérique peut être utilisée pour transmettre les demandes spécifiques du client.

Critères de performance

Les consignes sont respectées
Le suivi des prestations est appliqué
Les réponses apportées sont fiables
Les demandes spécifiques sont indiquées à la hiérarchie
Les informations utiles à l'amélioration du service client sont transmises à la hiérarchie

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Appliquer les différentes procédures de suivi des prestations liées au service des étages.
Ecouter, reformuler et traiter les demandes client.
Relayer les demandes spécifiques à sa hiérarchie.
Repérer les habitudes du client et informer sa hiérarchie.
Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.
Organiser ses interventions en tenant compte des consignes de sa hiérarchie.
Collaborer au sein d'une équipe en suivant les consignes de travail de la hiérarchie.
Rendre compte du suivi de la prestation à la hiérarchie ou aux collaborateurs.
Ecouter la demande d'un client et répondre dans la limite de ses attributions ou le mettre en relation avec l'interlocuteur concerné.
Connaissance des standards de qualité de l'établissement.
Connaissance de l'environnement de l'établissement.
Connaissance des équipements des chambres et des sanitaires, des produits d'accueil et des consommables.
Connaissances des prestations liées au service des étages (linge client, VIP, objets oubliés, pancarte « Ne pas déranger », etc.)
Connaissance des attitudes et comportements professionnels.
Connaissance des règles de communication interpersonnelle.
Connaissance des règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.

Connaissance du vocabulaire anglais correspondant à l'environnement de l'établissement (chambre, hall, réception, salle petit déjeuner, toilettes, etc.).
Connaissance du vocabulaire et des expressions simples en anglais pour saluer et prendre congé d'un client.
Connaissance du vocabulaire et des expressions simples en anglais pour prendre en compte la demande d'un client et la relayer à l'interlocuteur concerné (Niveau A1 « Découverte » du Cadre européen commun de référence pour les langues).

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

Entretenir les lieux publics, les lieux spécifiques et les locaux de service

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

À partir des consignes et des standards de qualité de l'établissement, sélectionner les produits et le matériel adaptés, nettoyer et remettre en état les lieux publics, les lieux spécifiques et les locaux de service, en appliquant les procédures et protocoles et en respectant le délai imparti par l'entreprise. En s'adaptant aux consignes du jour et à l'occupation des espaces par les clients et le personnel, aérer, vider les corbeilles, dépoussiérer le mobilier, nettoyer et désinfecter les éléments et les surfaces, réapprovisionner en consommables, aspirer et laver les sols. Respecter les règles d'hygiène, de sécurité, de protection de la santé au travail et d'économie d'effort. Vérifier le fonctionnement des équipements lors du nettoyage des lieux publics, des lieux spécifiques et des locaux de service. Repérer les dysfonctionnements et les incidents et faire remonter les informations à la hiérarchie. Vérifier la qualité de sa prestation et rendre compte de son activité.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La compétence s'exerce sous la responsabilité et la supervision de la hiérarchie. Elle peut s'exercer dans les lieux publics et les lieux spécifiques en présence du client. Une application numérique peut être utilisée pour rendre compte du travail réalisé et faire remonter les dysfonctionnements à la hiérarchie.

Critères de performance

Les consignes sont respectées
Les procédures de travail sont appliquées dans un temps alloué
Les produits et le matériel de nettoyage sont choisis et utilisés en fonction du travail à réaliser et des surfaces à traiter
Les équipements sont vérifiés et les dysfonctionnements et incidents sont signalés
Les espaces nettoyés sont en conformité avec les standards de qualité fixés par l'établissement ou par des textes réglementaires
La qualité de la prestation est vérifiée

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Prendre en compte les consignes journalières (rapport de travail version papier ou dématérialisée).
Appliquer les différentes procédures et protocoles de nettoyage des lieux publics, des lieux spécifiques et des locaux de service.
Respecter le confort du client lors de son intervention (minimiser les nuisances sonores ...).
Adapter son comportement en présence du client.
Utiliser les produits et le matériel de nettoyage en respectant les procédures.
Réapprovisionner les lieux publics, lieux spécifiques et les locaux de service en consommables.
Repérer les dysfonctionnements et les incidents et en informer la hiérarchie.

Vérifier la qualité de sa prestation.
Vérifier et entretenir le matériel de nettoyage confié.
Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.
Appliquer les principes d'économie d'effort.
Utiliser les produits, le matériel et les équipements en respectant le mode opératoire.
Utiliser les moyens de protection collective et individuelle (EPI).
Organiser ses interventions en tenant compte de l'activité de l'établissement et des consignes.
Organiser rationnellement son travail lors des opérations de nettoyage.
Collaborer au sein d'une équipe en suivant les consignes de travail de la hiérarchie.
Communiquer avec la hiérarchie ou les collaborateurs sur le suivi de la production.
Connaissance de l'environnement de l'établissement.
Connaissance de la nature des revêtements et leurs caractéristiques.
Connaissance des standards de qualité de l'établissement.
Connaissance des produits et du matériel de nettoyage.
Connaissance des équipements et des produits consommables des lieux publics, des lieux spécifiques et des locaux de service. Connaissance des procédures d'entretien du matériel de nettoyage.
Connaissance des procédures et des techniques d'entretien courant et d'entretien périodique des lieux publics, des lieux spécifiques et des locaux de service.
Connaissance de son rapport de travail version papier ou dématérialisée.
Connaissance des règles de communication interpersonnelle.
Connaissance des attitudes et comportements professionnels.
Connaissance des règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.
Connaissance des risques liés aux activités physiques et aux équipements de travail Connaissance des risques de chutes et des moyens de prévention associés.
Connaissance des enjeux de la prévention.
Connaissance du vocabulaire anglais correspondant à l'environnement de l'établissement (hall, réception, salle petit déjeuner, toilettes, etc.).
Connaissance du vocabulaire et des expressions simples en anglais pour saluer et prendre congé d'un client.
Connaissance du vocabulaire et des expressions simples en anglais pour prendre en compte la demande d'un client et la relayer à l'interlocuteur concerné. (Niveau A1 « Découverte » du Cadre européen commun de référence pour les langues).

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Contribuer au service du petit déjeuner

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Sous la responsabilité de la personne en charge du petit déjeuner et en fonction des standards de qualité de l'établissement, s'assurer de la conformité de la mise en place du buffet et rectifier si nécessaire, en respectant la méthode HACCP. Accueillir le client, présenter le buffet et inviter le client à s'installer. Veiller au réapprovisionnement du buffet, débarrasser, nettoyer et redresser les tables tout au long du service en minimisant les nuisances. Respecter les règles d'hygiène, de sécurité, de protection de la santé au travail et d'économie d'effort. Selon la procédure d'intervention en chambre et à partir de la commande transmise par la personne en charge du petit déjeuner, dresser le plateau petit déjeuner et le servir en chambre.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce dans les locaux dédiés au service du petit déjeuner et sous la responsabilité de la personne en charge du petit déjeuner. La mise en œuvre est liée au type d'établissement, à son organisation et aux standards de qualité de l'établissement.

Critères de performance

La mise en place du buffet est en conformité avec les standards de qualité de l'établissement
Le réapprovisionnement du buffet est effectué selon le mode opératoire de la méthode HACCP
La procédure d'accueil client est appliquée
Les tables sont débarrassées et redressées en conformité avec les standards de qualité de l'établissement
Les consignes de dressage du plateau petit déjeuner sont respectées
La procédure de service du petit déjeuner en chambre est appliquée

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

S'assurer de la conformité de la mise en place du buffet petit déjeuner.
Contrôler et réapprovisionner le buffet petit déjeuner en respectant le mode opératoire de la méthode HACCP.
Utiliser le matériel et les équipements du service du petit déjeuner.
Repérer les dysfonctionnements et anomalies et en informer la hiérarchie.
Appliquer la procédure d'accueil client.
Débarrasser, nettoyer et redresser les tables en minimisant les nuisances liées à son intervention.
Dresser et servir les plateaux de petit déjeuner en chambre.
Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.
Appliquer les principes d'économie d'effort.

Utiliser les produits, le matériel et les équipements en respectant le mode opératoire.
Utiliser les moyens de protection collective et individuelle (EPI).
Organiser ses interventions en tenant compte de l'activité de l'établissement et des consignes.
Préparer ses interventions en tenant compte de la présence des clients au service du petit déjeuner.
Organiser rationnellement son travail lors des opérations de débarrassage, nettoyage et redressage des tables.
Collaborer au sein d'une équipe en suivant les consignes de travail de la hiérarchie.
Communiquer avec la hiérarchie ou les collaborateurs sur le suivi du service petit déjeuner.
Ecouter la demande du client et répondre dans la limite de ses attributions ou le mettre en relation avec l'interlocuteur concerné.
Connaissance des différentes zones et locaux dédiés au service petit déjeuner.
Connaissance des standards de qualité de l'établissement.
Connaissance des différentes formules de petits déjeuners proposées par l'établissement.
Connaissance des produits alimentaires et boissons servis dans le cadre du service petit déjeuner.
Connaissance du matériel et des équipements utilisés pour le service du petit déjeuner.
Connaissance du dressage d'une table.
Connaissance du dressage d'un plateau de petit déjeuner.
Connaissance des notions de base de la méthode HACCP.
Connaissance des règles de base de l'hygiène alimentaire.
Connaissance des natures des revêtements des mobiliers.
Connaissance des produits et du matériel de nettoyage.
Connaissance des procédures et techniques d'entretien courant des mobiliers.
Connaissance des techniques de nettoyage et de désinfection.
Connaissance des attitudes et comportements professionnels.
Connaissance des règles de communication interpersonnelle.
Connaissance des règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.
Connaissance des risques liés aux activités physiques et aux équipements de travail
Connaissance du vocabulaire anglais correspondant à l'environnement du service petit déjeuner (type de petit déjeuner, buffet, mobiliers, vaisselle, couverts, denrées alimentaires, boissons, etc.)
Connaissance du vocabulaire et des expressions simples en anglais pour saluer, présenter le buffet et prendre congé d'un client.
Connaissance du vocabulaire et des expressions simples en anglais pour prendre en compte la demande d'un client et la relayer à l'interlocuteur concerné.
Connaissance du vocabulaire et des expressions simples en anglais pour se présenter et servir le petit déjeuner en chambre. (Niveau A1 « Découverte » du Cadre européen commun de référence pour les langues).

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

Collaborer à la fin de service du petit déjeuner

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

À partir des consignes et dans le respect de la méthode HACCP, débarrasser dans un premier temps le buffet, stocker les denrées alimentaires et les boissons et dans un deuxième temps la vaisselle et les équipements du buffet petit déjeuner. Sélectionner les produits et le matériel adaptés pour nettoyer la salle et l'office du petit déjeuner. Nettoyer et désinfecter toutes les surfaces en respectant les règles d'hygiène, de sécurité, de protection de la santé au travail et d'économie d'effort. Selon les procédures mises en place dans l'établissement, débarrasser les plateaux servis en chambre.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce dans les locaux dédiés au service du petit déjeuner et sous la responsabilité de la personne en charge du petit déjeuner. La mise en œuvre est liée au type d'établissement, à son organisation et aux standards de qualité de l'établissement.

Critères de performance

La méthode HACCP est respectée
Les produits et le matériel de nettoyage sont choisis et utilisés en fonction des surfaces à traiter
Les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail sont appliquées
Les locaux nettoyés sont en conformité avec les standards de qualité de l'établissement
Les plateaux servis en chambre sont débarrassés conformément à la procédure mise en place dans l'établissement

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Débarrasser et nettoyer les tables.
Débarrasser le buffet et stocker les denrées alimentaires et les boissons en respectant la méthode HACCP.
Débarrasser la vaisselle et les équipements du buffet petit déjeuner.
Débarrasser les plateaux livrés conformément à la procédure.
Sélectionner les produits et le matériel de nettoyage en fonction des surfaces à entretenir. Nettoyer et désinfecter toutes les surfaces à entretenir.
Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.
Appliquer les principes d'économie d'effort.
Utiliser les produits, le matériel et les équipements en respectant le mode opératoire.
Utiliser les moyens de protection collective et individuelle (EPI).
Organiser ses interventions en tenant compte de l'activité de l'établissement.
Organiser rationnellement son travail lors des opérations de nettoyage.
Collaborer au sein d'une équipe en suivant les consignes de travail de la hiérarchie.
Communiquer avec la hiérarchie ou les collaborateurs sur les travaux de fin de service.
Connaissance des standards de qualité de l'établissement.
Connaissance des différentes zones et locaux dédiés au service petit déjeuner.

Connaissance des notions de base de la méthode HACCP.
Connaissance du stockage des produits alimentaires et boissons en respectant les règles de base de l'hygiène alimentaire.
Connaissance des natures des revêtements des mobiliers.
Connaissance des produits et du matériel de nettoyage.
Connaissance des procédures et techniques d'entretien courant des mobiliers.
Connaissance des techniques de nettoyage et de désinfection.
Connaissance des attitudes et comportements professionnels.
Connaissance des règles de communication interpersonnelle.
Connaissance des règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.
Connaissance des risques liés aux activités physiques et aux équipements de travail.

FICHE DES COMPETENCES TRANSVERSALES DE L'ACTIVITE TYPE

Communiquer avec la hiérarchie, les collaborateurs et les clients de l'établissement

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

S'assurer de la compréhension des consignes et, si nécessaire, demander des informations complémentaires à sa hiérarchie ou à ses collègues.
Répondre aux clients dans le respect des procédures et consignes ou les orienter vers l'interlocuteur compétent.
Alerter de manière claire et fiable en cas d'anomalie, d'éléments inhabituels ou suspects dans son environnement de travail.
Transmettre à sa hiérarchie les informations utiles à l'amélioration du service et contribuer à la personnalisation de l'accueil afin de fidéliser le client.

Critères de performance

Les anomalies et les incidents sont repérés et signalés au hiérarchique
Les réponses apportées sont fiables
Les demandes spécifiques sont transmises à la hiérarchie
Les informations utiles à l'amélioration du service client sont transmises à la hiérarchie

Organiser et préparer les éléments nécessaires à la réalisation des travaux au service des étages

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin d'atteindre l'objectif fixé et en tenant compte des consignes, préparer et installer les moyens nécessaires à la réalisation de tâches habituelles. Anticiper le déroulement des actions, ordonner les actions à réaliser et optimiser les gestes professionnels et les déplacements.

Critères de performance

Le choix des produits, du matériel et des équipements est adapté à la nature de l'intervention
Les gestes et les déplacements sont optimisés
Les procédures de travail sont appliquées
L'objectif fixé est atteint

Glossaire technique

Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL)

Référence européenne en matière de compétence langagière. Ce cadre comporte trois niveaux généraux, chacun subdivisé en deux.
Niveau A : utilisateur élémentaire
A1 = introductif ou découverte. Peut comprendre et utiliser des expressions, des mots, des énoncés très simples pour satisfaire des besoins concrets lors de la prestation de service. Peut se présenter ou présenter quelqu'un et poser à une personne des questions la concernant – par exemple, sur son numéro de chambre, le type et le nombre de produits désirés, la possibilité d'intervenir dans la chambre, etc. – et peut répondre au même type de questions. Peut communiquer de façon simple si l'interlocuteur parle lentement et distinctement, notamment lors d'échanges avec le client au service du petit déjeuner et dans le hall de réception de l'hôtel.

A2 = survie ou intermédiaire

Niveau B : utilisateur indépendant
B1 = seuil
B2 = avancé

Niveau C : utilisateur expérimenté
C1 = autonome
C2 = maîtrise
(Source : http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Cadre1_FR.asp)

Chambre en départ

Chambre libérée définitivement par le client. Elle doit être complétement nettoyée et remise en état. Elle est très souvent appelée chambre « à blanc ».

Chambres-en recouche

Chambre occupée par le client pour plusieurs nuitées. Les opérations de remise en état doivent tenir compte des effets personnels du client.

Chambres

Ce terme regroupe les chambres, les suites, les appartements avec leurs sanitaires et éventuellement avec kitchenette, dans tous les secteurs d'activité concernés.

Consommables

Ensemble de produits proposés au client pour son confort lors de son séjour.

Equipements
Ensemble des éléments qui équipent une chambre, une salle de bain, des lieux publics, des lieux spécifiques et des locaux de service.

Hostels
Concept qui allie l'hôtellerie traditionnelle et les auberges de jeunesse.

Lieux publics
Espaces d'un établissement hôtelier et para hôtelier accessibles aux clients.

Lieux spécifiques
Espaces tels que les spa et piscines nécessitant un protocole de nettoyage spécifique.

Linge de toilette
Nomination des draps de bain, serviettes de bain, gants de bain et peignoirs.

Linge plat
Nomination des draps, taies, sous-taies, torchons, serviettes et nappes de restaurant.

Locaux de service
Locaux uniquement réservés au personnel d'un établissement hôtelier et para hôtelier.

Méthode HACCP
(Hazard Analysis Critical Control Point) c'est un système qui identifie, évalue et maîtrise les dangers significatifs au regard de la sécurité des aliments.

Para hôtelier
Etablissements autres que des hôtels qui fournissent des prestations telles que le petit déjeuner, le nettoyage des locaux, la fourniture du linge et la réception des clients.

Produits d'accueil
Ensemble de produits offerts au client par l'établissement et disposés dans la chambre et la salle de bain. (ex : pochette couture, bloc note, stylo, savon, gel douche, set de rasage, peigne, etc.).

Protocole
Il s'agit d'un plan de nettoyage et de désinfection des locaux et du matériel.

Sanitaires
Représentent les salles de bain et les toilettes dans tous les secteurs d'activité concernés.

Service couverture
Service proposé principalement dans les hôtels de catégories supérieures et qui consiste à préparer la chambre du client pour la nuit (préparation du lit, renouvellement linge de toilette, consommables et produits d'accueil, remise en état rapide de la chambre).

Sociétés assurant l'externalisation du nettoyage des chambres
Ces sociétés assurent le nettoyage des chambres et suites, des appartements, des lieux publics et des lieux spécifiques.

Glossaire du référentiel professionnel

Activité type
Une activité type est un bloc de compétences qui 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. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

Activité type d'extension
Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au certificat complémentaire de spécialisation (CCS).

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.

Compétence transversale
La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'activité type.

Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

*à des savoirs de base,

*à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

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.

Référentiel professionnel (RP)
Le RP est un document public à caractère règlementaire (visé par l'arrêté du titre à finalité professionnelle) qui s'applique aux titres à finalité professionnelle du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

Savoir
Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

Savoir-faire organisationnel
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.

Savoir-faire relationnel
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 technique
Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer 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 se savoir-faire.

Titre à finalité professionnelle
La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de la formation professionnelle est appelée « titre à finalité professionnelle ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées.

ASSEMBLÉE
DE LA
POLYNÉSIE FRANÇAISE

NOR : CFP22201038DL-4

DÉLIBÉRATION Nº /APF

DU

relative à la demande de reconnaissance par l'État du titre à finalité professionnelle de « Guide accompagnateur touristique (GAT) » préparé en Polynésie française et délivré par le Ministre en charge de la formation professionnelle

L'ASSEMBLÉE DE LA POLYNÉSIE FRANÇAISE

Vu la loi organique nº 2004-192 du 27 février 2004 modifiée portant statut d'autonomie de la Polynésie française, ensemble la loi nº 2004-193 du 27 février 2004 modifiée complétant le statut d'autonomie de la Polynésie française ;

Vu l'ordonnance n° 2021-552 du 5 mai 2021 portant actualisation et adaptation des dispositions du code de l'éducation relatives à l'outre-mer (*dernier alinéa de l'article L 337-1 dans la rédaction résultant du 13° du II de l'article L.376-1*) ;

Vu la délibération n° 91-26 AT du 18 janvier 1991 portant application des dispositions du titre VI du Livre 1er de la loi n° 86-845 du 17 juillet 1986 et relative à la formation professionnelle continue ;

Vu le décret n° 2021-1907 du 30 décembre 2021-art.3 relatif aux dispositions réglementaires du livre III du Code national de l'éducation (*Section 2 du Chapitre 3, reconnaissance de diplômes ou de titres à finalité professionnelle préparés et délivrés en Polynésie française*).

Vu l'arrêté nº 814 CM du 27 mai 2022 soumettant un projet de délibération à l'assemblée de la Polynésie française ;

Vu la lettre nº /2022/APF/SG du portant convocation en séance des représentants à l'assemblée de la Polynésie française ;

Vu le rapport nº du de la commission de la santé, de la solidarité, du travail et de l'emploi ;

Dans sa séance du

A D O P T E :

Article 1er.- La présente délibération a pour objet la demande de reconnaissance par l'État du titre à finalité professionnelle de « Guide accompagnateur touristique (GAT) » préparé en Polynésie française et délivré par le Ministre en charge de la formation professionnelle.

Article 2.- La demande de reconnaissance concerne le présent titre à finalité professionnelle qui a une correspondance étroite avec celui du Ministère en charge de l'emploi en France et qui sert de référence au titre délivré en Polynésie française.

Article 3.- Le titre à finalité professionnelle entrant dans le champ d'application de cette demande de reconnaissance est le suivant :

N°	INTITULÉ	SIGLE	RÉFÉRENCE
1	Guide accompagnateur touristique	GAT	TP-01322

Les informations relatives aux activités et aux compétences liées à la qualification visée ainsi que les modalités de l'examen et les conditions de délivrance du titre sont décrites aux annexes jointes à la présente délibération.

Article 4.- L'organisme de formation désigné pour dispenser la formation est l'établissement public administratif dénommé Centre de Formation professionnelle pour Adultes (C.F.P.A.).

Article 5.- Le Président de la Polynésie française signalera toute modification qui interviendrait antérieurement ou postérieurement à la reconnaissance du titre.

Il s'assurera que les conditions de délivrance du titre sont respectées conformément aux dispositions prévues dans le référentiel de certification (RC).

L'autorité habilitée de la Polynésie française autorise, le cas échéant, des missions de contrôle diligentées par l'État, pour s'assurer des conditions dans lesquelles la formation et la délivrance du titre sont organisées.

Article 6.- Le Président de la Polynésie française est chargé de l'exécution de la présente délibération qui sera publiée au *Journal officiel* de la Polynésie française.

La secrétaire, *Le Président,*

Béatrice LUCAS Gaston TONG SANG

MINISTERE EN CHARGE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

REFERENTIEL DE CERTIFICATION
(RC)
DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

Guide Accompagnateur Touristique

Niveau IV (4)

I - Références de la spécialité

Intitulé du titre à finalité professionnelle : Guide accompagnateur touristique
Sigle du titre à finalité professionnelle : GAT
Niveau : IV (4) national équivalent (Cadre national des certifications 2019)
Code(s) NSF national équivalent : 334t - Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement
Code(s) ROME : G1201

2. Modalités d'évaluation du titre à finalité professionnelle

2.1. Les compétences des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu de formation pour l'accès au titre à finalité professionnelle sont évaluées par un jury au vu :

a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).

b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.

c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

d) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé.

2.2 Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) pour l'accès au titre à finalité professionnelle sont évaluées par un jury au vu :

a) Du livret de certification au cours d'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé. Cet entretien se déroule en fin de session du dernier CCP.

2.3. Les compétences des candidats pour l'accès aux CCP sont évaluées par un jury au vu :

a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).

b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.

c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

2.4. Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou justifiant d'un an d'expérience dans le métier visé pour l'accès aux certificats complémentaires de spécialisation (CCS) sont évaluées par un jury au vu :

a) Du titre à finalité professionnelle obtenu.

b) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).

c) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.

d) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

e) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice de l'activité du CCS visé.

Chaque modalité d'évaluation, identifiée dans le référentiel de certification comme partie de la session du titre, du CCP ou du CCS, est décrite dans le dossier technique d'évaluation. Celui-ci précise les modalités et les moyens de mise en œuvre de l'épreuve pour le candidat, le jury, et le centre organisateur.

3. Dispositif d'évaluation pour la session du titre à finalité professionnelle GAT

3.1. Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Présentation d'un projet réalisé en amont de la session	Concevoir une offre de visites guidées animées pour différents publics. Concevoir des contenus et des supports pour des visites touristiques Promouvoir des visites auprès de différents publics Accompagner des visiteurs lors d'une visite ou d'un circuit touristique Animer une visite guidée sur un site naturel, patrimonial et touristique	00 h 55 min	Le candidat réalise un dossier présentant la conception, la promotion et la mise en œuvre d'une prestation de visite guidée animée sur un territoire touristique. Pendant 20 minutes et à l'aide d'un diaporama, le candidat présente le territoire, le programme des visites et leur promotion. Pendant 15 minutes et à l'aide d'une vidéo, le candidat présente sa participation à l'accompagnement d'un groupe lors d'une prestation touristique. Pendant 20 minutes et à l'aide d'une vidéo, le candidat présente sa participation à une visite guidée animée.
Entretien technique	Concevoir une offre de visites guidées animées pour différents publics. Concevoir des contenus et des supports pour des visites touristiques Promouvoir des visites auprès de différents publics Accompagner des visiteurs lors d'une visite ou d'un circuit touristique Animer une visite guidée sur un site naturel, patrimonial et touristique	00 h 40 min	Le jury interroge le candidat à propos de sa présentation, sur les aspects qui n'ont pas été évalués lors de la présentation du projet et sur ses capacités d'adaptation à des contextes ou des publics différents.
Entretien final		0h 15mn	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	01 h 50 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :
En amont de la session, le candidat réalise un dossier présentant la conception, la promotion et la mise en œuvre d'une prestation d'accompagnement et de visite guidée animée.

Contenu du dossier

Le dossier comprend un diaporama, 2 vidéos, une fiche technique d'accompagnement et une fiche technique de commentaires, des supports et contenus de guidage.
Le diaporama présente :

- le contexte d'un programme de visites, son territoire et sa clientèle ;
- un programme de visites et la participation du candidat à la conception de visites ;
- les outils techniques utilisés pour réaliser les supports de promotion ;
- les supports de promotion réalisés en français et en anglais.

Les vidéos, de 3 à 5 minutes chacune, présentent :

- Le candidat en situation d'accompagnement avec un groupe, présentant un topo départ avec la prise en charge du groupe, les informations sur la prestation, les consignes de sécurité ;
- Le candidat en situation de guidage avec un groupe présentant une visite guidée animée d'un site, d'un monument ou de tout autre intérêt touristique.

Les fiches techniques détaillent :

- L'accompagnement présenté dans la vidéo (itinéraire, étapes, logistique) ;
- Les commentaires de la visite guidée présentée dans la vidéo.
- Les fiches techniques sont réalisées en français et en anglais. Le candidat présente en anglais les fiches réalisées en anglais.

Des supports et contenus de guidage sont montrés :
documents, bande sonore, éléments de décors, de costumes, outils numériques...

Présentation orale du dossier
Le candidat commente le diaporama (20 minutes)
Le candidat présente l'accompagnement (15 minutes)
1. le contexte de l'accompagnement filmé ;
2. la vidéo de la situation d'accompagnement dont il est le principal acteur ;
3. l'accompagnement, sur la base de la fiche technique accompagnement, réalisée en français et en anglais et qui est remise au jury.

Le candidat présente la visite guidée animée (20 minutes)
1. Le contexte de la visite guidée animée filmée ;
2. la thématique choisie ;
3. les supports et contenus de guidage réalisés par le candidat et utilisés lors de la visite guidée filmée (documents, bande sonore, éléments de décors, de costumes, outils numériques...) ;
4. La vidéo de la situation du guidage dont il est le principal acteur ;

5. Les commentaires, sur la base de la fiche de commentaire réalisée en français et en anglais qui est remise au jury.
Il fait la démonstration de l'utilisation de ses supports de guidage. L'ensemble des supports, contenus, fiche de commentaire et fiche technique d'accompagnement rédigés en anglais doivent être exposés oralement en anglais.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :
L'entretien technique se déroule obligatoirement à l'issue de la présentation d'un projet réalisé en amont de la session.

Précisions pour le candidat VAE :
Pour le candidat en VAE, le dossier présentant l'élaboration et la mise en œuvre d'une prestation de visite guidée animée se base sur son expérience. Il peut inclure des expériences dans plusieurs contextes professionnels ou bénévoles.

3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Établir une prestation de visite touristique					
Concevoir une offre de visites guidées animées pour différents publics	Le programme proposé prend en compte les attraits naturels et patrimoniaux du territoire. L'offre clientèle propose un ou plusieurs formats de visite(s) guidées identifié(s) L'itinéraire est équilibré et optimisé dans le temps et la distance Les attentes des clients sont identifiées et respectées	☒	☒	☐	☐
Concevoir des contenus et des supports pour des visites touristiques	Les supports et contenus de valorisation sont adaptés aux types de visites ou animations Les supports et contenus de valorisation sont conformes aux droits de diffusion Les contenus sont adaptés aux types de clientèles ciblées Les supports et contenus sont documentés et vérifiés Les outils numériques sont mobilisés	☒	☒	☐	☐
Promouvoir des visites auprès de différents publics	Les logiciels utilisés sont correctement choisis selon le support à réaliser Le choix du traitement de l'image et du texte sur le fond et la forme correspond au thème traité Le contenu des supports de promotion valorise le programme de visites et d'animations Le support de communication est conforme aux droits de diffusion	☒	☐	☐	☐

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Accompagner et guider des visiteurs touristiques					
Accompagner des visiteurs lors d'une visite ou d'un circuit touristique	L'accompagnement prend en compte les spécificités et besoins de la clientèle. Les procédures de sécurité liées à un déplacement de groupe sont respectées tout au long de l'accompagnement La logistique est prévue et organisée Les informations relatives à la logistique et au contexte local sont rédigées	☒	☐	☐	☐
Animer une visite guidée sur un site naturel, patrimonial et touristique	La visite commentée est animée à l'aide de techniques et supports Les techniques de guidage interactif sont utilisées Les interventions sont conformes à la réglementation en vigueur Les commentaires sont adaptés aux typologies de clientèle francophone et anglophone	☐	☐	☒	☐
Obligations réglementaires le cas échéant : Sans objet					

3.3. Évaluation des compétences transversales

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service en tourisme	Accompagner des visiteurs lors d'une visite ou d'un circuit touristique
	Animer une visite guidée sur un site naturel, patrimonial et touristique
	Concevoir des contenus et des supports pour des visites touristiques
	Concevoir une offre de visites guidées animées pour différents publics.
	Promouvoir des visites auprès de différents publics
Appliquer les règles d'hygiène, de santé et de sécurité dans un environnement patrimonial, naturel et touristique	Accompagner des visiteurs lors d'une visite ou d'un circuit touristique
	Animer une visite guidée sur un site naturel, patrimonial et touristique
	Concevoir des contenus et des supports pour des visites touristiques
	Concevoir une offre de visites guidées animées pour différents publics.
	Promouvoir des visites auprès de différents publics
Adopter et développer une démarche responsable dans le cadre de son activité touristique	Accompagner des visiteurs lors d'une visite ou d'un circuit touristique
	Animer une visite guidée sur un site naturel, patrimonial et touristique
	Concevoir des contenus et des supports pour des visites touristiques
	Concevoir une offre de visites guidées animées pour différents publics.
	Promouvoir des visites auprès de différents publics
Utiliser les outils numériques dans le cadre de son activité touristique	Accompagner des visiteurs lors d'une visite ou d'un circuit touristique
	Animer une visite guidée sur un site naturel, patrimonial et touristique
	Concevoir des contenus et des supports pour des visites touristiques
	Concevoir une offre de visites guidées animées pour différents publics.
	Promouvoir des visites auprès de différents publics

4. Conditions de présence et d'intervention du jury propre au titre GAT

4.1. Durée de l'épreuve: 01 h 50 min

4.2. Protocole d'intervention du jury :
La présence du jury est requise pendant toute la durée de l'épreuve
Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

4.3. Conditions particulières de composition du jury :
L'un des membres du jury au moins est en mesure d'évaluer les compétences linguistiques du candidat lors de la présentation du projet (Niveau B2 du cadre européen de référence pour les langues étrangères).

5. Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session titre

Sans objet

REFERENTIEL DE CERTIFICATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Guide Accompagnateur Touristique

CCP 1

Établir une prestation de visite touristique

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Observations
Présentation d'un projet réalisé en amont de la session	Concevoir une offre de visites guidées animées pour différents publics. Concevoir des contenus et des supports pour des visites touristiques Promouvoir des visites auprès de différents publics Accompagner des visiteurs lors d'une visite ou d'un circuit touristique Animer une visite guidée sur un site naturel, patrimonial et touristique	00 h 30 min	Le candidat réalise un dossier présentant la conception, la promotion et la mise en œuvre d'une prestation de visite guidée animée sur un territoire touristique. Pendant 20 minutes et à l'aide d'un diaporama, le candidat présente le territoire, le programme des visites et leur promotion. Pendant 15 minutes et à l'aide d'une vidéo, le candidat présente sa participation à l'accompagnement d'un groupe lors d'une prestation touristique. Pendant 20 minutes et à l'aide d'une vidéo, le candidat présente sa participation à une visite guidée animée.
Entretien technique	Concevoir une offre de visites guidées animées pour différents publics. Concevoir des contenus et des supports pour des visites touristiques Promouvoir des visites auprès de différents publics Accompagner des visiteurs lors d'une visite ou d'un circuit touristique Animer une visite guidée sur un site naturel, patrimonial et touristique	00 h 20 min	Le jury interroge le candidat à propos de sa présentation, sur les aspects qui n'ont pas été évalués lors de la présentation du projet et sur ses capacités d'adaptation à des contextes ou des publics différents
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	00 h 50 mn	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :
Le candidat réalise un dossier présentant l'élaboration d'une prestation de visite guidée animée.

Contenu du dossier
Le dossier comprend un diaporama, une fiche technique d'accompagnement et une fiche technique de commentaires, des supports et contenus de guidage.
Le diaporama présente :
- la structure porteuse d'un programme de visites, son territoire et sa clientèle
- le programme de visites de la structure et la participation du candidat à la conception de visites
- les outils techniques utilisés pour réaliser les supports de promotion
- les supports de promotion réalisés en français et en anglais

Les fiches techniques détaillent :
- l'itinéraire, les étapes et la logistique de l'accompagnement d'une visite, excursion ou circuit ;
- les commentaires d'une visite guidée.

Les fiches techniques sont réalisées en français et en anglais. Le candidat présente en anglais les fiches réalisées en anglais.
Des supports et contenus de guidage sont montrés :
Documents, bande sonore, éléments de décors, de costumes, outils numériques…

Présentation orale du dossier
Le candidat commente le diaporama (15 minutes)
Le candidat présente oralement la conception d'une visite guidée animée (15 minutes)
1. Le contexte de la visite guidée animée ;
2. la thématique choisie ;
3. les supports et contenus de guidage réalisés par le candidat et utilisés lors de la visite guidée (documents, bande sonore, éléments de décors, de costumes, outils numériques…) ;
4. Les commentaires, sur la base de la fiche de commentaires réalisée en français et en anglais qui est remise au jury ;
5. l'accompagnement (itinéraire, étapes, logistique), sur la base de la fiche technique accompagnement, réalisée en français et en anglais et qui est remise au jury.
Il fait la démonstration de l'utilisation de ses supports de guidage.
L'ensemble des supports, contenus, fiche de commentaires et fiche technique d'accompagnement rédigés en anglais doivent être exposés oralement en anglais (Niveau B2 du cadre européen de référence pour les langues étrangères).

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :
L'entretien technique se déroule obligatoirement à l'issue de la présentation d'un projet réalisé en amont de la session.

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Établir une prestation de visite touristique
Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 50 min
Protocole d'intervention du jury :
La présence du jury est requise pendant toute la durée de l'épreuve
Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.
Conditions particulières de composition du jury :
L'un des membres du jury au moins est en mesure d'évaluer les compétences linguistiques du candidat lors de la présentation du projet (Niveau B2 du cadre européen de référence pour les langues étrangères).

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP
Sans objet

CCP 2

Accompagner et guider des visiteurs touristiques

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Observations
Présentation d'un projet réalisé en amont de la session	Animer une visite guidée sur un site naturel, patrimonial et touristique Accompagner des visiteurs lors d'une visite ou d'un circuit touristique	00 h 30 min	Le candidat réalise un dossier présentant la mise en oeuvre d'une prestation de visite guidée animée sur un territoire touristique. Pendant 5 minutes et à l'aide d'un diaporama, le candidat présente le contexte, le territoire et la clientèle. Pendant 10 minutes et à l'aide d'une vidéo, le candidat présente sa participation à l'accompagnement d'un groupe lors d'une prestation touristique. Pendant 15 minutes et à l'aide d'une vidéo, le candidat présente sa participation à une visite guidée animée.
Entretien technique	Animer une visite guidée sur un site naturel, patrimonial et touristique Accompagner des visiteurs lors d'une visite ou d'un circuit touristique	00 h 20 min	Le jury interroge le candidat sur les aspects qui n'ont pas été évalués lors de la présentation du projet et sur ses capacités d'adaptation à des contextes ou des publics différents.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	00 h 50 mn	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :
En amont de la session, le candidat réalise un dossier présentant la mise en œuvre d'une prestation de visite guidée animée.

Contenu du dossier
Le dossier comprend un diaporama, 2 vidéos, une fiche technique d'accompagnement et une fiche technique de commentaires, des supports et contenus de guidage.

Le diaporama présente :
- le contexte de la visite réalisée, son territoire et sa clientèle

Les vidéos, de 3 à 5 minutes chacune, présentent :
- le candidat en situation d'accompagnement avec un groupe, présentant un topo départ avec la prise en charge du groupe, les informations sur la prestation, les consignes de sécurité ;
- le candidat en situation de guidage avec un groupe présentant une visite guidée animée d'un site, d'un monument ou de tout autre intérêt touristique.

Les fiches techniques détaillent :
- l'accompagnement (itinéraire, étapes, logistique), présenté dans la vidéo ;
- les commentaires de la visite guidée présentée dans la vidéo.

Les fiches techniques sont réalisées en français et en anglais. Le candidat présente en anglais les fiches réalisées en anglais.
Des supports et contenus de guidage sont montrés :
documents, bande sonore, éléments de décors, de costumes, outils numériques…

Présentation orale du dossier
Le candidat commente le diaporama (5 minutes)
Le candidat présente oralement l'accompagnement (10 minutes)
1. le contexte de l'accompagnement filmé
2. la vidéo de la situation d'accompagnement dont il est le principal acteur
3. l'accompagnement, sur la base de la fiche technique accompagnement, réalisée en français et en anglais et qui est remise au jury.

Le candidat présente oralement la visite guidée animée (15 minutes)
1. Le contexte de la visite guidée animée filmée
2. la thématique choisie
3. les supports et contenus de guidage réalisés par le candidat et utilisés lors de la visite guidée filmée (documents, bande sonore, éléments de décors, de costumes, outils numériques…)
4. La vidéo de la situation du guidage dont il est le principal acteur
5. Les commentaires, sur la base de la fiche de commentaires réalisée en français et en anglais qui est remise au jury.

Il fait la démonstration de l'utilisation de ses supports de guidage.
L'ensemble des supports, contenus, fiche de commentaires et fiche technique d'accompagnement rédigés en anglais doivent être exposés oralement en anglais. (Niveau B2 du cadre européen de référence pour les langues étrangères).

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :
L'entretien technique se déroule obligatoirement après la présentation d'un projet réalisé en amont de la session

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Accompagner et guider des visiteurs touristiques
Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 50 min
Protocole d'intervention du jury :
La présence du jury est requise pendant toute la durée de l'épreuve
Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :
L'un des membres du jury au moins est en mesure d'évaluer les compétences linguistiques du candidat lors de la présentation du projet (Niveau B2 du cadre européen de référence pour les langues étrangères).

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP
Sans objet

Annexe 1

Plateau technique d'évaluation

Guide accompagnateur touristique

Locaux

Modalités d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Présentation d'un projet réalisé en amont de la session	Un local équipé au minimum d'une table et de trois chaises. Le local doit posséder un espace libre avec une table pour déposer différents supports et contenus de guidage	Locaux équipés d'une connexion internet et de prises électriques répondant aux normes de sécurité et de prévention.
Entretien technique	Un local équipé au minimum d'une table et trois chaises	Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention
Entretien final	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.

Ressources (pour un candidat)

Certaines ressources peuvent être partagées par plusieurs candidats.
Leur nombre est indiqué dans la colonne « Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve »

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Postes de travail	1	Ordinateur connecté à internet avec logiciel permettant de lire des diaporamas	1	Sans objet
	1	Vidéoprojecteur	1	Sans objet
	1	Ecran pour vidéoprojecteur	1	Sans objet
	1	Paire d'enceintes pour ordinateur	1	Sans objet

Annexe 2
Correspondances du TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

CCP	Accompagnateur de tourisme	CCP	Guide accompagnateur touristique Nouvel arrêté
CCP	Elaborer et promouvoir un programme d'excursion ou de circuit touristique	CCP	Établir une prestation de visite touristique
CCP	Accompagner des visiteurs en excursion ou lors d'un circuit touristique	CCP	Accompagner et guider des visiteurs touristiques

Annexe 3
Glossaire des modalités d'évaluation du référentiel de certification (RC)

Mise en situation professionnelle

Il s'agit d'une reconstitution qui s'inspire d'une situation professionnelle représentative de l'emploi visé par le titre. Elle s'appuie sur le plateau technique d'évaluation défini dans l'annexe 1 du référentiel d'évaluation.

Présentation d'un projet réalisé en amont de la session

Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet réalisé dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet en amont de la session. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session » mentionne en quoi consiste ce projet.

Entretien technique

L'entretien technique peut être prévu par le référentiel d'évaluation. Sa durée et son périmètre de compétences sont précisés. Il permet si nécessaire d'analyser la mise en situation professionnelle et/ou d'évaluer une (des) compétence(s) particulière(s).

Questionnaire professionnel

Il s'agit d'un questionnaire écrit passé sous surveillance. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d'évaluer certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité. Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

Questionnement à partir de production(s)

Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet…) élaborée en amont de la session par le candidat, pour évaluer certaines des compétences non évaluables par la mise en situation professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) » mentionne en quoi consiste/nt cette/ces production(s).

Entretien final

Il permet 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 des représentations du métier.
Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son dossier professionnel

MINISTERE EN CHARGE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

REFERENTIEL PROFESSIONNEL (RP) DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

Guide Accompagnateur Touristique

Niveau IV (4)

Introduction

Introduction

Présentation de l'évolution du titre à finalité professionnelle

L'intitulé du titre à finalité professionnelle « Accompagnateur en tourisme » est renommé « Guide accompagnateur touristique » afin de valoriser l'activité de guidage sur des sites touristiques et de maintenir dans une moindre mesure l'accompagnement lié au secteur du voyage.

Le titre à finalité professionnelle comprend deux activité. L'activité « Etablir une prestation de visite touristique » couvre les compétences de conception d'offre de visites, conception de contenus et promotion de ces offres. La deuxième activité « Accompagner et guider des visiteurs touristiques » couvre les compétences de guidage et accompagnement sur une prestation de visite.

Contexte de l'examen du titre à finalité professionnelle

La clientèle utilise internet de manière généralisée et peut s'informer facilement sur une destination, un monument, une histoire locale... Le métier de guide accompagnateur doit donc apporter une valeur ajoutée. Les compétences liées à la conception d'un programme et d'un contenu et celles liées à l'animation d'une visite intègrent ces nouvelles pratiques de visites guidées qui deviennent « animées », prennent la forme de causeries, de visites scénarisées, décalées, ludiques...

Le guide accompagnateur utilise de plus en plus les outils numériques comme supports de ses visites. Sa compétence numérique se retrouve dans la conception (vidéos, GPS...), la promotion (internet, applications...) et l'animation des visites (réalité augmentée, applications...).

L'accompagnement en autocar ou pédestre reste une composante du métier, et avec une tendance qui s'affirme sur les petits groupes, les déplacements doux, la multiplicité des visites et la convivialité que le guide accompagnateur se doit de favoriser. La compétence « accompagner les visiteurs lors d'une visite ou d'un circuit touristique » tient compte de ces évolutions.

L'importance actuelle de la protection de l'environnement est prise en compte dans les compétences transversales du titre et dans les savoir-faire de toutes les compétences. Le guide accompagnateur prône des valeurs environnementales, sociétales dans un but de durabilité des sites touristiques.

Liste :

Anciennes Activités :

- Elaborer et promouvoir un programme d'excursion ou de circuit touristique
- Accompagner des visiteurs en excursion ou lors d'un circuit touristique

Nouvelles Activités:

- Établir une prestation de visite touristique
- Accompagner et guider des visiteurs touristiques

Vue synoptique de l'activité-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Établir une prestation de visite touristique	1	Concevoir une offre de visites guidées animées pour différents publics
		2	Concevoir des contenus et supports pour des visites touristiques
		3	Promouvoir des visites auprès de différents publics
2	Accompagner et guider des visiteurs touristiques	4	Accompagner des visiteurs lors d'une visite ou d'un circuit touristique
		5	Animer une visite guidée sur un site naturel, patrimonial et touristique

FICHE ACTIVITÉ TYPE

Guide accompagnateur touristique

Définition de l'activité type et des conditions d'exercice

Le guide accompagnateur touristique fait découvrir un territoire et son patrimoine à différents publics, individuels ou groupes, lors de balades, de visites guidées, d'excursions ou de circuits.

Pour chaque public ciblé, il effectue des recherches documentaires ou de terrain afin d'élaborer un itinéraire ou d'appréhender un territoire ou un patrimoine, puis de documenter ses commentaires. Il détermine le ou les thèmes et modes d'animation de sa visite guidée et réalise les supports nécessaires en utilisant les médias adaptés aux visites et aux publics. Il rédige le programme technique de sa prestation pour une offre clients attractive.

Le guide accompagnateur touristique participe à la promotion des visites guidées en réalisant des supports de communication multimédia et en diffusant les informations via internet ou en présentant les offres directement aux publics dans l'établissement, à l'occasion d'évènements locaux ou sur les lieux de visite.

Il accompagne les différents publics tout au long de la prestation, en veillant à la sécurité et au confort des participants, en assurant la logistique, la médiation avec les éventuels prestataires et partenaires. Il peut avoir à gérer les aspects financiers, contractuels et règlementaires. Il adapte la prestation aux aléas et contraintes et s'assure de la qualité de la visite et de la satisfaction des participants.

Le guide accompagnateur utilise l'anglais au niveau B2 du CECRL (Cadre européen commun de référence des langues). Une seconde langue étrangère peut être requise dans certains contextes.

Il travaille sous la responsabilité d'un responsable d'établissement touristique. En général, il exerce ses activités seul lors de l'accompagnement et souvent en équipe pour l'élaboration et la préparation de la prestation.

Le guide accompagnateur touristique travaille en tant que salarié avec différents types de contrat (le contrat indéterminé, le contrat annualisé, des contrats de courte durée ou de saisonnier) ou en qualité d'auto entrepreneur. Il exerce son emploi pour le compte d'une entreprise d'accueil sur site touristique, un office de tourisme, une structure d'hébergement, un autocariste ou un organisateur de voyages.

Les horaires de travail sont irréguliers et soumis aux contraintes des organisations logistiques des prestations. Il est amené à effectuer de nombreux déplacements sur des courtes et longues distances et sur des durées variables dans le respect du droit du travail et des conventions collectives.

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- Site de visite
- Musée privé
- Office de tourisme
- Village vacances
- Résidence de tourisme
- Camping
- Prestataire touristique
- Autocariste
- Tour operateur
- Agence de voyage (émettrice, réceptive)

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Guide accompagnateur
- Guide touristique

- Guide nature
- City guide
- Accompagnateur séjours linguistiques
- Guide polyvalent
- Animateur découverte
- Animateur excursions
- Conducteur guide
- Accompagnateur de voyages

Réglementation d'activités national équivalent (le cas échéant)
Sans objet

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)
Sans objet

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Établir une prestation de visite touristique
Concevoir une offre de visites guidées animées pour différents publics.
Concevoir des contenus et des supports pour des visites touristiques
Promouvoir des visites auprès de différents publics

2. Accompagner et guider des visiteurs touristiques
Accompagner des visiteurs lors d'une visite ou d'un circuit touristique
Animer une visite guidée sur un site naturel, patrimonial et touristique

Compétences transversales de l'activité
Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service en tourisme
Appliquer les règles d'hygiène, de santé et de sécurité dans un environnement patrimonial, naturel et touristique
Adopter et développer une démarche responsable dans le cadre de son activité touristique
Utiliser les outils numériques dans le cadre de son activité touristique

Niveau et/ou domaine d'activité national équivalent
Niveau 4 (Cadre national des certifications 2019)
Convention(s) : (Nomenclature de 1969) : IV
Code(s) NSF national équivalent : 334 t –accueil, hôtellerie tourisme
Code(s) NSF :
334t - Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement

Fiche(s) Rome de rattachement
G1201 Accompagnement de voyages, d'activités culturelles ou sportives

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

Établir une prestation de visite touristique

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice
Le guide accompagnateur touristique élabore une prestation de visite et contribue à l'élaboration du programme. Il assure la promotion des visites ou animations auprès du public. Il valorise ces prestations par des supports documentés ou numériques.
En fonction du public ciblé, il étudie les sites touristiques, les lieux remarquables, les offres des prestataires et décèle leurs potentialités. Il détermine un itinéraire et la nature de la prestation qu'il va proposer (balades, promenades, visites guidées, excursions, circuits...). Il imagine la ou les formes de la prestation (causerie, atelier(s), visite(s) interactive(s), ludique(s), scénarisée(s)...) et définit une durée. Il rédige un programme technique et une offre client incluant ses prestations et celles d'éventuels partenaires.
Le guide accompagnateur organise et met en place la promotion du programme, y compris en anglais, auprès du public sur le lieu de la visite (zone accueil et zone boutique), lors de réunions d'information ou d'évènements touristiques locaux. Il diffuse également des informations sur les réseaux sociaux et les blogs.
Le guide accompagnateur effectue des recherches sur le ou les sujets à traiter. Il conçoit des supports physiques et numériques en fonction des approches souhaitées (sensorielle, scientifique, artistique...) permettant le faire voir, le faire comprendre, l'évocation et l'interprétation des lieux.
Cette activité peut s'inscrire dans le cadre d'un cahier des charges proposé par l'entreprise (agence de voyages, tour opérateur, office de tourisme, site de visite...). La construction de la prestation peut être également à l'initiative du guide accompagnateur.

Il travaille seul ou en équipe sous la responsabilité d'un hiérarchique ou commanditaire. Il exerce son activité sur différents lieux (entreprise, territoire). Cette activité nécessite de nombreux déplacements sur le terrain combinant différents modes de transport.
Lors de la conception de visite ou animation, il intègre la politique de responsabilité sociétale de la structure qu'il représente en appliquant leurs chartes relatives au développement durable, à la non-discrimination, aux protections des données personnelles et au handicap.

Réglementation d'activités national équivalent (le cas échéant)
Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type
Concevoir une offre de visites guidées animées pour différents publics.
Concevoir des contenus et des supports pour des visites touristiques
Promouvoir des visites auprès de différents publics

Compétences transversales de l'activité type
Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service en tourisme
Appliquer les règles d'hygiène, de santé et de sécurité dans un environnement patrimonial, naturel et touristique
Adopter et développer une démarche responsable dans le cadre de son activité touristique
Utiliser les outils numériques dans le cadre de son activité touristique

FICHE ACTIVITE TYPE N°2

Accompagner et guider des visiteurs touristiques

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Le guide accompagnateur touristique accompagne des groupes ou des individuels à l'occasion de visites touristiques, il propose une prestation de guidage, commente et anime la visite, les transferts, les trajets.
Le guide accompagnateur touristique donne des informations aux participants, relatives au programme, aux consignes de sécurité et de respect de l'environnement, aux règles locales de savoir vivre.
Il veille en permanence à la sécurité et au confort des visiteurs, à l'intégration de tous les participants. Il établit une cohésion de groupe et joue un rôle de modérateur et de médiateur dans le groupe si nécessaire.
Il gère la durée des étapes, des arrêts ou des visites, assure la liaison avec d'éventuels prestataires, il peut également gérer certains aspects financiers du quotidien de la visite ou du voyage.
Le guide accompagnateur touristique propose des commentaires et utilise les techniques de guidage (descriptions, interactivité, jeux, animations, mises en scène...) pour intéresser les visiteurs et leur faire découvrir un site, un territoire, une histoire, un monument, un espace naturel...
Il peut utiliser des outils numériques (tablette, smartphone...), des objets (costumes, accessoires...), un système de sonorisation.
Les horaires de travail sont flexibles et en lien avec l'organisation logistique de la prestation.
Le lieu d'exercice varie en fonction de la destination de la prestation.
Lors de l'accompagnement des visiteurs sur les lieux touristiques, il intègre la politique de responsabilité sociétale de la structure qu'il représente en appliquant leurs chartes relatives au développement durable, à la non-discrimination aux protections des données personnelles et au handicap.
Le guide accompagnateur prévient les secours et apporte les premiers soins en cas d'incident ou accident (PSC 1).
Dans le cadre d'un circuit touristique le guide accompagnateur est en contact avec les prestataires externes afin de coordonner la logistique et veiller à la bonne exécution du contrat.

Réglementation d'activités national équivalent (le cas échéant)

Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Accompagner des visiteurs lors d'une visite ou d'un circuit touristique
Animer une visite guidée sur un site naturel, patrimonial et touristique

Compétences transversales de l'activité type

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service en tourisme
Appliquer les règles d'hygiène, de santé et de sécurité dans un environnement patrimonial, naturel et touristique
Adopter et développer une démarche responsable dans le cadre de son activité touristique
Utiliser les outils numériques dans le cadre de son activité touristique

INTITULE DE LA COMPETENCE 1

Concevoir une offre de visites guidées animées pour différents publics.

Description de la compétence - Processus de mise en œuvre :

En fonction d'un public cible identifié, repérer les potentialités d'un territoire ou d'un site touristique en lien avec le milieu naturel ou le patrimoine. Concevoir un itinéraire avec des visites et des animations en associant éventuellement des prestataires et partenaires. Réaliser la cotation de la prestation. Définir un ou plusieurs formats (causeries, ateliers, jeux, visites scénarisées...) afin d'établir une offre clientèle attractive et un programme technique, pour une balade, une visite guidée, une excursion, un circuit.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre :

Cette compétence s'exerce dans un espace ou lieu de documentation (structure touristique, bibliothèque, centre d'archives, association nature...) équipé d'un ordinateur avec accès à internet, une imprimante et un téléphone. En complément, elle s'exerce sur le ou les lieux en lien avec la prestation (site touristique, site naturel, voyage...) en collaboration avec les partenaires. Le guide accompagnateur travaille le plus souvent seul ou en équipe, sous la responsabilité d'une hiérarchie, d'un commanditaire.

Critères de performance

Le programme proposé prend en compte les attraits naturels et patrimoniaux du territoire.
L'offre clientèle propose un ou plusieurs formats de visite(s) guidée(s) identifié(s)
L'itinéraire est équilibré et optimisé dans le temps et la distance
Les attentes des clients sont identifiées et respectées

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Rechercher, repérer et inventorier les attraits remarquables d'un territoire (panoramas, architectures, traditions, sites naturels...)
Exploiter les plans, les guides et documents touristiques, historiques, archives et enquêtes de terrain
Sélectionner les partenaires en lien avec l'itinéraire ou le sujet
Concevoir un itinéraire pour une visite, une excursion, un circuit
Concevoir un programme pour une visite, une excursion, un circuit
Rédiger une offre clientèle et un programme technique pour une visite, une excursion, un circuit
Concevoir différents formats de visite incluant éventuellement des animations
Adapter un programme aux différents types de clientèles (enfants, scolaires, familles, groupes, seniors, associations...)
Réaliser la cotation du circuit
Ajuster les prestations en fonction des retours de la clientèle
Utiliser les outils numériques et bureautiques pour concevoir un parcours renseigné
Identifier les dangers potentiels
Gérer son temps et ses priorités
Travailler en autonomie

Connaissances générales des destinations et sites touristiques de France et à l'étranger
Connaissances générales en géographie, histoire (les grandes périodes), culture, art, architecture, art populaire, l'ancrage culturel, les traditions, les coutumes
Connaissances du territoire (notion de pays,) de ses ressources naturelles et ses milieux, écosystème, (eau, forêt, montagne, plaine, faune, flore...), géologie, l'exploitation des zones (agricoles, forestières, marines...)
Connaissances des enjeux économiques, socio-culturels et environnementaux d'un territoire
Connaissances de l'offre touristique locale, des typologies de prestations, des labels touristiques et des chartes qualité y compris celles liées à l'écotourisme
Connaissances sur les typologies d'itinéraires (balades, promenades, visites guidées, excursions, circuits) et formats (causeries, exposés, pauses méridiennes patrimoine, journées à thème, jeux, ateliers pédagogiques, etc...)
Connaissances de base sur la règlementation des transports liée au tourisme
Connaissances de base sur la règlementation des transports doux (vélo, gyropode, trottinette, etc...)
Connaissances des typologies de clientèle y compris les spécificités liées au handicap et à la protection des données personnelles
Connaissances des tendances de consommation
Connaissances du milieu éducatif (niveaux d'apprentissage, les programmes)

INTITULE DE LA COMPETENCE 2

Concevoir des contenus et des supports pour des visites touristiques

Description de la compétence – processus de mise en œuvre
A partir d'un programme de visite(s) et d'animation(s), élaborer des contenus documentés, originaux et ciblés pour différents publics. Effectuer des recherches théoriques ou de terrain. Mobiliser des outils de pratique numérique ou scénique (photo, vidéo, applications mobiles, sonorisation, éclairage, mise en scène, costumes...) pour la création de supports de visites valorisant un site ou un territoire, susceptibles d'intéresser et d'impliquer les visiteurs.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre
Cette compétence s'exerce dans un espace équipé d'un ordinateur avec logiciels de traitement vidéo et photo, d'une connexion internet. Elle s'exerce également sur les différents lieux en lien avec la ou les visites ou les animations du site touristique ou du voyage. Le guide accompagnateur exerce cette compétence seule ou en équipe et avec des prestataires. Cette compétence est soumise à des contraintes techniques et règlementaires liées à des agencements, aménagements de lieux et manipulations de matériels.

Critères de performance
Les supports et contenus de valorisation sont adaptés aux types de visites ou animations
Les supports et contenus de valorisation sont conformes aux droits de diffusion
Les contenus sont adaptés aux types de clientèles ciblées
Les supports et contenus sont documentés et vérifiés
Les outils numériques sont mobilisés

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs
Savoir exploiter des documents et archives
Rédiger une fiche de commentaires
Mobiliser des outils et matrices de créativité
Emettre des idées d'animation et de visite en lien avec les sens
Utiliser les outils numériques (applications, réalité virtuelle, 3D...)
Mettre en valeur un espace avec des artifices visuels, sonores, olfactifs, gustatifs
Créer des supports d'animations et de visites ludiques
Mettre en scène une visite
Réaliser une course au trésor, un rallye touristique
Photographier
Réaliser une vidéo
Utiliser une sonorisation
Réaliser un décor support de visite
Gérer son temps et ses priorités
Travailler en autonomie
Connaissances des typologies de clientèle y compris les spécificités liées au handicap
Connaissances des techniques d'éveil des cinq sens des différents publics
Connaissances des méthodes et techniques d'interprétation et d'évocation
Connaissances de la lecture de paysage et l'écosystème
Connaissances des outils numériques
Connaissances de base en composition scénique
Connaissances de bases sur la théorie des jeux (jeux d'observation et de déplacement)
Connaissances de bases en arts graphiques
Connaissances de bases des arts créatifs et décoratifs
Connaissances de base sur la prise photo et vidéo
Connaissances des règles de sécurité et sureté des personnes et des biens

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Promouvoir des visites auprès de différents publics

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'offres de visites touristiques préétablies, réaliser des vidéos, des photos, des articles, des diaporamas et les diffuser sur le web (blogs, réseaux sociaux), sur des outils numériques (écran d'accueil, applications...) ou par voie d'affichage. Promouvoir ces contenus, y compris en anglais en les présentant également lors de réunions ou de stands d'information, à l'accueil ou à l'occasion d'évènements locaux. Apporter des réponses adaptées aux questions des participants afin de susciter l'intérêt des publics, optimiser la participation et, éventuellement la vente.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce dans un espace équipé d'un ordinateur avec logiciels de traitement vidéo et photo, d'une connexion internet. Elle s'exerce également sur différents lieux (zone accueil et boutique du lieu de visite, le territoire, le voyage...) où les prestations peuvent faire l'objet de promotion ou être commercialisées. Le guide accompagnateur est en contact direct avec le public en échangeant oralement ou bien par l'intermédiaire des outils numériques.

Le guide accompagnateur exerce cette compétence seule ou en équipe et avec des prestataires.

Critères de performance

Les logiciels utilisés sont correctement choisis selon le support à réaliser
Le choix du traitement de l'image et du texte sur le fond et la forme correspond au thème traité
Le contenu des supports de promotion valorise le programme de visites et d'animations
Le support de communication est conforme aux droits de diffusion
Le format et le contenu sont adaptés aux modes de diffusion

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Présenter un programme de manière attractive en valorisant ses points forts
Coordonner la promotion avec des prestataires et les autres services
Gérer un rétro planning de promotion
Utiliser différents logiciels
Classer, ordonner des médias
Réaliser un diaporama, un document audiovisuel ou multimédia à l'aide d'un logiciel adapté
Utiliser les réseaux sociaux comme outil de diffusion
Rédiger pour le web
Gérer son temps et ses priorités
Travailler en autonomie ou en équipe
Prendre la parole en public, y compris en anglais
Mettre en valeur une activité
Susciter une envie à participer chez le public
Lever les craintes et les appréhensions exprimées par la clientèle
Véhiculer une bonne humeur constante
Connaissances des typologies de clientèle y compris les spécificités liées au handicap
Connaissances des techniques promotionnelles, y compris en anglais
Connaissances des techniques de communication orale et graphique
Connaissances de base sur l'écriture de contenus, y compris en anglais
Connaissances de base sur la prise photo et vidéo
Connaissances de base sur le montage vidéo
Connaissances sur les pratiques des réseaux sociaux, blogs
Connaissances de la législation de la promotion
Connaissances du merchandising des zones boutique et accueil
Connaissances des droits d'auteur et propriété intellectuelle
Connaissances des règles de sécurité et sureté des personnes et des biens

INTITULE DE LA COMPETENCE 4

Accompagner des visiteurs lors d'une visite ou d'un circuit touristique

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En fonction des caractéristiques de l'itinéraire, des sites de visite et selon la typologie des publics, accompagner des visiteurs en déplacement, y compris en anglais. Accueillir et informer les visiteurs, encadrer le groupe et veiller aux règles de conduite et de sécurité tout au long du parcours. Réguler les comportements des visiteurs et intervenir en cas de besoin. Assurer la logistique liée au déplacement, l'intermédiation avec les éventuels prestataires et partenaires, les éventuels aspects financiers, contractuels ou règlementaires. Adapter l'accompagnement en fonction des aléas et des contraintes de l'environnement afin d'assurer une visite de qualité.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce tout au long du parcours en présence des visiteurs que ce soit sur un format balade ou sur un circuit touristique. Concernant les itinéraires sur plusieurs jours, cette compétence intègre la dimension transport, transfert, hébergement, restauration combinant des logistiques complémentaires.

Critères de performance

L'accompagnement prend en compte les spécificités et besoins de la clientèle.
Les procédures de sécurité liées à un déplacement de groupe sont respectées tout au long de l'accompagnement
La logistique est prévue et organisée
Les informations relatives à la logistique et au contexte local sont rédigées

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Rédiger une check liste d'accompagnement
Organiser ses documents et ses outils liés à la logistique d'un accompagnement
Faire un topo départ ou point d'étape pour informer les visiteurs
Gérer les relations avec les prestataires et partenaires
Gérer les bons d'échange, les factures, les règlements
Gérer la billetterie
Lire une carte, un plan, un itinéraire
Utiliser une boussole, un GPS, un outil d'itinéraire pédestre, en véhicule léger, en autocar
Animer un trajet, un transfert
Prévenir les secours et apporter les premiers soins en cas d'incident ou accident (PSC 1)
Adapter le programme sans délai en fonction des aléas et des contraintes de l'environnement
Veiller au bon déroulement du programme et des prestations contractualisées
Gérer son temps et ses priorités
Travailler en autonomie
Adapter son mode de communication en fonction des publics visés
Prendre la parole en public avec un microphone, y compris en anglais.
Utiliser les techniques de médiation interpersonnelle et de gestion de conflits
Adopter un comportement positif constant
Créer et maintenir une cohésion de groupe
Connaissance des typologies de clientèle y compris les spécificités liées au handicap
Connaissance du champ d'intervention de l'accompagnateur en matière de santé des clients (allergies, régime alimentaire...)
Connaissance de la prévention des risques majeurs en voyage (ministère des affaires étrangères, ambassades)
Connaissance du vocabulaire technique touristique, y compris en anglais
Connaissance des techniques d'accompagnement
Connaissance de la réglementation du tourisme et des transports
Connaissance de la règlementation des permis ou certificat (fluvial, routier, transport électrique)
Connaissance de base en gestion et en dynamique de groupe
Connaissance des règles de sécurité et sureté des personnes et des biens (PSC 1)
Connaissance en anglais (syntaxe, grammaire, vocabulaire)
Connaissance de base dans une seconde langue

INTITULE DE LA COMPETENCE 5

Animer une visite guidée sur un site naturel, patrimonial et touristique

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A l'aide de supports documentaires, numériques ou scéniques, guider dans le cadre légal, y compris en anglais, différents types de public sur un site naturel ou patrimonial. Mettre en œuvre les techniques de guidage (placement, éloquence, évocations, interprétations, interactivité, scénarisation...) et utiliser les supports d'animation pour faire découvrir un site et son contexte dans une ambiance favorisant l'expérience du visiteur et la transmission de valeurs.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce sur les différents lieux en lien avec la ou les visites, ou, les animations du site touristique ou du voyage. Le guide accompagnateur exerce cette compétence seule ou avec des prestataires. Il est en présence d'un public. Il évolue dans un contexte en mouvement et présent dans lequel il doit prendre en compte certains paramètres (météorologie, nuisances sonores, pollution visuelle...).

Critères de performance

La visite commentée est animée à l'aide de techniques et supports
Les techniques de guidage interactif sont utilisées
Les interventions sont conformes à la réglementation en vigueur
Les commentaires sont adaptés aux typologies de clientèle francophone et anglophone

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Prendre la parole en public
Communiquer de façon adaptée en fonction des publics visés
Mobiliser les expressions du langage (intonations, appui gestuel, humour)
Utiliser des accessoires, des costumes pour valoriser un commentaire
Choisir les emplacements d'observation et les sens de lecture
Décrire pour faire voir et faire comprendre
Questionner, faire deviner, interagir avec les visiteurs
Evoquer en mobilisant l'imaginaire et la comparaison
Interpréter un site en fonction des publics
Définir une ou plusieurs thématiques de visite
Définir les valeurs sociétales, environnementales, humaines à transmettre en fonction des valeurs de l'entreprise
Accueillir et informer
Clôturer une prestation, prendre congé d'un public
Questionner la satisfaction client
Gérer son temps et ses priorités
Gérer son stress
Travailler en autonomie
Connaissances approfondies et spécifiques en géographie, géologie, histoire, culture, art, architecture, écosystème et milieu naturel
Connaissances approfondies et spécifiques du territoire (notion de pays, bocage) de ses ressources naturelles (faune, flore), l'exploitation des zones (agricoles, forestières, marines...) l'ancrage culturel, les traditions, les coutumes
Connaissances approfondies et spécifiques des enjeux politiques, économiques, socio-culturels et environnementaux d'un territoire
Connaissances des techniques de guidage (équilibre faire voir, faire comprendre, évocation, interprétation)
Connaissances des techniques de communication y compris en anglais
Connaissances de techniques d'expression (conter, raconter, endosser un personnage)
Connaissances de techniques d'expression corporelle

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'ACTIVITÉ TYPE

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service en tourisme

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans un contexte lié au tourisme reposant sur un principe de production de service optimisé, mobiliser et adapter un comportement et un discours personnalisé en fonction de chaque client. Etablir une relation qui permet si besoin de rassurer un client et de gérer positivement une relation conflictuelle avec celui-ci. Asseoir une posture de service standardisée au travers des normes établies par l'entreprise pour chaque client.

Critères de performance

L'approche clientèle est conforme aux standards de l'entreprise
L'image de marque de l'entreprise est valorisée
Les réponses aux demandes client sont bien accueillies et approuvées
Les situations de conflit sont prises en compte

Appliquer les règles d'hygiène, de santé et de sécurité dans un environnement patrimonial, naturel et touristique

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des règles de sécurité des personnes et des biens, veiller en permanence à respecter et faire respecter, avec le comportement adéquat, les consignes et dispositifs mis en place dans les lieux et l'entreprise et prévenir les secours et donner les premiers soins.

Critères de performance

Les règles d'hygiène et de sécurité sont appliquées
Les précautions nécessaires sont prises avant la mise en œuvre d'une action
Les gestes et postures sont adaptés à la tâche à réaliser
Le discours véhicule des valeurs de préservation de l'environnement patrimonial et naturel

Adopter et développer une démarche responsable dans le cadre de son activité touristique

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect de la réglementation concernant la non-discrimination, la protection des données personnelles, le handicap et dans le respect du développement durable, valoriser une offre de service par des actions Eco responsables. Favoriser les relations entre personnes dans une approche de Responsabilité Sociale et Professionnelle dans le cadre des visites et animations proposées.

Critères de performance

Les gestes et postures sont adaptés à un public ayant un handicap
Le comportement prend en compte la non-discrimination et la protection des données personnelles
Les Eco gestes sont mobilisés lors de la préparation et l'exécution d'une visite et animation
Le discours véhicule des valeurs de préservation de l'environnement patrimonial et naturel

Utiliser les outils numériques dans le cadre de son activité touristique

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A l'aide d'outils numériques fixes et nomades et dans le cadre de la règlementation en vigueur sur les usages du numérique, naviguer sur internet et intranet sécurisé, à la recherche d'information et d'archives patrimoniales, naturelles et touristiques, communiquer, produire et diffuser de l'information fiable dans le respect des règles, à l'aide des réseaux sociaux en veillant aux données numériques client et entreprise

Critères de performance

Les mots clés et options de recherche sont utilisés dans le cadre d'une recherche d'information sur un navigateur
La véracité des données est vérifiée systématiquement
Les paramétrages sont activés et les mises à jour de compte sont effectuées et actualisées si besoin
L'e-réputation des clients et de l'entreprise est préservée dans le cadre d'une communication ou diffusion digitale et dans le respect du droit des libertés individuelles.
Les archives et reproductions sont utilisées dans le respect des règles et normes de diffusion

Glossaire du Référentiel Professionnel

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.

Activité type d'extension
Une activité type d'extension résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au Certificat Complémentaire de
Spécialité (CCS).

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 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

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

Référentiel professionnel (RP)
Le référentiel professionnel est un document public à caractère règlementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

Savoir-faire organisationnel
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.

Savoir-faire relationnel
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 technique
Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer 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 se savoir-faire.

Titre à finalité professionnelle
La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de la formation professionnelle est appelée « titre à finalité professionnelle ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées.

ASSEMBLÉE
DE LA
POLYNÉSIE FRANÇAISE

NOR : CFP22201046DL-4

DÉLIBÉRATION Nº /APF

DU

---

relative à la demande de reconnaissance par l'État du titre à finalité professionnelle de « Manager d'unité marchande (MUM) » préparé en Polynésie française et délivré par le Ministre en charge de la formation professionnelle

---

L'ASSEMBLÉE DE LA POLYNÉSIE FRANÇAISE

Vu la loi organique nº 2004-192 du 27 février 2004 modifiée portant statut d'autonomie de la Polynésie française, ensemble la loi nº 2004-193 du 27 février 2004 modifiée complétant le statut d'autonomie de la Polynésie française ;

Vu l'ordonnance nº 2021-552 du 5 mai 2021 portant actualisation et adaptation des dispositions du code de l'éducation relatives à l'outre-mer *(dernier alinéa de l'article L 337-1 dans la rédaction résultant du 13° du II de l'article L.376-1)* ;

Vu la délibération nº 91-26 AT du 18 janvier 1991 portant application des dispositions du titre VI du Livre 1er de la loi nº 86-845 du 17 juillet 1986 et relative à la formation professionnelle continue ;

Vu le décret n° 2021-1907 du 30 décembre 2021-art.3 relatif aux dispositions réglementaires du livre III du Code national de l'éducation *(Section 2 du Chapitre 3, reconnaissance de diplômes ou de titres à finalité professionnelle préparés et délivrés en Polynésie française)* ;

Vu l'arrêté nº 815 CM du 27 mai 2022 soumettant un projet de délibération à l'assemblée de la Polynésie française ;

Vu la lettre nº /2022/APF/SG du portant convocation en séance des représentants à l'assemblée de la Polynésie française ;

Vu le rapport nº du de la commission de la santé, de la solidarité, du travail et de l'emploi ;

Dans sa séance du

A D O P T E :

Article 1er.- La présente délibération a pour objet la demande de reconnaissance par l'État du titre à finalité professionnelle de « Manager d'unité marchande (MUM) » préparé en Polynésie française et délivré par le Ministre en charge de la formation professionnelle.

Article 2.- La demande de reconnaissance concerne le présent titre à finalité professionnelle qui a une correspondance étroite avec celui du Ministère en charge de l'emploi en France et qui sert de référence au titre délivré en Polynésie française.

Article 3.- Le titre à finalité professionnelle entrant dans le champ d'application de cette demande de reconnaissance est le suivant :

N°	INTITULÉ	SIGLE	RÉFÉRENCE
1	Manager d'unité marchande	MUM	TP-00136

Les informations relatives aux activités et aux compétences liées à la qualification visée ainsi que les modalités de l'examen et les conditions de délivrance du titre sont décrites aux annexes jointes à la présente délibération.

Article 4.- L'organisme de formation désigné pour dispenser la formation est l'établissement public administratif dénommé Centre de Formation professionnelle pour Adultes (C.F.P.A.).

Article 5.- Le Président de la Polynésie française signalera toute modification qui interviendrait antérieurement ou postérieurement à la reconnaissance du titre.

Il s'assurera que les conditions de délivrance du titre sont respectées conformément aux dispositions prévues dans le référentiel de certification (RC).

L'autorité habilitée de la Polynésie française autorise, le cas échéant, des missions de contrôle diligentées par l'État, pour s'assurer des conditions dans lesquelles la formation et la délivrance du titre sont organisées.

Article 6.- Le Président de la Polynésie française est chargé de l'exécution de la présente délibération qui sera publiée au *Journal officiel* de la Polynésie française.

La secrétaire, *Le Président,*

Béatrice LUCAS Gaston TONG SANG

MINISTERE EN CHARGE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

REFERENTIEL DE CERTIFICATION
(RC)
DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

Manager d'unité marchande

Niveau III (5)

SIGLE	Type de document	Code titre national équivalent	Intitulé de la formation	
MUM	Référentiel de Certification	TP-00136	Manager d'unité marchande	Page 1/21

I - Références de la spécialité

Intitulé du titre à finalité professionnelle : Manager d'unité marchande
Sigle du titre à finalité professionnelle : MUM
Niveau : III (5)
Code(s) NSF national équivalent : 312 t - Commerce, vente
Code(s) Rome : D1502, D1503

II - Synthèse des modalités d'évaluation pour l'accès au titre

➢ *Pour l'accès au titre à finalité professionnelle des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu de formation, les compétences sont évaluées au vu :*

a) **De l'épreuve de synthèse basée sur une mise en situation professionnelle**

L'épreuve de synthèse comporte plusieurs étapes :
Le candidat présente la mise en œuvre et l'organisation d'une implantation de rayon ou d'une opération commerciale. Un entretien technique complète cette présentation.
Le candidat analyse ensuite un état de stock et précise les quantités à commander pour une famille de produits.
À partir d'un extrait d'un entretien de vente, il analyse la situation et propose des améliorations. Il présente sa méthode pour résoudre un conflit client. Un entretien technique complète cette présentation.
Ensuite, le candidat analyse un tableau de bord et fait des propositions de plan d'actions puis il commente un scénario d'établissement de prévisions.
À partir d'un cas de management, le candidat explique comment il va procéder dans cette situation puis il répond aux questions du jury.
Enfin, il présente un projet impliquant l'équipe de son univers.

b) **Du dossier professionnel (DP)**

Le candidat a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description.
A partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à l'épreuve de synthèse, le jury évaluera les acquis du candidat et les comparera aux requis du titre.
En particulier, le candidat décrit dans son DSPP son expérience en montage et démontage d'échafaudage de pied.

c) **Des résultats des évaluations réalisées pendant le parcours continu de formation** (cette rubrique C ne concerne pas les candidats par VAE).

d) **D'un entretien final avec le jury**

Destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités auxquelles conduit le titre visé sur la base du Dossier d Professionnel (DP), de l'épreuve de synthèse et, pour les candidats d'un parcours continu de formation, des évaluations passées en cours de formation.

➢ *Pour l'accès au titre professionnel des candidats issus d'un parcours progressif de formation ou ayant capitalisé les Certificats de Compétences Professionnelles constitutifs du titre visé, les compétences sont évaluées* lors d'un entretien final avec le jury sur la base des CCP obtenus et du DP.

III - Le dispositif d'évaluation pour l'accès direct au titre

3.1. Les épreuves d'évaluation pour le (la) candidat(e) au Titre à finalité professionnelle MUM

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Gérer l'approvisionnement de l'unité marchande Piloter l'offre produits de l'unité marchande Réaliser le marchandisage de l'unité marchande Développer les ventes de services et de produits de l'unité marchande en prenant en compte le parcours d'achat omnicanal Établir les prévisions économiques et financières de l'unité marchande Analyser les résultats économiques, financiers et bâtir les plans d'actions pour atteindre les objectifs de l'unité marchande Recruter et intégrer un collaborateur de l'unité marchande Planifier et coordonner l'activité de l'équipe de l'unité marchande Conduire et animer un projet de l'unité marchande	4 h30 mn	La mise en situation professionnelle se présente sous forme d'une étude de cas. L'étude de cas se déroule dans un contexte de magasin fictif. Dans le cadre d'un projet d'une unité marchande, le candidat réalise différents travaux à l'aide de consignes. Il élabore, à l'aide d'un logiciel de présentation, un diaporama présentant le projet et son déploiement. Pour réaliser les travaux demandés, le candidat dispose *d'un dossier papier comprenant les consignes et les documents nécessaires ; *d'un dossier informatique comprenant les maquettes préétablies nécessaires. Le candidat renseigne ces maquettes sur son poste de travail à l'aide d'outils bureautiques (logiciels de traitement de texte et de tableur).
Entretien technique	Gérer l'approvisionnement de l'unité marchande Piloter l'offre produits de l'unité marchande Réaliser le marchandisage de l'unité marchande Développer les ventes de services et de produits de l'unité marchande en prenant en compte le parcours d'achat omnicanal Établir les prévisions économiques et financières de l'unité marchande Analyser les résultats économiques, financiers et bâtir les plans d'actions pour atteindre les objectifs de l'unité marchande Recruter et intégrer un collaborateur de l'unité marchande Planifier et coordonner l'activité de l'équipe de l'unité marchande Accompagner la performance individuelle Animer l'équipe de l'unité marchande Conduire et animer un projet de l'unité marchande	01 h 45 mn	L'entretien technique a lieu après la mise en situation. Il comporte trois parties : **Première partie : préparation (15 min)** Le candidat prépare l'entretien. Il dispose de ses travaux réalisés lors de la mise en situation. **Deuxième partie (30 min)** Pendant 10 minutes, le candidat présente un diaporama réalisé lors de la mise en situation. Pendant 20 minutes, le jury échange avec le candidat sur ses travaux. **Troisième partie (1 h)** En s'appuyant sur un guide d'entretien, le jury questionne le candidat sur sa pratique et sa connaissance de l'accompagnement de la performance individuelle et de l'animation d'équipe

Questionnaire professionnel	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet
Questionnement à partir de production(s)	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet
Entretien final		30 mn	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le DP Le jury interroge le candidat sur sa compréhension du métier et du contexte d'exercice
	Par candidat, durée de l'épreuve	06h45 mn	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :
À partir de consignes, le candidat élabore un diaporama présentant le projet et son déploiement. Il réalise des travaux liés au développement de la dynamique commerciale de l'unité marchande, à l'optimisation de sa performance économique, à sa rentabilité financière, et au management de l'équipe.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :
L'entretien technique a lieu après la mise en situation professionnelle.
Préalablement à l'entretien technique, le jury étudie les travaux effectués dans le cadre de la mise en situation professionnelle afin de préparer l'entretien technique.
Avant le temps de préparation du candidat, le jury transmet au candidat un dossier avec ses travaux imprimés, sans annotations du jury.
Au début de l'entretien, le candidat commente le diaporama, réalisé obligatoirement lors de la mise en situation professionnelle, présentant le projet et son déploiement.

3.2. Les modalités pour l'accès direct au titre à finalité professionnelle

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Développer la dynamique commerciale de l'unité marchande dans un environnement omnicanal					
Gérer l'approvisionnement de l'unité marchande	Les stocks sont suivis Les quantités commandées sont adaptées La conformité des documents liés à la réception est vérifiée Les anomalies liées à la réception sont repérées et traitées	☒	☒	☐	☐
Piloter l'offre produits de l'unité marchande	L'offre produits est gérée Le chiffre d'affaires d'une ou plusieurs gammes de produits augmente La rentabilité d'une ou plusieurs gammes de produits augmente Les plans d'actions mis en œuvre sont pertinents	☒	☒	☐	☐
Réaliser le marchandisage de l'unité marchande	Les règles de marchandisage sont respectées Le droit et la réglementation relatifs au commerce sont respectés L'implantation des produits est efficace ou la mise en place de l'opération commerciale est cohérente L'analyse des résultats de l'implantation ou de l'opération commerciale est pertinente Les plans d'actions élaborés sont adaptés	☒	☒	☐	☐
Développer les ventes de services et de produits de l'unité marchande en prenant en compte le parcours d'achat omnicanal	La stratégie commerciale de l'entreprise est respectée L'offre de service est améliorée Les argumentaires sont adaptés à l'offre produits Les actions de fidélisation sont adaptées à la situation	☒	☒	☐	☐

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Optimiser la performance économique et la rentabilité financière de l'unité marchande					
Établir les prévisions économiques et financières de l'unité marchande	La méthodologie d'établissement du compte de résultat prévisionnel est pertinente Le compte de résultat prévisionnel est cohérent Le calcul des objectifs mensuels, hebdomadaires, quotidiens prend en compte les effets calendaires	☒	☒	☐	☐
Analyser les résultats économiques, financiers et bâtir les plans d'actions pour atteindre les objectifs de l'unité marchande	Le tableau de bord ou le compte de résultats est renseigné Les calculs commerciaux sont maîtrisés Les variations sont calculées et analysées Les ratios financiers sont calculés et analysés Le plan d'actions défini pour l'atteinte des objectifs commerciaux et financiers fixés est pertinent	☒	☒	☐	☐
Manager l'équipe de l'unité marchande					
Recruter et intégrer un collaborateur de l'unité marchande	Le besoin en ressources humaines est identifié Les candidatures sont sélectionnées à partir de critères définis Le parcours d'intégration individualisé est élaboré	☒	☒	☐	☐
Planifier et coordonner l'activité de l'équipe de l'unité marchande	Les besoins humains sont adaptés à l'activité prévue La charge de travail est évaluée de manière réaliste La planification horaire respecte la réglementation La productivité est optimisée dans le respect de la réglementation	☒	☒	☐	☐
Accompagner la performance individuelle	Le niveau de maîtrise d'une compétence par un collaborateur est évalué Les freins et les leviers motivationnels sont identifiés Les indicateurs de performance du collaborateur sont analysés Les plans d'accompagnement et de formation sont individualisés Les techniques de conduite d'entretien individuel sont explicitées	☐	☒	☐	☐

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Animer l'équipe de l'unité marchande	La pratique managériale est adaptée à la diversité des situations rencontrées Les techniques de stimulation pour développer et entretenir la motivation sont pertinentes La préparation et la conduite de réunion sont explicitées Les briefings et débriefings sont adaptés à la situation	☐	☒	☐	☐
Conduire et animer un projet de l'unité marchande	Les enjeux du projet sont analysés Le budget prévisionnel est établi Le calcul des indicateurs de rentabilité est exact L'équipe est associée à l'élaboration du processus et à la réalisation du projet	☒	☒	☐	☐
Obligations règlementaires le cas échéant : Sans objet					

3.3. Évaluation des compétences transversales

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Mettre en œuvre les mesures de prévention, respecter et faire respecter les règles de sûreté, santé et sécurité au travail	Accompagner la performance individuelle
	Analyser les résultats économiques, financiers et bâtir les plans d'actions pour atteindre les objectifs de l'unité marchande
	Animer l'équipe de l'unité marchande
	Conduire et animer un projet de l'unité marchande
	Développer les ventes de services et de produits de l'unité marchande en prenant en compte le parcours d'achat omnicanal
	Établir les prévisions économiques et financières de l'unité marchande
	Gérer l'approvisionnement de l'unité marchande
	Planifier et coordonner l'activité de l'équipe de l'unité marchande
	Réaliser le marchandisage de l'unité marchande
	Recruter et intégrer un collaborateur de l'unité marchande
Transmettre les consignes oralement et par écrit	Accompagner la performance individuelle
	Analyser les résultats économiques, financiers et bâtir les plans d'actions pour atteindre les objectifs de l'unité marchande
	Animer l'équipe de l'unité marchande
	Conduire et animer un projet de l'unité marchande
	Développer les ventes de services et de produits de l'unité marchande en prenant en compte le parcours d'achat omnicanal
	Établir les prévisions économiques et financières de l'unité marchande
	Gérer l'approvisionnement de l'unité marchande
	Piloter l'offre produits de l'unité marchande
	Planifier et coordonner l'activité de l'équipe de l'unité marchande
	Réaliser le marchandisage de l'unité marchande
	Recruter et intégrer un collaborateur de l'unité marchande
Utiliser les outils numériques et les applicatifs de gestion de l'unité marchande	Accompagner la performance individuelle
	Analyser les résultats économiques, financiers et bâtir les plans d'actions pour atteindre les objectifs de l'unité marchande
	Conduire et animer un projet de l'unité marchande

	Développer les ventes de services et de produits de l'unité marchande en prenant en compte le parcours d'achat omnicanal
	Établir les prévisions économiques et financières de l'unité marchande
	Gérer l'approvisionnement de l'unité marchande
	Piloter l'offre produits de l'unité marchande
	Planifier et coordonner l'activité de l'équipe de l'unité marchande
	Réaliser le marchandisage de l'unité marchande
	Recruter et intégrer un collaborateur de l'unité marchande
Réaliser une veille sur les produits et services en lien avec l'activité de l'unité marchande	Accompagner la performance individuelle
	Analyser les résultats économiques, financiers et bâtir les plans d'actions pour atteindre les objectifs de l'unité marchande
	Animer l'équipe de l'unité marchande
	Conduire et animer un projet de l'unité marchande
	Développer les ventes de services et de produits de l'unité marchande en prenant en compte le parcours d'achat omnicanal
	Établir les prévisions économiques et financières de l'unité marchande
	Gérer l'approvisionnement de l'unité marchande
	Piloter l'offre produits de l'unité marchande
	Planifier et coordonner l'activité de l'équipe de l'unité marchande
	Réaliser le marchandisage de l'unité marchande

4. Conditions de présence et d'intervention du jury propre au titre MUM

4.1. Durée de l'épreuve: 02 h 15 min

4.2. Protocole d'intervention du jury :

Préalablement à l'entretien technique, le jury étudie les travaux issus de la mise en situation professionnelle afin de préparer l'entretien technique.
Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

4.3. Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet

5. Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session titre

Un surveillant est présent pendant la mise en situation professionnelle et le temps de préparation avant l'entretien technique.

REFERENTIEL DE CERTIFICATION DES

CERTIFICATS DE COMPETENCES

PROFESSIONNELLES

Manager d'unité marchande

CCP 1

Développer la dynamique commerciale de l'unité marchande dans un environnement omnicanal

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Observations
Mise en situation professionnelle	Gérer l'approvisionnement de l'unité marchande Piloter l'offre produits de l'unité marchande Réaliser le marchandisage de l'unité marchande Développer les ventes de services et de produits de l'unité marchande en prenant en compte le parcours d'achat omnicanal	02 h 30 min	La mise en situation professionnelle se présente sous forme d'une étude de cas. L'étude de cas se déroule dans un contexte de magasin fictif. Dans le cadre d'un projet d'une unité marchande, le candidat réalise différents travaux à l'aide de consignes. Pour réaliser les travaux demandés, le candidat dispose : - d'un dossier papier comprenant les consignes et les documents nécessaires ; - d'un dossier informatique comprenant les maquettes préétablies nécessaires. Le candidat renseigne ces maquettes sur son poste de travail à l'aide d'outils bureautiques (logiciels de traitement de texte et de tableur).
Entretien technique	Gérer l'approvisionnement de l'unité marchande Piloter l'offre produits de l'unité marchande Réaliser le marchandisage de l'unité marchande Développer les ventes de services et de produits de l'unité marchande en prenant en compte le parcours d'achat omnicanal	00 h 30 min	L'entretien technique a lieu après la mise en situation. Il comporte deux parties : Première partie : préparation (10 min) Le candidat prépare l'entretien. Il dispose de ses travaux réalisés lors de la mise en situation. Deuxième partie (20 min) Le jury échange avec le candidat sur ses travaux
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	03 h 00 mn	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :
A partir de consignes, le candidat réalise des travaux liés au développement de la dynamique commerciale de l'unité marchande.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :
L'entretien technique a lieu après la mise en situation professionnelle.
Préalablement à l'entretien technique, le jury étudie les travaux effectués dans le cadre de la mise en situation professionnelle afin de préparer l'entretien technique.
Avant le temps de préparation du candidat, le jury transmet au candidat un dossier avec ses travaux imprimés, sans annotations du jury.

Informations complémentaires concernant le questionnaire professionnel :
Sans objet

Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) :
Sans objet

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Développer la dynamique commerciale de l'unité marchande dans un environnement omnicanal
Durée de l'épreuve : 00 h 30 min
Protocole d'intervention du jury :
Préalablement à l'entretien technique, le jury étudie les travaux issus de la mise en situation professionnelle afin de préparer l'entretien technique.
Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.
Conditions particulières de composition du jury :
Sans objet

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP
Un surveillant est présent pendant la mise en situation professionnelle et le temps de préparation avant l'entretien technique.

CCP 2

Optimiser la performance économique et la rentabilité financière de l'unité marchande

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Observations
Mise en situation professionnelle	Analyser les résultats économiques, financiers et bâtir les plans d'actions pour atteindre les objectifs de l'unité marchande Établir les prévisions économiques et financières de l'unité marchande	02 h 00 min	La mise en situation professionnelle se présente sous forme d'une étude de cas. L'étude de cas se déroule dans un contexte de magasin fictif. Le candidat réalise différents travaux à l'aide de consignes. Pour réaliser les travaux demandés, le candidat dispose : - d'un dossier papier comprenant les consignes et les documents nécessaires ; - d'un dossier informatique comprenant les maquettes préétablies nécessaires. Le candidat renseigne ces maquettes sur son poste de travail à l'aide d'outils bureautiques (logiciels de traitement de texte et de tableur).de texte et de tableur).
Entretien technique	Analyser les résultats économiques, financiers et bâtir les plans d'actions pour atteindre les objectifs de l'unité marchande Établir les prévisions économiques et financières de l'unité marchande	00 h 30 min	L'entretien technique a lieu après la mise en situation. Il comporte deux parties : Première partie : préparation (10 min) Le candidat prépare l'entretien. Il dispose de ses travaux réalisés lors de la mise en situation. Deuxième partie (20 min) Le jury échange avec le candidat sur ses travaux.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	02 h 30 mn	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :
A partir de consignes, le candidat réalise des travaux liés à l'optimisation de la performance économique et à la rentabilité financière de l'unité marchande.
Informations complémentaires concernant l'entretien technique :
L'entretien technique a lieu après la mise en situation professionnelle.
Préalablement à l'entretien technique, le jury étudie les travaux effectués dans le cadre de la mise en situation professionnelle afin de préparer l'entretien technique.
Avant le temps de préparation du candidat, le jury transmet au candidat un dossier avec ses travaux imprimés, sans annotations du jury.

Informations complémentaires concernant le questionnaire professionnel :
Sans objet

Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) :
Sans objet
Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Optimiser la performance économique et la rentabilité financière de l'unité marchande
Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 30 min
Protocole d'intervention du jury :
Préalablement à l'entretien technique, le jury étudie les travaux issus de la mise en situation professionnelle afin de préparer l'entretien technique.
Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.
Conditions particulières de composition du jury :
Sans objet

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP
Un surveillant est présent pendant la mise en situation professionnelle et le temps de préparation avant l'entretien technique.

CCP 3

Manager l'équipe de l'unité marchande

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Observations
Mise en situation professionnelle	Conduire et animer un projet de l'unité marchande Recruter et intégrer un collaborateur de l'unité marchande Planifier et coordonner l'activité de l'équipe de l'unité marchande	02 h 30 min	La mise en situation professionnelle se présente sous forme d'une étude de cas. L'étude de cas se déroule dans un contexte de magasin fictif. Dans le cadre d'un projet d'une unité marchande, le candidat réalise différents travaux à l'aide de consignes. Il élabore, à l'aide d'un logiciel de présentation, un diaporama présentant le projet et son déploiement. Pour réaliser les travaux demandés, le candidat dispose : - d'un dossier papier comprenant les consignes et les documents nécessaires ; - d'un dossier informatique comprenant les maquettes préétablies nécessaires. Le candidat renseigne ces maquettes sur son poste de travail à l'aide d'outils bureautiques (logiciels de traitement de texte et de tableur).
Entretien technique	Accompagner la performance individuelle Conduire et animer un projet de l'unité marchande Animer l'équipe de l'unité marchande Recruter et intégrer un collaborateur de l'unité marchande Planifier et coordonner l'activité de l'équipe de l'unité marchande	01 h 40 min	L'entretien technique a lieu après la mise en situation. Il comporte trois parties : Première partie : préparation (15 min) Le candidat prépare l'entretien. Il dispose de ses travaux réalisés lors de la mise en situation. Deuxième partie (25 min) Pendant 10 minutes, le candidat présente un diaporama réalisé lors de la mise en situation. Pendant 15 minutes, le jury échange avec le candidat sur ses travaux
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	04 h 10 mn	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :
A partir de consignes, le candidat élabore un diaporama présentant le projet et son déploiement. Il réalise des travaux liés au management de l'équipe de l'unité marchande.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :
L'entretien technique a lieu après la mise en situation professionnelle.
Préalablement à l'entretien technique, le jury étudie les travaux effectués dans le cadre de la mise en situation professionnelle afin de préparer l'entretien technique.
Avant le temps de préparation du candidat, le jury transmet au candidat un dossier avec ses travaux imprimés, sans annotations du jury.
Au début de l'entretien, le candidat commente le diaporama, réalisé obligatoirement lors de la mise en situation professionnelle, présentant le projet et son déploiement.

Informations complémentaires concernant le questionnaire professionnel :
Sans objet

Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) :
Sans objet

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Manager l'équipe de l'unité marchande
Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 40 min
Protocole d'intervention du jury :
Préalablement à l'entretien technique, le jury étudie les travaux issus de la mise en situation professionnelle afin de préparer l'entretien technique.
Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.
Conditions particulières de composition du jury :
Sans objet

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP
Un surveillant est présent pendant la mise en situation professionnelle et le temps de préparation avant l'entretien technique.

Annexe 1

Plateau technique d'évaluation

Manager d'unité marchande

Locaux

Modalités d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	Une salle équipée de tables et de chaises, en quantité suffisante au regard du nombre de candidat et préservant la confidentialité des travaux.	Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention. Les postes de travail doivent être suffisamment espacés et de taille suffisante pour permettre aux candidats de consulter leur dossier et effectuer les travaux demandés sur poste informatique.
Entretien technique	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises, et d'un poste informatique équipé d'un logiciel de présentation relié à un vidéoprojecteur	Adapter le nombre de bureaux ou de salles en fonction du nombre de passations simultanées de candidats.
Entretien final	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges. Adapter le nombre de bureaux ou de salles en fonction du nombre de passations simultanées de candidats.

Ressources (pour un candidat)
Certaines ressources peuvent être partagées par plusieurs candidats.
Leur nombre est indiqué dans la colonne « Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve »

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Postes de travail	1	Poste informatique équipé : • d'un port USB • d'un pack bureautique avec un logiciel tableur, traitement de texte et de présentation • d'un accès à une imprimante couleur en réseau	1	Un poste organisateur doit permettre la lecture de CD-ROM.
	1	Vidéoprojecteur	1	Le vidéoprojecteur est utilisé lors de l'entretien technique
Outils / Outillages	1	• 1 support de stockage de données amovible ou dématérialisé • 1 calculatrice par candidat • feuilles de papier vierge, surligneurs et stylos	1	1 calculatrice par membre du jury

Annexe 2
Correspondances du TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

	Manager d'univers marchand Ancienne version		Manager d'unité marchande Nouvelle version
CCP	Développer la dynamique commerciale d'un univers marchand	CCP	Développer la dynamique commerciale de l'unité marchande dans un environnement omnicanal
CCP	Gérer les résultats économiques d'un univers marchand	CCP	Optimiser la performance économique et la rentabilité financière de l'unité marchande
CCP	Manager l'équipe d'un univers marchand	CCP	Manager l'équipe de l'unité marchande

Annexe 3
Glossaire des modalités d'évaluation
du référentiel de certification (RC)

Mise en situation professionnelle

Il s'agit d'une reconstitution qui s'inspire d'une situation professionnelle représentative de l'emploi visé par le titre. Elle s'appuie sur le plateau technique d'évaluation défini dans l'annexe 1 du référentiel d'évaluation.

Présentation d'un projet réalisé en amont de la session

Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet réalisé dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet en amont de la session. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session » mentionne en quoi consiste ce projet.

Entretien technique

L'entretien technique peut être prévu par le référentiel d'évaluation. Sa durée et son périmètre de compétences sont précisés. Il permet si nécessaire d'analyser la mise en situation professionnelle et/ou d'évaluer une (des) compétence(s) particulière(s).

Questionnaire professionnel

Il s'agit d'un questionnaire écrit passé sous surveillance. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d'évaluer certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité. Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

Questionnement à partir de production(s)

Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet…) élaborée en amont de la session par le candidat, pour évaluer certaines des compétences non évaluables par la mise en situation professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) » mentionne en quoi consiste/nt cette/ces production(s).

Entretien final

Il permet 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 des représentations du métier.
Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son dossier professionnel

MINISTERE EN CHARGE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

REFERENTIEL PROFESSIONNEL (RP) DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

Manager d'unité marchande

Niveau III (5)

Introduction

Présentation de l'évolution du titre à finalité professionnelle

Le titre à finalité professionnelle Manager d'Univers Marchand (arrêté du 07/11/2016, JOPF du06/11/2018) comportait trois activités-types.
Ce nouveau millésime est également constitué de trois activités dont le périmètre et le contenu ont été actualisés.

- L'activité « Développer la dynamique commerciale de l'unité marchande dans un environnement *omnicanal*» couvre la gestion de l'approvisionnement, le pilotage de l'*offre produits*, la réalisation du marchandisage et le développement des ventes.
- L'activité « Optimiser la performance économique et la rentabilité financière de l'unité marchande » couvre l'analyse des résultats afin de bâtir des plans d'actions et l'établissement de prévisions économiques et financières.
- L'activité « Manager une équipe de l'unité marchande » couvre le recrutement et l'intégration d'un collaborateur, la planification et la coordination de l'équipe, l'accompagnement individuel, l'animation d'un collectif ainsi que la conduite de projet.

Pour tenir compte des différents environnements du commerce, l'intitulé a été modifié en « Manager d'unité marchande ».

Contexte de l'examen du titre à finalité professionnelle

Il est a noté des changements dans la structuration de l'emploi sans remettre en question les aspects traditionnels du métier qui sont la gestion commerciale, économique et financière d'une unité marchande et le management d'une équipe opérationnelle.
A l'ère de l'*omnicanal* et du *commerce ubiquitaire*, l'exigence porte sur la fluidité du *parcours d'achat* et la fidélisation des clients. Le client s'informe sur les produits et services et n'hésite pas à exprimer son enthousiasme ou son insatisfaction sur les réseaux sociaux. La réussite de l'*expérience client* est donc au coeur de la satisfaction et de la fidélisation du client.
L'utilisation des outils numériques dans le parcours d'achat des consommateurs *(m-commerce, mpaiement)* a révolutionné les habitudes de consommation. Les achats peuvent être réalisés en situation de mobilité ou à domicile sur un mobile multifonction ou une tablette. La clé d'entrée pour développer les ventes devient donc le point d'achat.
Les modalités d'achats des consommateurs impliquent une gestion des stocks et des gammes de produits en temps réel et des commandes en juste à temps. Le calendrier et les modalités des offres commerciales et promotionnelles évoluent en synergie avec les grands évènements commerciaux du e-commerce : *French Days*, *Black Friday*, *Cyber Monday*. Ces évolutions obligent les entreprises à repenser la relation distribution - production et à intégrer dans les points de vente des applications marketing et commerciales issues du monde digital afin de développer la dynamique commerciale de l'unité marchande et de nouvelles *chaînes de valeur*.

L'activité « Développer la dynamique commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal » est complétée par une nouvelle compétence intitulée « Piloter l'offre produits » et les compétences existantes ont été actualisées.
Le coeur de l'activité lié à la gestion économique et financière demeure le pilotage de la performance économique et la rentabilité financière de l'unité marchande. L'évolution de l'environnement commercial et la digitalisation des modes de consommation et des outils de gestion nécessite une analyse combinatoire et pointue du tableau de bord, du compte de résultat, et l'établissement d'un compte de résultat

prévisionnel. Au vu de ces éléments, les compétences de cette activité ont été renforcées en connaissances et savoir-faire.
Le numérique a changé les modes de travail et les relations à l'intérieur des équipes. Impacté également par cette évolution de la relation client et l'environnement technologique, le manager d'unité marchande doit savoir travailler de manière transversale avec des personnes de services et de milieux différents, mais aussi maîtriser la mise en œuvre et l'utilisation de nouveaux outils. Les contributions individuelles sont fusionnées dans l'action grâce à l'apport des outils numériques, la réussite est collective. Dans ce contexte, le management s'étend en dehors du magasin et se digitalise, le manager d'unité marchande est un animateur de sa communauté professionnelle.
Les interviews et enquêtes réalisés mettent en exergue la nécessité d'adapter pour le manager d'unité marchande sa pratique managériale à la personnalité, la génération du collaborateur et à la pluralité du collectif. Le manager accompagne chaque collaborateur, anime et fédère le collectif autour d'objectifs communs. Les principes de délégation et de *subsidiarité* sont centraux, ils donnent du sens au travail. La cohésion d'équipe est favorisée par l'interactivité, la motivation, la confiance interpersonnelle. La pratique managériale du manager d'unité marchande prédétermine le bon fonctionnement de l'unité marchande et la qualité de vie au travail.
Deux nouvelles compétences adjoignent l'activité « Manager l'équipe de l'unité marchande » : « Recruter et intégrer un collaborateur de l'unité marchande », « Accompagner la performance individuelle » et les compétences existantes ont été actualisées. L'ensemble des compétences intègrent les savoir-faire liés au management dans différentes situations représentatives du métier.

Liste
Anciennes Activités:
- Développer la dynamique commerciale d'un univers marchand
- Gérer les résultats économiques d'un univers marchand
- Manager l'équipe d'un univers marchand

Nouvelles Activités :
- Développer la dynamique commerciale de l'unité marchande dans un environnement omnicanal
- Optimiser la performance économique et la rentabilité financière de l'unité marchande
- Manager l'équipe de l'unité marchande

FICHE ACTIVITÉ TYPE

Manager d'unité marchande

Définition de l'activité type et des conditions d'exercice

Dans le respect de la stratégie commerciale de l'entreprise, afin de contribuer à la satisfaction et à la fidélisation du client, le manager d'unité marchande pilote l'*offre produits*, maintient l'unité marchande attractive, gère les stocks et optimise les ventes. Il gère et anime l'équipe. Il accompagne la performance individuelle de chaque collaborateur. Il assure la gestion financière et économique et contribue à l'atteinte des objectifs commerciaux et budgétaires, à l'optimisation du rendement économique et financier de l'unité marchande.
En s'appuyant sur l'équipe et afin de maintenir la continuité du *parcours client*, le manager d'unité marchande entretient et développe l'aspect marchand et l'attractivité de l'unité marchande en tenant compte de l'*offre produits* et des modes de consommation des clients. Il suit et analyse les états des ventes en utilisant les applicatifs de l'entreprise et adapte les stocks et les gammes de produits.
Le manager d'unité marchande établit un compte de résultat prévisionnel annuel d'unité marchande et calcule les objectifs mensuels, hebdomadaires, et quotidiens. Il s'assure de la réalisation des objectifs commerciaux et budgétaires.
Le manager d'unité marchande organise et coordonne l'activité de l'équipe. Il peut recruter des collaborateurs. Il identifie les besoins en perfectionnement, conçoit des plans de formation et anime des actions de formation opérationnelle. Il réalise les entretiens individuels. Avec son responsable hiérarchique et en collaboration avec l'équipe, il conduit et anime les projets de l'unité marchande.
L'emploi s'exerce en petite, moyenne ou grande surface, alimentaire, non alimentaire, spécialisée, dans l'espace de vente, dans les réserves et dans un bureau. Les conditions d'exercice, l'effectif et la composition de l'équipe varient selon la taille de l'unité marchande et la nature des produits et des services proposés.
L'emploi peut nécessiter des déplacements hors de l'unité marchande pour assister à des réunions et des formations organisées par l'entreprise.
Le manager d'unité marchande exerce l'emploi sous la responsabilité de sa hiérarchie à laquelle il rend compte. Dans le cadre des règlementations, des procédures internes à l'entreprise et de sa délégation de pouvoir, le manager d'unité marchande peut être force de proposition et prendre des initiatives dans l'organisation de l'activité de l'unité marchande, dans la conception et la mise en oeuvre de projets et de plans d'actions. Il respecte et fait respecter les règles d'hygiène et de sécurité, de sureté, de qualité de vie au travail (*QVT*) et de protection de la santé au travail. En cas d'imprévus ou de dysfonctionnements, il réagit rapidement, modifie ses priorités, s'adapte à la situation du moment et il alerte sa hiérarchie et les services internes. En concertation avec l'ensemble des acteurs concernés, il met en oeuvre un plan d'actions adapté.
Le manager d'unité marchande est en contact direct avec les clients. Il assure l'interface, en communiquant par mail et téléphone, avec les transporteurs, les fournisseurs, les conseillers commerciaux, le réceptionnaire, le gestionnaire de stocks, les employés libre-service, la hiérarchie, le personnel de sécurité et de maintenance et les services internes de l'entreprise tels que les ressources humaines, le contrôle de gestion, le service paie, le service marketing et communication, le service client, la centrale d'achat, la comptabilité et la logistique.
En fonction des contraintes de l'activité, des fluctuations clients et aléas, ses horaires de travail peuvent être décalés et des astreintes sont possibles. Il peut être amené à travailler le dimanche et certains jours fériés.Le manager d'unité marchande prend en compte au quotidien la loi sur la transition énergétique pour la *croissance verte* et la *responsabilité sociale des entreprises* (*RSE*) appliquée à l'entreprise.

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :
Grandes et moyennes surfaces alimentaires ou spécialisées

Boutiques
Négoces interentreprises

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :
Manager de rayon
Manager d'espace commercial
Manager de surface de vente
Manager d'univers commercial
Manager de rayon fabrication alimentaire/frais
Manager de rayon non alimentaire ou alimentaire/sec
Responsable/animateur
Responsable de magasin
Gestionnaire de centre de profit
Chef de rayon
Responsable de boutique

FICHE ACTIVITÉ TYPE
N° 1

Développer la dynamique commerciale de l'unité marchande dans un environnement omnicanal

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice :
Le manager d'unité marchande développe la dynamique commerciale de l'unité marchande. Il s'assure de l'approvisionnement, de la disponibilité et de l'attractivité de l'offre produits. Il respecte les procédures, la stratégie commerciale et omnicanale de l'entreprise. Il s'appuie sur sa connaissance des produits, de l'environnement commercial et concurrentiel de l'unité marchande pour optimiser le processus d'achat des consommateurs. En prévenant les risques liés à l'activité physique, secondé par l'équipe, le manager d'unité marchande réalise les inventaires pour ajuster les stocks. Il valide les commandes en fonction des ventes, des réservations clients, des anomalies, des objectifs commerciaux et budgétaires. Le manager d'unité marchande organise la réception, le stockage, le rangement et la mise à disposition des produits et y participe si nécessaire. A partir de l'état des ventes et des évolutions des habitudes de consommation, il manage l'offre produits en utilisant les outils de traçabilité afin de garantir la fluidité du parcours d'achat du client et d'augmenter le chiffre d'affaires et la rentabilité de l'unité marchande. En collaboration avec l'équipe, en tenant compte des objectifs commerciaux, budgétaires, des indicateurs de performance et de la réglementation, le manager d'unité marchande prépare, organise et met en place les implantations et les opérations commerciales selon le marchandisage de gestion, d'organisation et de séduction et veille à l'aspect commerçant et à l'attractivité de l'unité marchande. Il adapte l'offre de service proposée afin de développer le chiffre d'affaires. Il conçoit et met en place des évènements commerciaux contribuant à la valorisation de l'offre. Ses conditions d'exercice varient selon la taille de l'unité marchande et la nature des produits vendus. Il peut être amené à conseiller les clients et à vendre les produits et services de l'entreprise, à encaisser et à participer aux tâches de manutention pour lesquelles le port d'équipements de protection est requis et à parler anglais selon la zone de chalandise de l'unité marchande. Le manager d'unité marchande se sert couramment des applicatifs et outils de gestion de l'entreprise. L'activité s'exerce en surface de vente, dans un bureau et dans les réserves. Le manager d'unité marchande exerce cette activité sous la responsabilité de sa hiérarchie à laquelle il rend compte. Dans le respect des règlementations, des procédures internes à l'entreprise concernant la gestion commerciale et du cadre de sa délégation de pouvoir, le manager d'unité marchande est force de proposition auprès de sa hiérarchie. Il prend des initiatives pour organiser l'activité commerciale de l'unité marchande et pour concevoir et mettre en œuvre des plans d'actions. Le manager d'unité marchande exerce cette activité dans le respect de la règlementation du travail et en veillant à mettre en œuvre une démarche de maitrise des risques professionnels en cohérence avec la politique des ressources humaines de l'entreprise. Il tient compte des prévisions en termes d'activité commerciale et des contraintes liées à l'unité marchande et des politiques RH et RSE de l'entreprise. Le manager d'unité marchande est en contact direct avec l'équipe, sa hiérarchie, et les services internes de l'entreprise tels que le service marketing et communication, le service client, la centrale d'achat, la comptabilité et la logistique.

Liste des compétences professionnelles de l'activité type
Gérer l'approvisionnement de l'unité marchande Piloter l'offre produits de l'unité marchande Réaliser le marchandisage de l'unité marchande Développer les ventes de services et de produits de l'unité marchande en prenant en compte le parcours d'achat omnicanal

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)
Mettre en œuvre les mesures de prévention, respecter et faire respecter les règles de sûreté, santé et sécurité au travail Transmettre des consignes oralement et par écrit Utiliser les outils numériques et les applicatifs de gestion de l'unité marchande Réaliser une veille sur les produits et services en lien avec l'activité de l'unité marchande

FICHE ACTIVITÉ TYPE
N° 2

Optimiser la performance économique et la rentabilité financière de l'unité marchande

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice
En s'appuyant sur la stratégie commerciale de l'entreprise, sa connaissance du marché, de l'offre et de la demande, de l'environnement commercial et concurrentiel, le manager d'unité marchande optimise la performance économique et la rentabilité financière de l'unité marchande dans le respect des procédures financières internes et des règles de gestion. Il établit un compte de résultat prévisionnel annuel en prenant en compte les résultats de l'exercice précédent, les préconisations de l'entreprise, les données de la zone de chalandise, les projets de développement et les tendances du marché. Le manager d'unité marchande interprète le compte de résultat et les résultats économiques de l'unité marchande. En intégrant les effets calendaires, à partir des prévisions, il calcule les objectifs mensuels, hebdomadaires et quotidiens de l'unité marchande.
Le manager d'unité marchande présente ces prévisions à l'équipe de manière adaptée.
Tout au long de l'année, il collecte les données liées à la gestion commerciale et financière, renseigne le tableau de bord et le compte de résultat. Il calcule et analyse les variations et les ratios de rentabilité afin d'atteindre les objectifs commerciaux, financiers et budgétaires.
Il élabore un plan d'actions pertinent qu'il transmet à l'équipe. Le manager d'unité marchande se sert couramment des applicatifs et outils de gestion de l'entreprise. L'activité s'exerce principalement dans un bureau. Le manager d'unité marchande exerce cette activité sous la responsabilité de sa hiérarchie à laquelle il rend compte. Dans le respect des règlementations, des procédures internes à l'entreprise concernant la gestion financière et du cadre de sa délégation de pouvoir, le manager d'unité marchande est force de proposition auprès de sa hiérarchie. Il prend des initiatives pour optimiser la performance économique et la rentabilité financière de l'unité marchande et pour concevoir et mettre en œuvre des plans d'actions. Le manager d'unité marchande exerce cette activité dans le respect de la règlementation comptable et financière. Il veille à mettre en œuvre une démarche de maitrise des risques professionnels en cohérence avec la politique des ressources humaines de l'entreprise. Il tient compte des prévisions en termes d'activité commerciale et des contraintes liées à l'unité marchande et des politiques RH et RSE de l'entreprise. Les conditions d'exercice varient selon la taille de l'espace de vente, de la nature des produits vendus, de la composition et de la taille de l'équipe. Le manager d'unité marchande est en contact direct avec l'équipe et sa hiérarchie, et avec les services internes de l'entreprise tels que les ressources humaines, le contrôle de gestion, la comptabilité, le service paie et la centrale d'achat.

Réglementation d'activités (le cas échéant)
Néant

Liste des compétences professionnelles de l'activité type
Établir les prévisions économiques et financières de l'unité marchande Analyser les résultats économiques, financiers et bâtir les plans d'actions pour atteindre les objectifs de l'unité marchande

Compétences transversales de l'activité type
Mettre en œuvre les mesures de prévention, respecter et faire respecter les règles de sûreté, santé et sécurité au travail.
Transmettre des consignes oralement et par écrit.
Utiliser les outils numériques et les applicatifs de gestion de l'unité marchande.
Réaliser une veille sur les produits et services en lien avec l'activité de l'unité marchande.

FICHE ACTIVITÉ TYPE
N° 3

Manager l'équipe de l'unité marchande

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice
Dans le cadre de la politique des ressources humaines, de la stratégie commerciale de l'entreprise, du respect de la législation sociale et du droit du travail, le manager d'unité marchande recrute et accompagne les membres de l'équipe. Il organise et coordonne l'activité de l'équipe et suscite l'implication individuelle et collective. En coopération avec les services des ressources humaines, le manager d'unité marchande identifie les besoins en collaborateurs. Il conçoit des fiches de poste et des offres d'emploi, analyse et trie les curriculum vitae des candidats et les reçoit. Il élabore et met en œuvre un parcours d'intégration, de tutorat et de formation individualisés. Il veille au respect des échéances liées à la période d'essai. A partir du prévisionnel en termes d'activité commerciale, des contraintes, des objectifs commerciaux et budgétaires, le manager d'unité marchande détermine la charge de travail, identifie et planifie les tâches selon les procédures de l'entreprise. Il suit la réalisation des tâches dans le temps imparti et met en place des ajustements lors d'écarts. Il établit des plannings horaires. Le manager d'unité marchande contribue au développement des compétences individuelles des collaborateurs en suivant au quotidien leurs performances afin d'identifier le niveau de maitrise d'une compétence, le degré d'implication et le potentiel du collaborateur. Il met en place des plans d'accompagnement individualisés. Il conçoit et anime des actions de formation opérationnelle adaptées aux besoins des collaborateurs et il conduit les différents entretiens professionnels. Il fédère l'équipe, la mobilise autour d'objectifs communs et valorise les réussites de l'équipe. A partir de l'analyse des résultats quantitatifs et qualitatifs de l'unité marchande, et en concertation avec l'équipe, le manager d'unité marchande établit un plan d'actions afin de développer la performance collective. Il suit les relations entre les membres de l'équipe, et, si nécessaire, il intervient afin de prévenir les tensions ou conflits. A partir d'une demande de la hiérarchie ou d'une initiative propre au magasin le manager d'unité marchande conduit et anime un projet en associant l'équipe à l'élaboration, à la réalisation du projet et au bilan du projet. Il se sert couramment des applicatifs et outils de gestion de l'entreprise. L'activité s'exerce en surface de vente, dans un bureau et dans les réserves. Le manager d'unité marchande exerce cette activité sous la responsabilité de sa hiérarchie à laquelle il rend compte. Dans le respect des règlementations, des procédures internes à l'entreprise concernant les ressources humaines et du cadre de sa délégation de pouvoir, le manager d'unité marchande est force de proposition auprès de sa hiérarchie. Il prend des initiatives pour organiser l'activité de l'équipe et pour concevoir et mettre en œuvre des plans d'actions. Le manager d'unité marchande exerce cette activité dans le respect de la règlementation du travail et en veillant à mettre en œuvre une démarche de maitrise des risques professionnels et de qualité de vie au travail (QVT) en cohérence avec la politique des ressources humaines de l'entreprise. Il tient compte des prévisions en termes d'activité commerciale et des contraintes liées à l'unité marchande et des politiques RH et RSE de l'entreprise. Les conditions d'exercice varient selon la taille de l'espace de vente, de la nature des produits vendus, de la composition et de la taille de l'équipe. Le manager d'unité marchande est en contact direct avec l'équipe et sa hiérarchie, et avec les services internes de l'entreprise tels que les ressources humaines, le contrôle de gestion, le service paie, le service marketing et communication, le service client, la centrale d'achat et la logistique.

Réglementation d'activités (le cas échéant)
Néant

Liste des compétences professionnelles de l'activité type
Recruter et intégrer un collaborateur de l'unité marchande
Planifier et coordonner l'activité de l'équipe de l'unité marchande
Accompagner la performance individuelle Animer l'équipe de l'unité marchande
Conduire et animer un projet de l'unité marchande

Compétences transversales de l'activité type
Mettre en œuvre les mesures de prévention, respecter et faire respecter les règles de sûreté, santé et sécurité au travail.
Transmettre des consignes oralement et par écrit.
Utiliser les outils numériques et les applicatifs de gestion de l'unité marchande.
Réaliser une veille sur les produits et services en lien avec l'activité de l'unité marchande

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 1

Gérer l'approvisionnement de l'unité marchande

Description de la compétence – processus de mise en œuvre
Suivre les stocks en temps réel, en utilisant les outils de traçabilité afin de garantir la disponibilité des produits et la fluidité du parcours d'achat du client. Pour définir les quantités à commander, réaliser des inventaires en prenant en compte l'état des stocks, des ventes, des réservations clients et des objectifs commerciaux et budgétaires de l'unité marchande. Réceptionner les produits en collaboration avec l'équipe ou le réceptionnaire, vérifier la conformité des documents liés à la réception. Traiter les anomalies. Stocker, ranger et mettre à disposition les produits dans le respect de la sécurité et d'optimisation de l'effort.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre
Cette compétence s'exerce avec l'équipe ou le réceptionnaire, sur la surface de vente, en réserve ou à la réception. Elle s'exerce à l'aide du système d'information, d'applicatifs de l'entreprise ou d'un outil bureautique de type tableur. Elle implique une relation avec les services internes et externes concernés.

Critères de performance
Les stocks sont suivis en utilisant les outils de traçabilité
La disponibilité des produits est garantie
La fluidité du parcours d'achat du client est garantie
Les inventaires sont réalisés dans le respect des procédures et de la stratégie commerciale de l'entreprise
Les quantités commandées sont définies en fonction des stocks, des ventes, des réservations clients, des anomalies et des objectifs commerciaux et budgétaires de l'unité marchande
La conformité des documents liés à la réception est vérifiée
Les anomalies liées à la réception sont repérées et traitées
Les principes de sécurité et d'optimisation de l'effort sont appliqués.

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels
Utiliser le système d'information ou les applicatifs de l'entreprise
Appliquer et faire appliquer par l'équipe les mesures de lutte contre les différentes démarques
Appliquer et faire appliquer les réglementations, les règles d'hygiène et de sureté
Appliquer et faire appliquer l'utilisation des équipements de protection individuelle (EPI) et des mesures de protection collective
Appliquer et faire appliquer les mesures de prévention des risques professionnels
Utiliser les outils informatiques de gestion de la relation client
Utiliser les différents outils bureautiques Identifier et utiliser les principaux indicateurs de performance
Appliquer et faire appliquer les règles et obligations légales concernant le recyclage et le tri sélectif des déchets dans le magasin
Appliquer et faire appliquer les principes de prévention des risques liés à l'activité physique et aux chutes
Utiliser les outils de gestion commerciale, de gestion des stocks et des flux
Déterminer les quantités de produits à commander en tenant compte des objectifs de l'unité marchande
Veiller à l'utilisation conforme des matériels de stockage et de manutention
Identifier les circuits de distribution alternatifs (circuits courts...)
Déléguer des tâches et contrôler le résultat/la performance

Organiser, dans le respect des réglementations, des règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail, la réception, le stockage et le rangement des produits
Suivre et contrôler les stocks et les flux
Identifier et évaluer les risques d'accidents ou d'atteinte à la santé liés aux situations de travail
Communiquer avec ses interlocuteurs de manière précise et adaptée à la situation
Communiquer les données pertinentes aux interlocuteurs adéquats
Communiquer avec sa hiérarchie, ses collègues et les collaborateurs
Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement
Informer les membres de l'équipe des dysfonctionnements constatés
Connaissance de la stratégie commerciale de l'entreprise
Connaissance des règles d'hygiène à appliquer en réserve et en espace de vente
Connaissance des règles liées au protocole de sécurité pour les opérations de chargements et déchargements
Connaissance des facteurs de risques de chutes et des risques liés aux circulations internes
Connaissance des principaux indicateurs de performance, leurs définitions et les méthodes de calcul
Connaissance des procédures et des règles de gestion commerciales internes
Connaissance des causes de la démarque en magasin et des moyens de lutte contre celle-ci
Connaissance du marché de son secteur d'activité et de son évolution
Connaissance des outils et techniques de veille produits et services
Connaissance des intentions, des profils et des comportements d'achat du client
Connaissance des événements conjoncturels ou commerciaux qui influent sur les ventes
Connaissance des parcours d'achat* des clients
Connaissance de la structure de l'assortiment permanent et saisonnier de l'unité commerciale
Connaissance des circuits d'approvisionnement et des circuits de distribution des marchandises
Connaissance des méthodes de gestion des stocks
Connaissance des contraintes liées à la nature des produits et leurs conditions de stockage
Connaissance des différents matériels de manutention et des différents mobiliers
Connaissance de la législation et la réglementation en matière d'économie circulaire
Connaissance du Lean Management*

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 2

Piloter l'offre produits de l'unité marchande

Description de la compétence – processus de mise en œuvre
A partir de l'état des ventes, des évolutions des habitudes de consommation d'achat des clients, définir, animer, suivre et gérer l'offre produits en temps réel, en utilisant les outils de traçabilité afin de garantir la fluidité du parcours d'achat du client, d'augmenter le chiffre d'affaires et la rentabilité d'une ou plusieurs gammes de produits. Mettre en œuvre des plans d'actions pertinents pour adapter la structure de l'assortiment à l'état des stocks, aux ventes, aux réservations clients, aux anomalies et aux objectifs commerciaux et budgétaires de l'unité marchande.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre
Cette compétence s'exerce avec l'équipe, le service marketing et parfois en collaboration avec un category manager, sur la surface de vente, en réserve ou dans un bureau. Elle s'exerce à l'aide du système d'information, d'applicatifs de l'entreprise ou d'un outil bureautique de type tableur. Elle implique une relation avec les services internes et externes concernés.

Critères de performance
L'offre produits est gérée en temps réel
La fluidité du parcours d'achat du client est garantie
Le chiffre d'affaires d'une ou plusieurs gammes de produits augmente
La rentabilité d'une ou plusieurs gammes de produits augmente
Les plans d'actions mis en œuvre sont pertinents.

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels
Analyser les comportements d'achats des consommateurs à l'aide de panels
Analyser le positionnement d'une gamme de produits ou d'une collection en lien avec la stratégie commerciale et marketing
S'informer sur les évolutions du marché et les attentes de la clientèle
Analyser la concurrence
Elaborer un plan commercial pour la catégorie de produit ou un plan de collection chiffré
Définir l'offre produits et veiller à sa mise en œuvre dans les magasins
Définir des objectifs annuels des gammes de produits et les communiquer à l'équipe
Développer de la notoriété ou de la visibilité d'une gamme de produits
Animer l'offre produits
Gérer un budget annuel d'achats pour une gamme de produits
Effectuer le suivi de la performance commerciale des produits
Proposer des modifications ou des aménagements pour améliorer la présentation de l'assortiment en vue d'optimiser la rentabilité
Contrôler la rentabilité financière des gammes de produit et des actions promotionnelles mises en place
Organiser la veille sur les produits et les tendances marchés en lien avec le service marketing
Organiser l'assortiment type, la présentation et la mise en scène des produits, le positionnement en surface de vente, par gammes de produits
Suivre et contrôler les stocks et les flux
Communiquer avec ses interlocuteurs de manière précise et adaptée à la situation
Communiquer les données pertinentes aux interlocuteurs adéquats
Communiquer avec sa hiérarchie, ses collègues et les collaborateurs

Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement
Informer les membres de l'équipe des dysfonctionnements constatés
Connaissance de la stratégie commerciale de l'entreprise et des consignes de la hiérarchie
Connaissance des principaux indicateurs de performance, leurs définitions et les méthodes de calcul
Connaissance des procédures et des règles de gestion commerciales internes
Connaissance du marché de son secteur d'activité et de son évolution
Connaissance des outils et techniques de veille produits et services
Connaissance des intentions, des profils et des comportements d'achat du client
Connaissance des événements conjoncturels ou commerciaux qui influent sur les ventes
Connaissance des parcours d'achat des clients
Connaissance de la structure de l'assortiment permanent et saisonnier de l'unité commerciale
Connaissance des circuits d'approvisionnement et des circuits de distribution des marchandises
Connaissance des méthodes de gestion des stocks
Connaissance des méthodes de recueil des informations auprès d'un panel

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 3

Réaliser le marchandisage de l'unité marchande

Description de la compétence – processus de mise en œuvre
Dans le respect du droit et de la réglementation relative au commerce, des règles de marchandisage de gestion, d'organisation et de séduction, implanter l'offre produits et mettre en place des opérations commerciales afin de maintenir ou de développer l'aspect commerçant et l'attractivité de l'unité marchande. Tenir compte des objectifs commerciaux, budgétaires et des indicateurs de performance. Analyser et exploiter les résultats commerciaux et budgétaires de l'implantation ou de l'opération commerciale. Elaborer un plan d'actions adapté. Communiquer à l'équipe le plan d'actions afin de le mettre en œuvre. Veiller à la mise en œuvre des mesures de prévention adaptées aux risques de chute, de manutention et de manipulation d'équipement de travail.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre
Cette compétence s'exerce avec l'équipe et parfois en collaboration avec un marchandiseur, principalement sur la surface de vente et parfois en présence des clients. Elle s'exerce tout au long de la journée à l'aide du système d'information, d'applicatifs de l'entreprise ou d'un outil bureautique de type tableur. Elle implique une relation avec les services internes et externes concernés.

Critères de performance
Les règles de marchandisage sont respectées Le droit et la réglementation relatifs au commerce sont respectés L'implantation des produits est efficace et en cohérence avec les objectifs commerciaux, budgétaire et les indicateurs de performance La mise en place de l'opération commerciale est en cohérence avec les objectifs commerciaux, budgétaires et les indicateurs de performance L'analyse des résultats de l'implantation ou de l'opération commerciale est pertinente Les plans d'actions élaborés sont adaptés Les plans d'actions sont transmis à l'équipe et mis en œuvre Les mesures de prévention des risques sont adaptées et mises en œuvre.

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels
Appliquer et faire appliquer les règles de prévention en matière de gestes et postures au travail
Appliquer et faire appliquer par l'équipe les mesures de lutte contre les différentes démarques
Appliquer et faire appliquer les réglementations, les règles d'hygiène et de sécurité
Appliquer et faire appliquer l'utilisation des équipements de protection individuelle (EPI) et des mesures de protection collective
Appliquer et faire appliquer les mesures de prévention des risques professionnels
Identifier et évaluer les risques d'accidents ou d'atteinte à la santé liés aux situations de travail
Utiliser les outils informatiques de gestion
Utiliser les différents outils bureautiques
Identifier et utiliser les principaux indicateurs de performance
Maitriser les principaux indicateurs de performance, leurs définitions et les méthodes de calcul
Utiliser des règles et obligations légales concernant le recyclage et le tri sélectif des déchets dans l'unité marchande
Utiliser les outils de planification et de suivi de réalisation des tâches
Appliquer la stratégie commerciale de l'entreprise
Respecter les préconisations de l'entreprise
Mettre en place une opération commerciale
Mettre à jour un cahier d'évènement

Appliquer et faire appliquer les normes de marchandisage et les préconisations de l'entreprise
Adapter le marchandisage selon les résultats et le stock de l'unité marchande
Elaborer ou contrôler la réalisation des vitrines par rapport au guide de marchandisage
Mettre en scène des thématiques de produits
Former l'équipe au marchandisage
Respecter les règles de marchandisage de gestion, d'organisation et de séduction
Implanter un assortiment de produit permanent ou saisonnier
Utiliser un plan d'implantation
Utiliser les différents matériels de manutention et de présentation
Utiliser les outils de planification et de suivi de réalisation des tâches
Organiser une opération commerciale Mettre en œuvre des plans d'actions
Coopérer avec les autres services
Organiser les moyens matériels nécessaires aux implantations et aux opérations commerciales
Organiser les stockages de façon à faciliter et limiter les manutentions manuelles, les chutes et les coupures
Organiser au sein du magasin l'implantation des zones correspondant aux opérations commerciales
Communiquer avec l'équipe de manière adaptée à la situation
Communiquer les données pertinentes aux interlocuteurs adéquats
Informer les membres de l'équipe des dysfonctionnements constatés
Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement
Déléguer des tâches
Connaissance de la stratégie commerciale de l'entreprise
Connaissance des principes de prévention des risques liés à l'activité physique et aux chutes
Connaissance des règles d'hygiène à appliquer en réserve et en surface de vente
Connaissance des équipements de protection individuelle (EPI) et des mesures de protection collective
Connaissance de la structure de l'assortiment permanent et saisonnier du rayon ou de l'espace vente
Connaissance des différents matériels de manutention et des différents mobiliers
Connaissance des règles relatives à l'affichage et à la réduction des prix
Connaissance de la réglementation relative aux ventes règlementées
Connaissance de la réglementation relative au commerce de détail alimentaire et non alimentaire
Connaissance des règles relatives à la sécurité des personnes dans un espace de vente
Connaissance des différents ratios et indices permettant d'évaluer l'efficacité d'une implantation ou d'une opération commerciale
Connaissance de la concurrence
Connaissance des caractéristiques des produits et des services proposés
Connaissance des règles du marchandisage de gestion, d'organisation et de séduction

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 4

Développer les ventes de services et de produits de l'unité marchande en prenant en compte le parcours d'achat omnicanal

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A l'aide d'outils de gestion de la relation client, en collaboration avec l'équipe, afin de contribuer à la fidélisation du client, à la réussite de son expérience client et de développer les ventes, améliorer au quotidien le conseil client et l'offre de service de l'unité marchande. Prendre en compte le parcours d'achat du client, le conseiller et répondre à ses souhaits afin de le fidéliser. Adopter en toutes circonstances, y compris lors de litiges, d'incivilités et de réclamations clients des comportements favorables à la fidélisation du client et mettre en œuvre des actions de fidélisation correspondant à la situation. Concevoir et mettre en place des évènements commerciaux concourant à la stratégie de valorisation de l'offre. Développer des argumentaires adaptés à l'offre produits.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce avec l'équipe, principalement sur la surface de vente en présence des clients et parfois en collaboration avec le community manager. Elle s'exerce tout au long de la journée à l'aide du système d'information, d'applicatifs de l'entreprise ou d'un outil bureautique de type tableur. Selon l'organisation de l'unité marchande, l'encaissement, le conseil client et la vente de produits et de services peuvent être demandés. La compétence implique une relation avec les services internes et externes concernés et tout particulièrement avec le service client lors du traitement de litiges et de réclamations. Selon la zone de chalandise de l'unité marchande, l'usage de l'anglais peut être nécessaire.

Critères de performance

La stratégie commerciale de l'entreprise est respectée L'offre de service est améliorée au quotidien Les évènements commerciaux concourent à la valorisation de l'offre Les argumentaires sont adaptés à l'offre produits Les actions de fidélisation prennent en compte le parcours d'achat du client Les actions de fidélisation sont adaptées à la situation.

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Appliquer et faire appliquer les réglementations, les règles d'hygiène et de sécurité
Appliquer et faire appliquer les réglementations, les règles de protection des données personnelles de tous types
Utiliser le système d'information ou les applicatifs de l'entreprise
Utiliser les outils informatiques de gestion de la relation client
Utiliser les différents outils bureautiques
Maitriser les principaux indicateurs de performance, leurs définitions et les méthodes de calcul
Analyser l'évolution des indicateurs de performance
Maitriser les calculs arithmétiques (écarts, pourcentages, cumuls, moyenne)
Utiliser les outils d'aide à la prise de décision
Utiliser des techniques d'écoute
Maitriser les méthodes d'analyse et de synthèse de documents chiffrés
Utiliser les outils et techniques d'encaissement
Utiliser le système d'information ou les applicatifs de l'entreprise pour effectuer des recherches
Mettre en œuvre des actions correctives
Gérer la fidélisation d'un client dans un parcours omnicanal

Encaisser à l'aide des outils, matériels et applicatifs de l'entreprise
Communiquer et converser avec la clientèle anglophone (niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues)
Accueillir et conseiller la clientèle anglophone sur les produits et les services de l'entreprise (niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues)
Exposer en anglais les avantages et les inconvénients de différentes possibilités proposées (niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues)
Pratiquer, en français et en anglais, les techniques d'écoute, de gestion de conflit et d'incivilité
Faire de la veille sur l'e-réputation de l'entreprise sur les réseaux sociaux et professionnels, la blogosphère et les forums
Appliquer et faire appliquer les procédures internes et la réglementation liées à l'encaissement
Maitriser les différentes méthodes d'encaissement
Maitriser les opérations d'encaissement
Maitriser les techniques de vente et de conseil client
Organiser la stratégie commerciale en fonction des ventes et des remontées d'information client
Adapter son organisation au parcours omnicanal en tenant compte des flux
Communiquer avec ses interlocuteurs de manière précise et adaptée à la situation
Communiquer avec sa hiérarchie, rendre compte et faire des propositions d'actions correctives
Communiquer les données pertinentes aux interlocuteurs adéquats
Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement
Informer l'équipe des variations constatées
Connaissance de la stratégie commerciale de l'entreprise
Connaissance du marché de son secteur d'activité et de son évolution
Connaissance des outils et techniques de veille produits et services
Connaissance des intentions, des profils et des comportements d'achat du client
Connaissance des événements conjoncturels ou commerciaux qui influent sur les ventes
Connaissance des parcours d'achat des clients
Connaissance de la structure de l'assortiment
Connaissance de la concurrence
Connaissance des caractéristiques des services proposés et des produits
Connaissance de la réglementation relative aux conditions générales de vente
Connaissance des outils de communication de l'entreprise et de la concurrence
Connaissance des outils et techniques de gestion de la relation client
Connaissance des valeurs et de la culture de l'entreprise
Connaissance de la chaine de valeur de l'entreprise
Connaissance du marché des produits de son secteur d'activité
Connaissance du vocabulaire anglais lié au commerce

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 5

Etablir les prévisions économiques et financières de l'unité marchande

Description de la compétence – processus de mise en œuvre
A partir des résultats de l'exercice précédent, des préconisations de l'enseigne et de l'évolution du marché, élaborer un budget prévisionnel annuel de chiffre d'affaires, de marges, de frais de personnel, de frais généraux et de stock. Présenter ces prévisions à la hiérarchie afin de les faire valider. Définir les objectifs mensuels et quotidiens de l'univers marchand à partir des objectifs annuels.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre
Cette compétence s'exerce à partir des informations recueillies et en utilisant les outils de gestion de l'entreprise.

Critères de performance
Les procédures et le calendrier d'établissement des objectifs sont respectés.
La méthodologie d'établissement des objectifs est cohérente.
Le compte d'exploitation prévisionnel tient compte des informations communiquées et les objectifs sont conformes aux attentes de la hiérarchie.

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels
Connaissance des méthodes d'élaboration de prévisions
Connaissance des sources d'informations internes et externes pour établir des prévisions
Connaissance des outils de gestion commerciale
Connaissance des composants du compte d'exploitation
Connaissance des postes, des ratios de gestion concernés par les prévisions
Connaissance des méthodes d'analyse et de synthèse de documents chiffrés
Connaissance des outils d'aide à la prise de décision (tableaux de bord, compte d'exploitation)
Utiliser un tableur
Analyser, exploiter et hiérarchiser les données économiques et historiques pour établir des prévisions
Réaliser un compte d'exploitation prévisionnel
Découper des prévisions annuelles en objectifs opérationnels (rayon, famille de produits, mois, semaine, jour)
Rechercher l'information utile auprès des services compétents
Communiquer avec ses collègues
Traiter des informations et prendre des décisions
Proposer ses prévisions à sa hiérarchie
Présenter les prévisions à l'équipe
Communiquer des informations à des tiers
Sélectionner et classer des documents en vue de les exploiter
Appliquer un processus d'élaboration de prévisions

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 6

Analyser les résultats économiques, financiers et bâtir les plans d'actions pour atteindre les objectifs de l'unité marchande.

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin d'atteindre les objectifs commerciaux, budgétaires et financiers, collecter les données liées à la gestion commerciale et financière, renseigner le tableau de bord et le compte de résultat. Calculer et analyser les variations et les ratios de rentabilité. Elaborer un plan d'actions pertinent. Transmettre à l'équipe les mesures correctives de manière adaptée.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce quotidiennement, avec l'équipe et parfois en collaboration avec le contrôleur de gestion, dans un bureau ou en surface de vente, à l'aide du système d'information, des applicatifs de l'entreprise, ou d'un outil bureautique de type tableur.

Critères de performance

Les procédures et les règles de gestion commerciales internes sont respectées Les données liées à la gestion commerciale et financière sont collectées Le tableau de bord est renseigné Le compte de résultat est renseigné Les calculs commerciaux sont maitrisés Les variations sont calculées et analysées Les ratios financiers sont calculés et analysés Le plan d'actions défini pour l'atteinte des objectifs commerciaux et financiers fixés est pertinent Les mesures correctives sont transmises de manière adaptée à l'équipe.

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Utiliser le système d'information ou les applicatifs de l'entreprise
Utiliser les outils informatiques de gestion Utiliser les différents outils bureautiques
Utiliser les fonctions avancées d'un tableur
Maitriser les différents indicateurs de performance, leurs définitions et les méthodes de calcul
Maitriser les différents éléments comptables et ratios financiers, leurs définitions et les méthodes de calcul (le chiffre d'affaires, les RRRO/RRRA*, les marges, les démarques, les frais de personnel, les frais généraux et les stocks, le ratio d'activité, le taux de rentabilité net, le taux de marge commerciale, le ratio de productivité…)
Maitriser les calculs arithmétiques et algébriques complexes
Utiliser les outils d'aide à la prise de décision
Collecter les éléments nécessaires au calcul des indicateurs de performances
Saisir les données dans le système d'information de l'entreprise
Analyser l'évolution des indicateurs de performance
Analyser l'évolution des différents éléments comptables et ratios financiers
Utiliser le vocabulaire lié aux objectifs commerciaux et aux indicateurs de performance Identifier et utiliser les méthodes d'analyse et de synthèse de documents chiffrés
Créer un tableau de bord avec des indicateurs multiples
Renseigner des tableaux de bord
Expliciter un tableau de bord
Renseigner un compte de résultat
Expliciter un compte de résultat
Utiliser des outils d'aide au diagnostic (diagramme d'ishikawa…)
Elaborer des plans d'actions Structurer les informations
Contrôler la cohérence des résultats
Respecter les échéances
Identifier et hiérarchiser des étapes

Être réactif face à des variations d'indicateurs de performance, comptables et financiers
Communiquer avec ses interlocuteurs de manière précise et adaptée à la situation
Communiquer les données pertinentes aux interlocuteurs adéquats
Transmettre des consignes individuellement et collectivement
Communiquer des objectifs clairs, concrets et mesurables
Informer l'équipe des variations constatées
Connaissance de la stratégie commerciale de l'entreprise
Connaissance du marché de son secteur d'activité et de son évolution
Connaissance des outils et techniques de veille produits et services
Connaissance des intentions, des profils et des comportements d'achat du client
Connaissance des événements conjoncturels ou commerciaux qui influent sur les ventes
Connaissance de l'origine de la démarque en magasin et des moyens de lutte contre celle-ci
Connaissance des définitions, caractéristiques et méthodes de calcul des indicateurs de performance
Connaissance des définitions, caractéristiques et méthodes de calcul des différents éléments comptables et financiers
Connaissance des définitions, caractéristiques et méthodes de calcul des différents ratios financiers
Connaissance des différentes typologies de tableau de bord
Connaissance des outils et méthodes de mesure, de suivi et contrôle de la performance commerciale
Connaissance des outils et méthodes de mesure, de suivi et contrôle de la performance financière
Connaissance des éléments constitutifs d'un tableau de bord
Connaissance de la structure et des postes du compte de résultat
Connaissance des règles et de la réglementation en matière de prix de vente, T.V.A et marge

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 7

Recruter et intégrer un collaborateur de l'unité marchande

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de garantir la continuité de service, le niveau de satisfaction client et la performance de l'unité marchande, à partir du besoin identifié en ressources humaines, élaborer une fiche de poste précise et synthétique, rédiger une offre d'emploi et la diffuser. Collecter et sélectionner les candidatures à partir de critères définis. S'assurer de l'adéquation entre la fiche de poste et le profil du candidat lors d'un entretien individuel. Choisir le candidat, informer la recrue et les candidats non retenus. Réaliser les formalités administratives liées au recrutement en collaboration avec les services des ressources humaines. Elaborer et mettre en œuvre un parcours d'intégration individualisé. Accompagner les nouvelles recrues par un tutorat adapté à leur statut. Respecter les échéances liées à la période d'essai.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au bureau, lors de réunions, sur la surface de vente lors de briefing ou d'échanges avec les membres de l'équipe.

Critères de performance

Le besoin en ressources humaines est identifié
La fiche de poste est précise et synthétique
Les candidatures sont sélectionnées à partir de critères définis
Le profil du candidat est en adéquation avec le profil du poste
Les formalités administratives liées au recrutement sont réalisées
Le parcours d'intégration individualisé est élaboré
Le parcours d'intégration individualisé est mis en œuvre
Le tutorat est adapté
Les échéances liées à la période d'essais sont respectées.

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Utiliser les techniques de communication interpersonnelle
Utiliser le système d'information ou les applicatifs de l'entreprise
Appliquer et faire respecter le règlement intérieur
Appliquer et faire respecter les règles liées à la législation du travail
Appliquer et faire respecter les dispositions prévues dans la convention collective
Appliquer et faire respecter les dispositions prévues dans l'accord de branche ou convention de branche
Appliquer et faire appliquer les réglementations, les règles d'hygiène et de sécurité
Utiliser les différents outils de gestion des ressources humaines de l'entreprise
Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés
Traiter des informations et définir des actions Identifier des besoins RH
Identifier les sources de recrutement adaptées
Intégrer la QVT dans sa pratique managériale
Intégrer un nouveau collaborateur
Adopter une posture d'accompagnement
Appliquer et faire appliquer les techniques de tutorat Identifier les besoins en formation d'un collaborateur
Mettre en œuvre des techniques de formation en situation de travail
Effectuer les formalités et renseigner les documents administratifs obligatoires

Appliquer une procédure interne en matière d'administration du personnel
Rechercher une information juridique dans une source officielle
Produire un écrit professionnel
Rechercher et sélectionner des descriptifs de poste
Analyser et synthétiser les données
Rédiger un profil de poste
Evaluer un collaborateur
Sanctionner un collaborateur
Conduire un entretien de recrutement en français et en anglais (niveau B2 du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues)
Evaluer lors de mise en situation professionnelle
Construire une guide d'entretien
Construire une grille d'évaluation d'un entretien
Mettre en œuvre les techniques de conduite d'entretien
Rédiger un compte rendu d'entretien
Proposer des parcours de progression professionnelle respectant la politique R.H. de l'entreprise
Effectuer une sélection de candidatures
Appliquer et faire respecter une procédure
Coopérer avec les autres services
Identifier et hiérarchiser des étapes d'un processus de recrutement et d'intégration
Respecter les échéances
Organiser un évènement d'intégration pour un salarié
Planifier les opérations du programme d'intégration et en assurer le suivi
Identifier et transmettre les besoins de formation
Communiquer avec ses interlocuteurs de manière précise et adaptée à la situation
Communiquer les données pertinentes aux interlocuteurs adéquats
Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement
Communiquer des objectifs clairs, concrets et mesurables
Communiquer sur les enjeux et les acteurs de la prévention des risques
Communiquer sur les facteurs de risques psychosociaux liés à l'organisation du travail (RPS)
Collecter des données auprès de collaborateurs
Respecter les règles de confidentialité
Communiquer une image positive de l'entreprise
Assurer l'interface entre le salarié et le service RH
Mettre en œuvre les processus de recrutement, d'intégration et de formation des salariés
Restituer les résultats d'entretien individuel
Transmettre des bonnes pratiques
Adopter une posture neutre et bienveillante lors d'un entretien
Respecter la confidentialité des informations
Connaissance des principales fonctions et fiches de poste des membres de l'équipe
Connaissance des outils de développement des compétences des membres de l'équipe
Connaissance des règles relatives à la formation des salariés
Connaissance du plan de formation de l'entreprise
Connaissance du code du travail appliqué à son contexte professionnel
Connaissance des techniques de conduite d'entretien
Connaissance des techniques d'accompagnement ou conduite du changement
Connaissance des outils de communication interpersonnelle
Connaissance des techniques d'animation de réunion et de formation
Connaissance des techniques d'intégration d'un nouveau membre de l'équipe
Connaissance des techniques de recrutement

Connaissance des textes conventionnels applicables dans l'entreprise
Connaissance du cadre légal et conventionnel en matière d'embauche
Connaissance des formalités administratives liées à l'embauche
Connaissance des règles juridiques en matière de période d'essai
Connaissance des indicateurs sociaux
Connaissance des institutions représentatives du personnel et de leurs attributions
Connaissance des calculs statistiques de la fonction RH
Connaissance du cadre légal du bilan social

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 8

Planifier et coordonner l'activité de l'équipe de l'unité marchande

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir du prévisionnel en termes d'activité commerciale, des objectifs commerciaux et des contraintes, estimer les besoins humains adaptés à l'activité prévue et la charge de travail de manière réaliste. Dans le respect de la réglementation, des règles d'organisation interne, afin d'optimiser la productivité horaire, de maintenir la continuité et la qualité du service clients de l'unité marchande, planifier et ajuster les horaires de travail et la répartition des tâches en associant l'équipe. Communiquer à l'équipe ces différents plannings selon la législation du travail, la réglementation et les procédures de l'entreprise. Suivre la réalisation des tâches et réguler en fonction des évènements. Prévenir les risques professionnels et mettre en œuvre les principes généraux de prévention.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce, avec l'équipe, dans un bureau, en réserve ou en surface de vente, à l'aide du système d'information adapté.

Critères de performance

Les besoins humains sont adaptés à l'activité prévue
La charge de travail est évaluée de manière réaliste
La planification horaire respecte la réglementation
La planification des tâches respecte la réglementation
La productivité est optimisée dans le respect de la réglementation
La gestion des évènements est adaptée au contexte
L'organisation du travail tient compte de la prévention des risques professionnels.

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Utiliser les techniques de communication interpersonnelle
Utiliser le système d'information ou les applicatifs de l'entreprise
Appliquer et faire appliquer les réglementations, les règles d'hygiène et de sécurité
Identifier et évaluer les risques d'atteinte à la santé liés aux situations de travail
Participer à la mise en œuvre des mesures de prévention, de protection et des consignes pour les équipes
Prendre en compte les facteurs d'apparition des RPS pour organiser les activités de travail de l'unité marchande
Appliquer et faire respecter le règlement intérieur et les règles liées à la législation du travail
Utiliser les outils de planification et de suivi de réalisation des tâches
Utiliser les différents outils de gestion des ressources humaines de l'entreprise
Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés
Traiter des informations et définir des actions
Mettre en œuvre des ajustements, une action corrective ou un plan d'actions rectificatif
Utiliser les techniques de gestion du temps
Calculer les différents indicateurs liés à la productivité horaire
Intégrer la QVT dans sa pratique managériale
Créer un retroplanning des activités et des tâches de l'équipe
Organiser et planifier les activités de l'équipe à l'aide d'un tableau de répartition des tâches
Planifier les horaires de travail de l'équipe
S'assurer de la réalisation des tâches dans les délais impartis
Etre réactif face à des écarts de réalisation des tâches dans des délais impartis

Mettre en œuvre des ajustements, une action corrective ou un plan d'actions rectificatif
Appliquer et faire respecter une procédure
Déléguer des tâches et contrôler le résultat/la performance
Respecter les échéances
Communiquer avec ses interlocuteurs de manière précise et adaptée à la situation
Communiquer avec sa hiérarchie, rendre compte et faire des propositions d'actions correctives
Communiquer les données pertinentes aux interlocuteurs adéquats
Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement
Communiquer des objectifs clairs, concrets et mesurables
Informer les membres de l'équipe des dysfonctionnements constatés
Transmettre un plan d'activité aux membres de l'équipe
Identifier et hiérarchiser des étapes
Connaissance de la politique commerciale de l'entreprise et des consignes de la hiérarchie
Connaissance des règles d'hygiène à appliquer en réserve et en surface de vente
Connaissance des indicateurs de santé et sécurité au travail
Connaissance des enjeux et des acteurs de la prévention des risques
Connaissance des facteurs de risques psychosociaux (RPS) liés à l'organisation du travail
Connaissance des règles relatives au temps de travail et congés
Connaissance des règles relatives aux instances représentatives du personnel
Connaissance des règles relatives à la négociation collective dans l'entreprise
Connaissance des techniques de gestion du temps
Connaissance des outils informatiques de gestion
Connaissance de la politique managériale et de ressources humaines de l'entreprise
Connaissance des fondamentaux du management d'équipe
Connaissance des principes de la délégation
Connaissance de suivi de réalisation des tâches
Connaissance des principales fonctions et fiches de poste des membres de l'équipe
Connaissance des techniques et des outils d'organisation et de planification des tâches

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 9
Accompagner la performance individuelle

Description de la compétence – processus de mise en œuvre :
Afin de fidéliser, de faire grandir en compétences le collaborateur et de développer sa performance individuelle, analyser les évolutions de l'environnement professionnel, des emplois et des postes. Evaluer le niveau de maitrise d'une compétence, le degré d'implication et le potentiel du collaborateur. Identifier ses freins et ses leviers motivationnels. Concevoir et animer des actions de formation opérationnelle adaptées. Analyser les actes de vente et les indicateurs de performance du collaborateur et mettre en place des plans d'accompagnement et de formation individualisés. Conduire les différents types d'entretiens individuels.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre :
Cette compétence s'exerce avec l'équipe, parfois en collaboration avec le service des ressources humaines et sa hiérarchie, dans un bureau, en réserve ou en surface de vente, à l'aide du système d'information d'applicatifs de l'entreprise ou d'un outil bureautique de type tableur.

Critères de performance :
Le niveau de maitrise d'une compétence par un collaborateur est évalué
Le degré d'implication d'un collaborateur est évalué
Le potentiel d'un collaborateur est évalué
Les freins et les leviers motivationnels sont identifiés
Les indicateurs de performance du collaborateur sont analysés
Les plans d'accompagnement et de formation sont individualisés
Les techniques de conduite d'entretien individuel sont maîtrisées.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs :
Utiliser les techniques de communication interpersonnelle
Utiliser le système d'information ou les applicatifs de l'entreprise
Appliquer et faire respecter le règlement intérieur et les règles liées à la législation du travail
Appliquer et faire appliquer les réglementations, les règles d'hygiène et de sécurité
Prendre en compte les facteurs d'apparition des RPS pour organiser les activités de travail de l'unité marchande
Utiliser les différents outils de gestion des ressources humaines de l'entreprise
Identifier les besoins en formation des membres de l'équipe
Mettre en œuvre des techniques de formation en situation de travail
Evaluer un collaborateur
Mener des entretiens de sanctions, professionnels, de félicitation, de recrutement, d'évaluation, d'objectif, de délégation, de responsabilisation, de recadrage, du « dire-non », à l'initiative du collaborateur
Concevoir des parcours individuels de progression professionnelle
Définir les missions dans une perspective de développement en lien avec l'entretien professionnel
Intégrer la QVT dans sa pratique managériale
Coopérer avec les autres services
Synthétiser les informations
Structurer les informations
Identifier et hiérarchiser des étapes
Respecter les échéances
Identifier et transmettre les besoins de formation

Prendre en compte les évolutions de l'environnement
Communiquer avec ses interlocuteurs de manière précise et adaptée à la situation
Communiquer les données pertinentes aux interlocuteurs adéquats
Transmettre des consignes orales et écrites individuellement
Communiquer des objectifs clairs, concrets et mesurables
Communiquer sur les enjeux et les acteurs de la prévention des risques
Communiquer sur les facteurs de risques psychosociaux liés à l'organisation du travail (RPS)
Savoir mener un entretien individuel avec un collaborateur
Proposer des parcours de progression professionnelle
Collecter des données et des informations auprès de collaborateurs
Respecter les règles de confidentialité
Expliquer une procédure
Communiquer une image positive de l'entreprise
Assurer l'interface entre le salarié, le service RH
Déployer et assurer la diffusion des procédures RH
Restituer les résultats d'entretien individuel
Transmettre des bonnes pratiques
Connaissance de la politique managériale de l'entreprise
Connaissance des principales fonctions et fiches de poste des membres de l'équipe
Connaissance des outils de développement des compétences des membres de l'équipe
Connaissance des règles relatives à la formation des salariés
Connaissance du plan de formation de l'entreprise
Connaissance du code du travail appliqué à son contexte professionnel
Connaissance des techniques de conduite d'entretien
Connaissance des techniques d'accompagnement ou conduite du changement
Connaissance des outils de communication interpersonnelle
Connaissance des techniques d'animation de réunion et de formation
Connaissance des indicateurs sociaux
Connaissance des différents types, styles et techniques de management
Connaissance des actions et des outils à mettre en place pour prévenir les risques psycho-sociaux au travail
Connaissance des techniques d'entretien individuel
Connaissance des techniques de résolution de conflit interpersonnel
Connaissance des outils participatifs et collaboratifs
Connaissance de la réglementation relative aux litiges et conflits

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 10
Animer l'équipe de l'unité marchande

Description de la compétence – processus de mise en œuvre
A partir de l'analyse des résultats quantitatifs et qualitatifs de l'unité marchande afin de développer la performance collective, de fédérer l'équipe et de la mobiliser autour d'objectifs spécifiques communs. Utiliser au moment opportun les outils de stimulation d'équipe adaptés à la situation (tels que les challenges, concours...). Préparer et animer les réunions d'équipe. Briefer et débriefer l'équipe selon les évènements, les objectifs et les résultats et lancer la journée. En collaboration avec l'équipe, élaborer et mettre en place des plans d'actions et les suivre. Adapter sa pratique managériale à la diversité des situations rencontrées.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre
Cette compétence s'exerce avec l'équipe dans un bureau, en réserve ou en surface de vente, à l'aide du système d'information et d'applicatifs de l'entreprise.

Critères de performance
La pratique managériale est adaptée à la diversité des situations rencontrées
Les techniques de stimulation pour développer et entretenir la motivation sont pertinentes
La préparation et la conduite de réunion sont maitrisées
Les techniques de briefing et débriefing d'équipe sont maitrisées
Les briefings et débriefings sont adaptés à la situation

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs
Utiliser les techniques de communication interpersonnelle
Utiliser le système d'information ou les applicatifs de l'entreprise
Appliquer et faire respecter le règlement intérieur et les règles liées à la législation du travail
Appliquer et faire appliquer les réglementations, les règles d'hygiène et de sécurité
Prendre en compte les facteurs d'apparition des RPS pour organiser les activités de travail de l'unité marchande
Utiliser les différents outils de gestion des ressources humaines de l'entreprise
Concevoir des parcours collectifs de progression professionnelle
Adopter un management situationnel
Adopter un management agile, adaptable
Adopter un management collaboratif
Déléguer des tâches Responsabiliser les collaborateurs
Adapter sa pratique managériale aux situations
Analyser sa pratique managériale Intégrer la QVT dans sa pratique managériale
Manager une équipe de débutants
Manager une équipe expérimentée
Manager une équipe d'anciens collègues
Manager une équipe intergénérationnelle
Manager la diversité Fédérer les membres de l'équipe
Accompagner les membres de l'équipe dans l'atteinte des objectifs
Assurer l'animation, l'information des membres de l'équipe en utilisant les techniques d'animation d'équipe
Développer et entretenir la motivation des membres de l'équipe en utilisant les leviers de motivations appropriées

Préparer et animer une réunion
Conduire et accompagner le changement
Anticiper et gérer les conflits
Gérer les outils de travail collaboratifs
Utiliser les techniques et outils de team building Utiliser les techniques de story telling
Mettre en place des outils de stimulation de l'équipe (challenges, concours…)
Participer à l'observation de la santé dans l'entreprise (indicateurs financiers, statistiques,…)
Mettre en pratique une démarche de maitrise des risques professionnels en cohérence avec le management de l'entreprise
Coopérer avec les autres services
Synthétiser les informations
Structurer les informations Identifier et hiérarchiser des étapes
Respecter les échéances Identifier et transmettre les besoins de formation
Prendre en compte les évolutions de l'environnement
Repérer les situations de travail pouvant générer des risques sur la santé et proposer des mesures correctives
Communiquer avec ses interlocuteurs de manière précise et adaptée à la situation
Communiquer les données pertinentes aux interlocuteurs adéquats
Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement
Communiquer des objectifs clairs, concrets et mesurables
Communiquer sur les enjeux et les acteurs de la prévention des risques
Communiquer sur les facteurs de risques psychosociaux liés à l'organisation du travail (RPS)
Collecter des données et des informations auprès des collaborateurs
Respecter les règles de confidentialité
Expliquer une procédure
Communiquer une image positive de l'entreprise
Transmettre des bonnes pratiques
Communiquer en situation de management
Connaissance de la politique managériale de l'entreprise
Connaissance des principales fonctions et fiches de poste des membres de l'équipe
Connaissance des outils de développement des compétences des membres de l'équipe
Connaissance des règles relatives à la formation des salariés
Connaissance du plan de formation de l'entreprise
Connaissance du code du travail appliqué à son contexte professionnel
Connaissance des techniques de conduite d'entretien
Connaissance des techniques d'accompagnement ou conduite du changement
Connaissance des outils de communication interpersonnelle
Connaissance des techniques d'animation de réunion et de formation
Connaissance des textes conventionnels applicables dans l'entreprise
Connaissance des indicateurs sociaux
Connaissance des différents types, styles et techniques de management
Connaissance des actions et des outils à mettre en place pour prévenir les risques psycho-sociaux au travail
Connaissance des techniques d'entretien individuel
Connaissance des techniques de résolution de conflit interpersonnel

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 11
Conduire et animer un projet de l'unité marchande

Description de la compétence – processus de mise en œuvre :
A partir d'une demande de la hiérarchie ou d'une initiative propre au magasin, définir le périmètre du projet, analyser les enjeux du projet en prenant en compte le macro-environnement de l'unité marchande. Etablir un budget, calculer et suivre les indicateurs de rentabilité du projet. Associer l'équipe à l'élaboration et la réalisation du processus. Suivre le déploiement du projet et mettre en œuvre un plan d'actions adapté en cas d'écarts par rapport aux jalons et aux objectifs afin d'aboutir à la réussite du projet et d'optimiser la performance commerciale de l'unité marchande. Faire le bilan du projet avec l'équipe.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre :
Cette compétence s'exerce avec l'équipe, dans un bureau, en réserve ou en surface de vente, à l'aide du système d'information d'applicatifs de l'entreprise ou d'un outil bureautique de type tableur.

Critères de performance :
Les enjeux du projet sont analysés Le budget prévisionnel est établi Le calcul des indicateurs de rentabilité est exact L'équipe est associée à l'élaboration du processus et à la réalisation du projet Un plan d'actions adapté est mis en œuvre lors d'écarts par rapport aux jalons définis

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs
Utiliser le système d'information ou les applicatifs de l'entreprise
Identifier et utiliser les méthodes d'analyse et de synthèse de documents chiffrés
Traiter les informations de gestion
Utiliser les techniques de communication interpersonnelle
Appliquer et faire respecter le règlement intérieur et les règles liées à la législation du travail
Appliquer et faire appliquer les réglementations, les règles d'hygiène et de sécurité
Utiliser les différents outils de gestion des ressources humaines de l'entreprise
Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés
Analyser et synthétiser les données
Déléguer des tâches Responsabiliser les collaborateurs
Déléguer des responsabilités
Analyser ses pratiques managériales
Utiliser les techniques et outils de team building
Utiliser les techniques de story telling
Utiliser les outils d'aide la planification et à la répartition des tâches
Utiliser les outils d'aide à l'analyse stratégique
Utiliser les outils d'anticipation de la planification des étapes du projet (diagramme de GANTT, réseau PERT…)
Utiliser des outils d'aide au diagnostic (diagramme d'ishikawa...)
Maitriser les principaux indicateurs de rentabilité d'un projet, leurs définitions et les méthodes de calcul
Manager en transversal
Cartographier les risques techniques et fonctionnels et estimer leur criticité

Piloter les risques liés au projet (qualitatifs, budgétaires, contractuels et de planification)
Assurer l'adéquation entre les ressources et les besoins (financiers, techniques et humains)
Résoudre des problèmes complexes
Elaborer des préconisations, proposer des solutions et scénarii d'amélioration
Coopérer avec les autres services
Synthétiser les informations
Structurer les informations
Identifier et hiérarchiser des étapes
Respecter les échéances
Prendre en compte les évolutions de l'environnement
Organiser les moyens humains en prenant en compte les dates butoirs
Organiser les moyens matériels en prenant en compte les dates butoirs
Communiquer avec ses interlocuteurs de manière précise et adaptée à la situation
Communiquer les données pertinentes aux interlocuteurs adéquats
Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement
Communiquer des objectifs clairs, concrets et mesurables
Savoir mener un entretien individuel avec un collaborateur
Collecter des données et des informations auprès de collaborateurs
Expliquer une procédure
Transmettre des bonnes pratiques
Adopter la bonne attitude dans les différentes étapes du changement
Cartographier les comportements des collaborateurs face aux changements
Connaissance du code du travail appliqué à son contexte professionnel
Connaissance des techniques de conduite d'entretien
Connaissance des techniques d'accompagnement ou conduite du changement
Connaissance des outils de communication interpersonnelle
Connaissance des techniques d'animation de réunion et de formation
Connaissance des techniques d'entretien individuel
Connaissance des techniques de résolution de conflit interpersonnel
Connaissance des principes de la dynamique de groupe
Connaissance des méthodes de gestion de projets
Connaissance de la démarche QHSE (ISO, OHSAS, ERP, IGH...)
Connaissance du Lean management
Connaissance de la démarche qualité PDCA ou roue de Deming

Mettre en œuvre les mesures de prévention, respecter et faire respecter les règles de sûreté, santé et sécurité au travail

Description de la compétence – processus de mise en œuvre
Prendre en compte les principes généraux de prévention des risques professionnels dans la planification, l'organisation, la mise en œuvre, le suivi et le déroulement des activités de l'unité marchande. Identifier les risques liés à ses activités de travail et à celles de l'équipe. S'assurer du respect des règles d'hygiène, de sécurité et de sûreté par l'ensemble des membres de l'équipe afin de préserver la santé physique et psychique des collaborateurs et des clients, de garantir le niveau de service et les intérêts de l'entreprise. Adopter un comportement adapté en cas d'incident, accident et dysfonctionnement. Evaluer les risques d'accident ou d'atteinte à la santé des collaborateurs. Mettre en œuvre des mesures correctives de prévention (organisationnelles, collectives, individuelles). Analyser les indicateurs de la santé et de sécurité au travail.

Critères de performance
Les règles d'hygiène, de sécurité et de sûreté sont respectées Les risques liés à l'activité du manager de l'unité marchande et des collaborateurs sont identifiés Le comportement lors d'incidents, d'accidents ou de dysfonctionnements est adapté. Les risques d'accident ou d'atteinte à la santé des collaborateurs sont évalués Les mesures correctives de prévention sont mises en œuvre Les indicateurs de santé et de sécurité au travail sont analysés

Transmettre les consignes oralement et par écrit

Description de la compétence – processus de mise en œuvre
Dans le respect de la stratégie commerciale et des procédures de l'entreprise, communiquer les consignes, orales ou écrites, précises et donner du sens à ces consignes. S'assurer de leur compréhension afin de garantir la qualité et continuité du service client, l'atteinte des objectifs commerciaux et la réalisation des indicateurs de performance.

Critères de performance
Les consignes transmises à l'équipe respectent les modalités définies par l'entreprise Les consignes sont transmises de manière précise et dans un langage adapté au destinataire

Utiliser les outils numériques et les applicatifs de gestion de l'unité marchande

Description de la compétence – processus de mise en œuvre
Dans le respect de la règlementation, de la législation relative à la collecte, à l'utilisation et à la protection des données personnelles, utiliser les outils numériques, les logiciels d'échanges d'information, les logiciels de traitement des données, les applicatifs de gestion d'un espace de vente et de la relation client afin de garantir la continuité et la qualité du service client.

Critères de performance
Les modes opératoires spécifiques à chaque outil sont respectés.
Le niveau de service visé est atteint
La réglementation et la législation en matière de collecte, d'utilisation et de protection des données personnelles sont respectées.

Réaliser une veille sur les produits et services en lien avec l'activité de l'unité marchande

Description de la compétence – processus de mise en œuvre :
Afin de connaître les évolutions et usages des produits et services vendus, en s'appuyant sur des données techniques, commerciales, économiques, règlementaires et des échanges avec la clientèle, actualiser ses connaissances. Rechercher les informations sur l'évolution du marché, de l'offre, des comportements d'achat, de la concurrence en utilisant différents moyens internes et externes. Anticiper l'intégration de nouveaux éléments dans l'assortiment. Mettre en place une dynamique de recherche et de partage d'informations avec l'équipe afin de développer l'efficacité commerciale. Etre force de proposition en matière d'ajustements et d'évolutions.

Critères de performance :
La connaissance des produits et services vendus est précise L'organisation et les méthodes mises en œuvre pour la recherche d'informations sont adaptées Les évolutions de produits et/ou de gammes du marché sont suivies Les caractéristiques des consommateurs et leurs comportements d'achat sont identifiés Les principaux concurrents sont connus et leur positionnement identifié Les éléments de la veille sont transmis aux interlocuteurs et sont intégrés dans le développement de la dynamique commerciale.

Glossaire technique

Black Friday
Aux États-Unis et au Canada, le Black Friday (littéralement le vendredi noir, parfois traduit par vendredi fou) se déroule le lendemain du repas de Thanksgiving. Il marque traditionnellement le coup d'envoi de la période des achats de fin d'année.

Blogosphère
Désigne la communauté des personnes qui rédigent des blogs et de celles qui les lisent.

Cahier des évènements
Désigne l'outil utilisé pour noter les évènements principaux de la journée de vente qui impactent le chiffre d'affaires de la journée. Cet outil sert à établir le prévisionnel de l'année suivante.

Category manager ou catman
Le category manager a pour rôle de développer le chiffre d'affaires des gammes de produits qui lui sont confiées. Il travaille en étroite collaboration avec le chef de produit et le commercial.

Chaîne de valeur
Selon la définition de Porter : « la chaine de valeur est une approche systématique visant à examiner le développement d'un avantage concurrentiel ». Se divise en deux grandes familles : les activités principales (production, logistique, vente, marketing, services) et les activités de soutien (approvisionnement, R&D, développement, ressources humaines, qualité, finances, DG, juridiques, relations publiques, etc.).

Commerce ubiquitaire
Le commerce ubiquitaire ou « U-Commerce » est né de la convergence entre l'informatique du web3.0. et du tagging (géotagging, puces, RFID…). Il permet au commerçant d'interagir avec les clients par tous les canaux de communication.

Community manager
Désigne l'individu en charge du développement et de la gestion de la présence d'une marque ou organisation sur les réseaux sociaux et autres espaces communautaires contrôlés ou non par la marque. Il est souvent considéré comme le garant de la réputation et de l'engagement à l'égard de la marque sur les réseaux sociaux, mais peut également avoir un rôle plus promotionnel à travers la mise en place d'animations et jeux concours divers.

Cyber Monday
Expression anglophone créée en 2004 par la branche shop.org de l'association commerciale professionnelle américaine, National Retail Federation, dans un but de dynamiser les ventes en ligne à l'aide d'une animation nationale. Le Cyber Monday est le lundi qui suit immédiatement le vendredi du Black Friday de Thanksgiving.

Démarche QHSE

Désigne la démarche qui consiste à prendre en compte la globalité des risques autour des quatre thèmes : qualité, hygiène sécurité et environnement, sans ignorer les contraintes économiques le tout en intégrant dans son activité le respect du « capital humain » et les exigences environnementales.

Diagramme d'Ishikawa ou diagramme de causes à effets

Le diagramme d'ISHIKAWA, ou diagramme de cause à effet, est une représentation structurée de toutes les causes qui conduisent à une situation. Son intérêt est de permettre aux membres d'un groupe d'avoir une vision partagée et précise des causes possibles d'une situation. Le schéma comprend les facteurs causaux identifiés et catégorisés selon la règle des " 7 M ": la matière, ou les matériaux (de manière générale ce sur quoi on agit dans la situation, le matériel employé, le milieu, ou le contexte, qu'il soit culturel, social ou matériel (disposition des locaux par exemple), les méthodes, la main d'œuvre, les moyens financiers et le management.

E-réputation

Parfois appelée web-réputation, cyber-réputation, réputation numérique, sur le Web, sur Internet ou en ligne, est la réputation, l'opinion commune sur le Web d'une entité, personne morale ou physique, réelle ou imaginaire.

Expérience client

Désigne l'ensemble des émotions et sentiments ressentis par un client avant, pendant et après l'achat d'un produit ou service. C'est le résultat de l'ensemble des interactions qu'un client peut avoir avec la marque ou l'entreprise. L'expérience client est donc la résultante complexe d'éléments et facteurs hétérogènes intervenant lors du parcours client (ton publicitaire, ambiance point de vente, relation vendeur, expérience d'usage, relation support client, etc.). La nature et les composantes de l'expérience client peuvent fortement varier selon les domaines d'activité et sont liées à la notion de parcours client. Dans certains domaines, l'expérience client va être essentiellement ressentie sur le point de vente / service alors que dans d'autres, elle peut être beaucoup plus éclatée à travers différents points de contacts.

Forums

En informatique, un forum est un espace de discussion publique (ou au moins ouvert à plusieurs participants). Les discussions y sont archivées ce qui permet une communication asynchrone (c'est ce qui différencie les forums de la messagerie instantanée).

French Days

C'est la réponse des commerçants en ligne français au Black Friday, Cyber Monday et autres Amazon Prime Day.

GANTT

Désigne l'un des outils couramment utilisé en gestion de projet. Il est un des plus efficaces pour représenter visuellement l'état d'avancement des différentes activités (tâches) qui constituent un projet. La colonne de gauche du diagramme énumère toutes les tâches à effectuer, tandis que la ligne d'en-tête représente les unités de temps les plus adaptées au projet (jours, semaines, mois etc.). Chaque tâche est matérialisée par une barre horizontale, dont la position et la longueur représentent la date de début, la durée et la date de fin.

Lean Management

Le Lean management est un ensemble de pratiques qui visent à réduire ou à éliminer toutes les activités non rentables d'une entreprise, comme les méthodes du Kanban (méthode de gestion des stocks et plus particulièrement une méthode de juste à temps par étiquette), du point de commande et du juste-à-temps.

Loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte

La loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte (LTECV) publiée au Journal Officiel du 18 août 2015, ainsi que les plans d'action qui l'accompagnent visent à permettre à la France de contribuer plus efficacement à la lutte contre le dérèglement climatique et à la préservation de l'environnement, ainsi que de renforcer son indépendance énergétique tout en offrant à ses entreprises et ses citoyens l'accès à l'énergie à un coût compétitif. Ces outils seront à la disposition des citoyens, des entreprises et des territoires pour agir concrètement, pour donner du pouvoir d'achat en réduisant les factures d'énergie des ménages, pour améliorer la qualité de vie en protégeant mieux la planète et la santé publique, et pour saisir les opportunités de croissance, de compétitivité et d'emploi pour les industries existantes et les filières d'avenir.

M-commerce

Désigne l'ensemble des transactions commerciales effectuées par le biais des terminaux mobiles, en particulier les smartphones et tablettes (les ordinateurs portables traditionnels ne sont pas inclus dans cette catégorie). Du point de vue économique, le M-commerce est inclus dans le e-commerce.

M-paiement

Désigne les paiements par le consommateur depuis son téléphone multifonctions.

Macro-environnement

Désigne les différents facteurs extérieurs qui influencent l'entreprise : facteurs économiques, démographiques, socio-culturels, environnementaux et écologiques, politiques, fiscaux, juridiques et technologiques.

Management agile

Désigne une méthode de management reposant sur trois principes : plus d'autonomie pour les équipes, des cycles de productions plus courts avec des ajustements plus fréquents, un client repositionné au coeur du processus. L'objectif de ce mode de management est de pouvoir adapter l'entreprise à un environnement en constante évolution, et avoir des équipes très réactives.

Marchandiseur

Il est responsable de la mise en scène des produits pour un réseau de points de vente ou entreprise. Ses principales missions sont :

- d'appliquer des présentations produits généralement issus d'un book vitrines et indoor ;
- de veiller au respect de la charte communication / graphique de l'entreprise ;
- de veiller au respect des préconisations dans les points de vente ;
- d'accompagner / former les acteurs terrains (étalagistes, vendeurs) dans la mise en place des produits ;
- de concilier l'esthétique et l'efficacité commerciale.

Offre produits

L'offre produits est la réponse aux besoins du consommateur. Élaborer une telle réponse implique de connaître quantitativement et qualitativement ces besoins, mais aussi les réponses apportées par la concurrence, les canaux utilisables pour mettre cette offre en contact avec la clientèle, ainsi que tous les éléments de l'environnement juridique du marché.

Omnicanal

Désigne le fait que tous les canaux de contact et de vente possibles entre l'entreprise et ses clients sont utilisés et mobilisés dans le parcours d'achat du client.

Outils de gestion de la relation client

Encore appelée gestion des relations avec les clients, ou en anglais « Customer Relationship Management » (CRM), est l'ensemble des outils et techniques destinés à capter, traiter, analyser les informations relatives aux clients et aux prospects, dans le but de les fidéliser en leur offrant le meilleur service.

Outils de traçabilité

Outils qui permettent de retrouver l'historique, l'utilisation et la composition de produits industriels ou alimentaires à partir de la chaîne de production jusqu'à la chaîne de distribution et de consommation. L'un des outils de traçabilité le plus fréquemment utilisé est le « tag RFID » ou « puce RFID ». RFID est l'acronyme de "Radio Frequency Identification". La technologie RFID présente de nombreux avantages. Elle permet de scanner des produits en masse sans avoir à les voir, sans avoir à les toucher et donc permet un gain de temps considérable. Elle est surtout utilisée pour la gestion de chaînes logistiques : le suivi des stocks, la traçabilité de la chaîne du froid, la traçabilité sanitaire dans l'alimentaire. Ces tags peuvent également être utilisés dans le cadre de mesures de surveillance en tant que système antivol : en apposant un marqueur sur l'objet de la surveillance, on peut être immédiatement informé d'un mouvement anormal ou de la sortie du champ de lecture.

Outils de travail collaboratifs

Ils permettent la communication entre employés d'une même organisation en combinant plateforme de collaboration, outils de réseau social d'entreprise, intranet « corporate », et potentiellement en intégrant le tout avec des ressources accessibles sur Internet.

Outils participatifs

Espaces collaboratifs où l'on peut concevoir et produire ensemble, les messageries électroniques permettant des échanges rapides, les espaces dédiés à un travail collectif sur des serveurs informatiques ou sur des sites internet ou intranet.

Parcours d'achat

Le parcours d'achat est généralement une représentation des démarches et actions entreprises par un client en situation de préparation et de réalisation d'achat d'un produit ou service donné. Le parcours d'achat est généralement étudié et pris en compte pour optimiser les actions marketing pouvant amener à l'achat et pour optimiser l'expérience d'achat.

PDCA ou roue de Deming

Désigne l'acronyme de Plan (planifier) Do (réaliser) Check (vérifier) Act (assurer et améliorer). C'est une démarche d'amélioration continue ou de résolution de problème. Cette démarche permet d'avoir une méthode structurée et de mettre en œuvre les solutions les plus adaptées et pérennes. La roue de Deming est une transposition graphique de la méthode de gestion de la qualité dite PDCA (plan-do-check-act).

Plan d'intégration individualisé

Le plan d'intégration individualisé permet de suivre efficacement les étapes de l'intégration. C'est une opération clé du processus d'intégration. Il donne également plus d'objectivité à la décision qui sera prise en fin de période d'essai.

Principe de subsidiarité

Consiste à considérer que toute responsabilité doit être assumée par le niveau directement confronté à la problématique à résoudre, les échelons supérieurs n'intervenant que si la réponse à donner excède les capacités du niveau évoqué.

Processus d'achat

Séquence des opérations mentales et physiques conduisant un client à choisir et à acheter un produit. On distingue six étapes dans un processus étendu : la reconnaissance du besoin, la recherche d'information, la comparaison des offres, la prise de décision, l'évaluation et la fidélité. On distingue les processus d'achat routinier, limité et étendu.

Qualité de vie au travail (QVT)

Désigne un sentiment de bien-être au travail perçu collectivement et individuellement qui englobe l'ambiance, la culture de l'entreprise, l'intérêt au travail, les conditions de travail, le sentiment d'implication, le degré d'autonomie et de responsabilisation, l'égalité, un droit à l'erreur accordé à chacun, une reconnaissance et une valorisation du travail effectué.

Réseau PERT

Désigne la modélisation de projet qui vient de l'américain Program Evaluation and Review Technique, ou technique d'évaluation et de révision de Programme. Elle consiste à mettre en ordre sous forme de réseau plusieurs tâches qui grâce à leurs dépendances et à leur chronologie permettent d'avoir un produit fini. Les caractéristiques PERT sont les suivantes : les tâches sont représentées par des flèches, le réseau visualise des dépendances entre tâches.

Réseaux sociaux et professionnels
Désigne généralement l'ensemble des sites internet permettant de se constituer un réseau d'amis ou de connaissances professionnelles. Ils fournissent à leurs membres des outils et interfaces d'interactions, de présentation et de communication.

Rétroplanning
Désigne le calendrier prévisionnel élaboré en partant de la date à laquelle le travail doit être terminé.

RPS ou Risques Psycho-sociaux
Désigne les risques qui peuvent être induits par l'activité elle-même ou générés par l'organisation et les relations de travail. L'exposition à ces situations de travail peut avoir des conséquences sur la santé des salariés, notamment en termes de maladies cardiovasculaires, de troubles musculo-squelettiques, de troubles anxio-dépressifs, d'épuisement professionnel, voire de suicide.

RRRA
Abréviation comptable qui signifie : Rabais Remises Ristournes Accordés.

RRRO
Abréviation comptable qui signifie : Rabais Remises Ristournes Obtenus

RSE
La RSE (Responsabilité Sociale des Entreprises) regroupe l'ensemble des pratiques mises en place par les entreprises dans le but de respecter les principes du développement durable (social, environnemental et économique).

Story telling
Désigne un levier de communication orale qui se traduit concrètement par un récit que le narrateur utilise comme vecteur de messages.

Tableau de répartition des tâches (TRT)
Désigne un outil permettant de représenter et/ou d'améliorer la répartition des tâches entre les acteurs dans un domaine ou un processus. Il a pour finalités de clarifier le « QUI FAIT QUOI » dans un domaine ou dans un processus.

Team building
Désigne un concept utilisé par les entreprises. Il consiste à planifier des activités ludiques dans le but de créer ou de favoriser les compétences groupales. Il permet de renforcer ou d'améliorer la cohésion d'équipe. (Sources : bivi.afnor.org, cedip.developpement-durable.gouv.fr, cnrtl.fr, definitionsmarketing.com, dunod.fr, inrs.fr, mercator-publicitor.fr, Tissot éditions)

Glossaire du Référentiel Professionnel

Activité type
Une activité type est un bloc de compétences qui 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. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

Activité type d'extension
Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au certificat complémentaire de spécialisation (CCS).

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.

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.

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.

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.

Référentiel professionnel (RP)
Le référentiel professionnel est un document public à caractère règlementaire l'arrêté (du titre à finalité professionnelle) qui s'applique aux titres à finalité professionnelle du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

Savoir
Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

Savoir-faire organisationnel
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.

Savoir-faire relationnel
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 technique
Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer 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.

Titre à finalité professionnelle
La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre à finalité professionnelle ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées.

ASSEMBLÉE
DE LA
POLYNÉSIE FRANÇAISE

NOR : CFP22201050DL-4

DÉLIBÉRATION Nº /APF

DU

relative à la demande de reconnaissance par l'État du titre à finalité professionnelle de « Mécanicien Réparateur en Marine de Plaisance (MRMP) » préparé en Polynésie française et délivré par le Ministre en charge de la formation professionnelle

L'ASSEMBLÉE DE LA POLYNÉSIE FRANÇAISE

Vu la loi organique nº 2004-192 du 27 février 2004 modifiée portant statut d'autonomie de la Polynésie française, ensemble la loi nº 2004-193 du 27 février 2004 modifiée complétant le statut d'autonomie de la Polynésie française ;

Vu l'ordonnance n° 2021-552 du 5 mai 2021 portant actualisation et adaptation des dispositions du code de l'éducation relatives à l'outre-mer *(dernier alinéa de l'article L 337-1 dans la rédaction résultant du 13° du II de l'article L.376-1)* ;

Vu la délibération n° 91-26 AT du 18 janvier 1991 portant application des dispositions du titre VI du Livre 1er de la loi n° 86-845 du 17 juillet 1986 et relative à la formation professionnelle continue ;

Vu le décret n° 2021-1907 du 30 décembre 2021-art.3 relatif aux dispositions réglementaires du livre III du Code national de l'éducation *(Section 2 du Chapitre 3, reconnaissance de diplômes ou de titres à finalité professionnelle préparés et délivrés en Polynésie française)* ;

Vu l'arrêté nº 816 CM du 27 mai 2022 soumettant un projet de délibération à l'assemblée de la Polynésie française ;

Vu la lettre nº /2022/APF/SG du portant convocation en séance des représentants à l'assemblée de la Polynésie française ;

Vu le rapport nº du de la commission de la santé, de la solidarité, du travail et de l'emploi ;

Dans sa séance du

A D O P T E :

Article 1er.- La présente délibération a pour objet la demande de reconnaissance par l'État du titre à finalité professionnelle de « Mécanicien Réparateur en Marine de Plaisance (MRMP) » préparé en Polynésie française et délivré par le Ministre en charge de la formation professionnelle.

Article 2.- La demande de reconnaissance concerne le présent titre à finalité professionnelle qui a une correspondance étroite avec celui du Ministère en charge de l'emploi en France et qui sert de référence au titre délivré en Polynésie française.

Article 3.- Le titre à finalité professionnelle entrant dans le champ d'application de cette demande de reconnaissance est le suivant :

N°	INTITULÉ	SIGLE	RÉFÉRENCE
1	Mécanicien réparateur en marine de plaisance	MRMP	TP-00206

Les informations relatives aux activités et aux compétences liées à la qualification visée ainsi que les modalités de l'examen et les conditions de délivrance du titre sont décrites aux annexes jointes à la présente délibération.

Article 4.- L'organisme de formation désigné pour dispenser la formation est l'établissement public administratif dénommé Centre de Formation professionnelle pour Adultes (C.F.P.A.).

Article 5.- Le Président de la Polynésie française signalera toute modification qui interviendrait antérieurement ou postérieurement à la reconnaissance du titre.

Il s'assurera que les conditions de délivrance du titre sont respectées conformément aux dispositions prévues dans le référentiel de certification (RC).

L'autorité habilitée de la Polynésie française autorise, le cas échéant, des missions de contrôle diligentées par l'État, pour s'assurer des conditions dans lesquelles la formation et la délivrance du titre sont organisées.

Article 6.- Le Président de la Polynésie française est chargé de l'exécution de la présente délibération qui sera publiée au *Journal officiel* de la Polynésie française.

La secrétaire, *Le Président,*

Béatrice LUCAS Gaston TONG SANG

MINISTERE EN CHARGE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION (RC) DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

« MÉCANICIEN RÉPARATEUR EN MARINE DE PLAISANCE »

NIVEAU V (3)

Sigle	Type de document	Code titre national équivalent	Intitulé de la formation	
MRMP	Référentiel de Certification	TP - 00206	Mécanicien réparateur en marine de plaisance	Page 1/26

1 - Références de la spécialité

Intitulé du titre à finalité professionnelle : Mécanicien réparateur en marine de plaisance
Sigle du titre à finalité professionnelle : MRMP
Niveau : V (3)
Équivalent code(s) NSF national équivalent : 252r – Entretien et réparation des automobiles, cycles, motos, poids lourds, engins agricoles et de chantiers
Équivalent code(s) Rome : I1605

2 – Synthèse des modalités de l'évaluation pour l'accès au titre à finalité professionnelle

2.1. Les compétences des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu de formation pour l'accès au titre à finalité professionnelle sont évaluées par un jury au vu :

a) De l'épreuve de synthèse basée sur une mise en situation professionnelle
L'épreuve de synthèse comporte plusieurs étapes :
Le candidat effectue un rapprochement de documents lors d'une livraison, puis il commente des photos de préparation de marchandise et de rangement de réserve.
Le candidat commente ensuite des photos de linéaires, de mises en avant de produits et fait des propositions d'améliorations.
À partir de la représentation d'un rack de stockage, il effectue un comptage de stock pour une famille de produits dont il devra ensuite valider une commande. Un entretien technique complète cette étape.
Dans le cadre d'une situation commerciale reconstituée, le candidat répond aux sollicitations d'un client. Un des membres du jury assure le rôle du client.

Le jury questionne ensuite le candidat au sujet de cette prestation.
À partir d'une situation d'encaissement, le candidat explique au jury comment il va procéder dans cette situation puis il répond aux questions du jury.

b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles

c) Des résultats des évaluations réalisées pendant le parcours continu de formation

d) D'un entretien final avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre à finalité professionnelle visé.

2.2. Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

a) Du livret de certification au cours d'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé. Cet entretien se déroule en fin de session du dernier CCP.

2.3. Les compétences des candidats pour l'accès aux CCP sont évaluées par un jury au vu :

a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).

b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.

c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

2.4. Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou justifiant d'un an d'expérience dans le métier visé pour l'accès aux certificats complémentaires de spécialisation (CCS) sont évaluées par un jury au vu :

a) Du titre à finalité professionnelle obtenu.

b) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).

c) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.

d) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

e) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice de l'activité du CCS vi

3 – Le dispositif d'évaluation pour la session du titre à finalité professionnelle MRMP

3.1. Les épreuves d'évaluation pour le (la) candidat (e) au titre à finalité Professionnelle Mécanicien réparateur en marine de plaisance

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'opération de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Manutentionner des bateaux de plaisance Manœuvrer au port des bateaux de plaisance Installer des équipements de bord dans des bateaux de plaisance Réaliser des opérations d'usinage et d'ajustage en marine de plaisance Contrôler et remplacer les pièces mécaniques et hydrauliques d'une motorisation de bateau de plaisance Réparer les motorisations hors-bord des bateaux de plaisance Réparer les motorisations in-bord des bateaux de plaisance	06 h 15 min	La mise en situation professionnelle comprend 5 parties indépendantes : **Partie 1 "installation d'un équipement de bord"** (durée 03 h 30 min) *Phase 1 (durée 03 h 20 min) : en présence d'un surveillant* d'épreuve, le candidat installe un équipement de bord sur une coque, portion de coque ou maquette. Phase 2 (durée 00 h 10 min) : en présence du jury, le candidat lui présente son permis bateau, puis il lui présente son travail réalisé précédemment sur la coque, portion de coque ou maquette. **Partie 2 "préparation d'un transport"** *(durée 00 h 30 min)* En présence du jury, le candidat prépare un ensemble véhicule, remorque et bateau en vue d'un transport routier. **Partie 3 "contrôle de pièces"** *(durée 00 h 15 min)* En présence du jury, le candidat réalise des mesures et des contrôles sur des pièces de moteur : micromètre intérieur, extérieur, pied à coulisse, ... **Partie 4 "réparation in-bord"** (durée 01 h 00 min) En présence du jury, le candidat répare un moteur "in-bord". **Partie 5 "réparation hors-bord"** (durée 01 h 00 min) En présence du jury, le candidat répare un moteur "hors-bord".
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
Entretien technique	Sans objet	00h00 min	Sans objet
Questionnaire	Manutentionner des bateaux de plaisance Entretenir les œuvres vives et les œuvres mortes des	00 h 45 min	Un questionnaire professionnel complète la mise en situation professionnelle, il évalue les connaissances liées aux

professionnel	bateaux de plaisance Manœuvrer au port des bateaux de plaisance Réaliser l'entretien courant des moteurs des bateaux de plaisance Installer des équipements de bord dans des bateaux de plaisance Installer des moteurs marins in-bord et hors-bord dans des bateaux de plaisance Réaliser des opérations d'usinage et d'ajustage en marine de plaisance Contrôler et remplacer les pièces mécaniques et hydrauliques d'une motorisation de bateaux de plaisance Réparer les motorisations hors-bord des bateaux de plaisance Réparer les motorisations in-bord des bateaux de plaisance		compétences. Il se déroule : • de manière collective (plusieurs candidats dans la même pièce)
Questionnement à partir de production(s)	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet
Entretien final		00 h 20 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. (00 h 10 min)
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat	09 h 05 min	

3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnelle	Questionnement à partir de productions
Réaliser la manutention et l'entretien courant des bateaux de plaisance					
Manutentionner des bateaux de plaisance	Les règles de manutention en sécurité, de calage, de mise à l'eau et de sortie d'eau des bateaux de plaisance sont connues et appliquées. Le bateau est manutentionné en sécurité, avec les équipements de manutention adéquats. L'ensemble bateau, remorque et véhicule tracteur est prêt pour un transport routier : remorque réglée, bateau sanglé, ensemble routier conforme au code de la route. Les réglementations et autorisations relatives à la conduite d'un ensemble bateau remorque sont connues (Caces, permis E, mention additionnelle 96) et appliquées.	☒	☐	☒	☐

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnelle	Questionnement à partir de productions
Entretenir les œuvres vives et les œuvres mortes des bateaux de plaisance	Le choix des produits d'entretien (rénovateur, antifouling, ...) est adapté : au type de bateau et au programme de navigation, en quantité et conditionnement. Les modalités de préparation des œuvres vives et mortes ainsi que les modalités d'application des produits de carénage et de rénovation sont connues et appliquées. Les critères d'un bateau propre et entretenu sont connus. Les règles de sécurité, de protection de l'environnement et des personnes sont connues et appliquées.	☐	☐	☒	☐
Manœuvrer au port des bateaux de plaisance	Les différentes manœuvres et les règles de sécurité, de navigation, sans dégrader les autres bateaux et équipements du port, sont connues et appliquées. Les règles et modes d'amarrage d'un bateau de plaisance ainsi que les principaux nœuds sont connus et maîtrisés. L'utilisation de l'annuaire des marées est maîtrisée. Les vérifications avant de manœuvrer un bateau au moteur en toute sécurité sont connues et appliquées	☒	☐	☒	☐
Réaliser l'entretien courant des moteurs des bateaux de plaisance	Les règles de sécurité, de protection de l'environnement et des personnes sont connues et appliquées. Les différentes opérations d'entretien courant des moteurs marins sont connues ainsi que les procédures d'intervention. Les consommables et pièces de rechange choisies sont adaptées et conforme aux notices constructeurs.	☐	☐	☒	☐

Installer des moteurs marins et des équipements de bord dans des bateaux de plaisance					
Installer des équipements de bord dans des bateaux de plaisance	Les règles de sécurité, de protection de l'environnement et des personnes sont connues et appliquées. Les différents circuits de confort (eau, gaz, électricité) et équipements de bord, sont connus, leurs conditions de pose et de maintenance sont connus et mis en œuvre. Les équipements ou circuits installés, ou réparés, ou remplacés sont fonctionnels, dans le respect des normes de sécurité, de la réglementation et des modes opératoires ; l'étanchéité est assurée et le reste du bateau n'est pas dégradé. Les outils, outillages utilisés sont adaptés et le poste de travail est propre et rangé. Les grandeurs électriques et les calculs de base en électricité sont maîtrisés.	☒	☐	☒	☐
Réaliser des opérations d'usinage et d'ajustage en marine de plaisance	Les règles de sécurité et de protection de l'environnement et des personnes sont connues et appliquées. Les différents matériaux utilisés en marine de plaisance ainsi que leurs compatibilités sont connus. Le travail est réalisé avec des outils, des outillages et des machines adaptés, le poste de travail est propre et rangé. Les procédures d'utilisation des machines et de l'outillage électroportatif sont connues et respectées. La pièce fabriquée ou réparée ou adaptée est fonctionnelle.	☒	☐	☒	☐
Installer des moteurs marins in-bord et hors-bord dans des bateaux de plaisance	Les règles de sécurité, de protection de l'environnement et des personnes sont connues et appliquées. Les différents types de motorisations marins sont connus. Les instructions et procédures d'installation des motorisations hors-bord et in-bord sont connues et appliquées, les outils et outillages adaptés sont connus et utilisés, la réglementation est respectée, le moteur est fonctionnel et l'intervention n'a pas dégradé le bateau. Les modes opératoires de première mise en service sont connus et suivis.	☐	☐	☒	☐

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnelle	Questionnement à partir de productions
Réaliser la maintenance des motorisations marines des bateaux de plaisance					
Contrôler et remplacer les pièces mécaniques et hydrauliques d'une motorisation de bateau de plaisance	Les règles de sécurité, de protection de l'environnement et des personnes sont connues et appliquées, y compris les règles d'intervention sur les circuits hydrauliques. Les pièces mécaniques et hydraulique constitutives d'une motorisation marine, sont connues. Les mesures réalisées sur les pièces permettent d'identifier celles défectueuses. Les instructions et procédures de remplacement des pièces mécaniques et hydrauliques ainsi que les outils et outillages adaptés sont connus et utilisés, le moteur est fonctionnel et l'intervention n'a pas dégradé le bateau. Le poste de travail est propre et rangé.	☒	☐	☒	☐
Réparer les motorisations hors-bord des bateaux de plaisance	Les règles de sécurité, de protection de l'environnement et des personnes sont connues et appliquées Les caractéristiques et spécificités des moteurs hors-bord sont connues. La méthodologie de recherche de panne est efficace, l'origine de la panne ou du défaut est identifiée. Les instructions et procédures de réparation du moteur hors-bord ainsi que les outils et outillages adaptés sont connus et utilisés, le moteur est fonctionnel et l'intervention n'a pas dégradé le bateau. Le poste de travail est propre et rangé.	☒	☐	☒	☐

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnelle	Questionnement à partir de productions
Réparer les motorisations in-bord des bateaux de plaisance	Les règles de sécurité, de protection de l'environnement et des personnes sont connues et appliquées Les caractéristiques et spécificités des moteurs in-bord sont connues. La méthodologie de recherche de panne est efficace, l'origine de la panne ou du défaut est identifiée. Les instructions et procédures de réparation du moteur in-bord ainsi que les outils et outillages adaptés sont connus et utilisés, le moteur est fonctionnel et l'intervention n'a pas dégradé le bateau. Le poste de travail est propre et rangé.	☒	☐	☒	☐

Obligations règlementaires le cas échéant :

L'obtention du titre professionnel est soumise à la présentation du permis de conduire de bateau de plaisance dont l'option ou l'extension est définie à l'article 2 du Décret n°2007-1167 du 2 août 2007 relatif au permis de conduire et à la formation à la conduite des bateaux de plaisance à moteur.

A défaut de production de cette pièce lors de la session d'examen, le candidat dispose d'un délai de trois mois pour adresser cette pièce à l'Unité départementale de la direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE).

En l'absence de la présentation du permis bateau, le candidat se verra délivrer un livret de certification professionnelle relatif aux blocs compétences ne nécessitant pas de manœuvre au port :

- Installer des moteurs marins et des équipements de bord dans des bateaux de plaisance ;
- Réaliser la maintenance des motorisations marines des bateaux de plaisance.

3.3. Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Organiser, préparer une action	Entretenir les œuvres vives et les œuvres mortes des bateaux de plaisance
	Installer des équipements de bord dans des bateaux de plaisance
	Installer des moteurs marins in-bord et hors-bord dans des bateaux de plaisance
	Manœuvre au port des bateaux de plaisance
	Manutentionner des bateaux de plaisance
	Réaliser des opérations d'usinage et d'ajustage en marine de plaisance
	Réaliser l'entretien courant des moteurs des bateaux de plaisance
	Réparer le motorisation hors-bord des bateaux de plaisance
	Réparer le motorisations in-bord des bateaux de plaisance
Mettre en œuvre des modes opératoires	Contrôler et remplacer les pièces mécaniques et hydrauliques d'une motorisation de bateau de plaisance
	Installer des équipements de bord dans des bateaux de plaisance
	Manœuvrer au port des bateaux de plaisance
	Manutentionner des bateaux de plaisance
	Réaliser des opérations d'usinage et d'ajustage en marine de plaisance
	Réparer des opérations d'usinage et d'ajustage en marine de plaisance
	Réparer les motorisations hors-bord des bateaux de plaisance
	Réparer les motorisations in-bord des bateaux de plaisance
Manipuler, manœuvrer avec dextérité des outils et des équipements	Contrôler et remplacer les pièces mécaniques et hydrauliques d'une motorisation de bateau de plaisance
	Installer des équipements de bord dans des bateaux de plaisance
	Manœuvrer au port des bateaux de plaisance
	Manutentionner des bateaux de plaisance
	Réaliser des opérations d'usinage et d'ajustage en marine de plaisance
	Réparer les motorisations hors-bord des bateaux de plaisance
	Réparer les motorisations in-bord des bateaux de plaisance

4. Conditions de présence et d'intervention du jury propre au titre MRMP

4.1. Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 03 h 25 min

4.2. Protocole d'intervention du jury :
La présence du jury est indispensable :

- partie 1 « installation d'un équipement de bord» phase 2 pendant 00 h 10 min ;
- partie 2 « préparation d'un transport» pendant 00 h 30 min ;
- partie 3 « contrôle de pièces» pendant 00 h 15 min ;
- partie 4 "réparation in-bord" pendant 01 h 00 min ;
- partie 5 "réparation hors-bord" pendant 01 h 00 min

Parties 2 et 3, un jury composé de deux membres observe et analyse au maximum la prestation de deux candidats simultanément (visibilité simultanée de ces deux candidats assurée par une proximité suffisante de leurs postes de travail).
Parties 4 et 5, un jury composé de deux membres observe et analyse au maximum la prestation de quatre candidats simultanément (visibilité simultanée de ces quatre candidats assurée par une proximité suffisante de leurs postes de travail).
Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

4.3. Conditions particulières de composition du jury :
Sans objet

5. Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session titre

Le responsable de session prévoit :

- un surveillant d'examen pour :

o la première partie « installation d'un équipement de bord» phase 1, pendant 03 h 20 min,

o le passage du questionnaire professionnel, pendant 00 h 45 min,

- un référent technique connaissant les équipements présents sur le plateau technique de certification, qui reste à disposition sur sollicitation du jury en cas de difficulté technique au cours de la mise en situation professionnelle. Le référent technique ne doit pas interagir avec les candidats.

REFERENTIEL DE CERTIFICATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Mécanicien Réparateur en Marine de Plaisance

CCP 1
Réaliser la manutention et l'entretien courant des bateaux de plaisance

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Manutentionner des bateaux de plaisance Entretenir les œuvres vives et les œuvres mortes des bateaux de plaisance. Manœuvrer au port des bateaux de plaisance Réaliser l'entretien courant des moteurs des bateaux de plaisance	04 h 00 min	En début de mise en situation professionnelle, le candidat présente son permis bateau au jury. La mise en situation professionnelle comporte 3 parties indépendantes : ***Partie 1 "manutention calage" (durée 01 h 00 min)*** Le candidat manutentionne et cale un bateau de plaisance. ***Partie 2 "entretien coque" (durée 02 h 00 min)*** Le candidat réalise une opération d'entretien d'une coque de bateau de plaisance. ***Partie 3 "entretien motorisation" (durée 01 h 00 min)*** Le candidat réalise une opération d'entretien courant d'une motorisation hors-bord ou in-bord.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet
▪ Questionnaire professionnel	Manutentionner des bateaux de plaisance Entretenir les œuvres vives et les œuvres mortes des bateaux de plaisance Manœuvrer au port des bateaux de plaisance Réaliser l'entretien courant des moteurs des bateaux de plaisance	00 h 45 min	Un questionnaire professionnel évalue les connaissances liées aux compétences. Il se déroule : • de manière collective (plusieurs candidats dans la même pièce) sous la surveillance d'un surveillant ; • avant la mise en situation professionnelle.
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	04 h 45 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :
L'obtention du bloc de compétences "Réaliser la manutention et l'entretien courant des bateaux de plaisance » est soumise à la présentation du permis de conduire de bateau de plaisance dont l'option ou l'extension est définie à l'article 2 du Décret n°2007-1167 du 2 août 2007 relatif au permis de conduire et à la formation à la conduite des bateaux de plaisance à moteur.
A défaut de production de cette pièce lors de la session d'examen, le candidat dispose d'un délai de trois mois pour adresser cette pièce à l'Unité départementale de la direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE).
En l'absence de la présentation du permis bateau, le candidat n'obtiendra pas le bloc de compétences "Réaliser la manutention et l'entretien courant des bateaux de plaisance ».

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Réaliser la manutention et l'entretien courant des bateaux de plaisance
Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 04 h 00 min
Protocole d'intervention du jury :
Le jury est présent pendant toute la durée de la mise en situation professionnelle.
Dès le début de la mise en situation professionnelle, le jury demande au candidat de lui présenter son permis bateau.
Pour la partie 1 "manutention calage" et la partie 3 "entretien motorisation", un jury composé de deux membres observe et analyse au maximum la prestation de deux candidats simultanément (visibilité simultanée de ces deux candidats assurée par une proximité suffisante de leurs postes de travail).
Pour la partie 2 "entretien coque", un jury composé de deux membres observe et analyse au maximum la prestation de six candidats simultanément (visibilité simultanée de ces six candidats assurée par une proximité suffisante de leurs postes de travail).
Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :
Sans objet

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP
Le responsable de session prévoit un surveillant d'examen pour le passage du questionnaire professionnel (durée 00 h 45 min).

CCP 2
Installer des moteurs marins et des équipements de bord dans des bateaux de plaisance

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Installer des équipements de bord dans des bateaux de plaisance Installer des moteurs marins in-bord et hors-bord dans des bateaux de plaisance Réaliser des opérations d'usinage et d'ajustage en marine de plaisance	06 h 30 min	La mise en situation professionnelle se déroule en présence du jury et comprend 2 parties indépendantes : **Partie 1** ***"installer un équipement de bord" (durée 03 h 30 min)*** **Phase 1 (durée 03 h 20 min)** : le candidat installe un équipement de bord sur une coque, portion de coque ou maquette. **Phase 2 (durée : 00 h 10 min)** : le candidat présente au jury l'équipement de bord installé. ***Partie 2 " Installer un moteur marin" (durée 03 h 00 min)*** Installer un moteur hors-bord ou in-bord dans un bateau ou une maquette ou un support adapté. Le moteur hors-bord nécessitera un boulonnage et réglage sur le tableau arrière
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet
▪ Questionnaire professionnel	Installer des équipements de bord dans des bateaux de plaisance Installer des moteurs marins in-bord et hors-bord dans des bateaux de plaisance Réaliser des opérations d'usinage et d'ajustage en marine de plaisance	00 h 30 min	Un questionnaire professionnel évalue les connaissances liées aux compétences. Il se déroule : • de manière collective (plusieurs candidats dans la même pièce) sous la surveillance d'un surveillant ; • avant la mise en situation professionnelle.
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	07 h 00 min	

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Installer des moteurs marins et des équipements de bord dans des bateaux de plaisance

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 06 h 30 min

Protocole d'intervention du jury :
Le jury est présent pendant toute la durée de la mise en situation professionnelle.
Un jury composé de deux membres observe et analyse au maximum la prestation de quatre candidats simultanément (visibilité simultanée de ces quatre candidats assurée par une proximité suffisante de leurs postes de travail).
Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :
Sans objet

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP
Le responsable de session prévoit un surveillant d'examen pour le passage du questionnaire professionnel (durée 00 h 30 min).

CCP 3

Réaliser la maintenance des motorisations marines des bateaux de plaisance

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Contrôler et remplacer les pièces mécaniques et hydrauliques d'une motorisation de bateau de plaisance Réparer les motorisations hors-bord des bateaux de plaisance Réparer les motorisations in-bord des bateaux de plaisance	*04 h 00 min*	*La mise en situation comporte 4 parties indépendantes :* **Partie 1** "remplacement de pièces" (durée 01 h 00 min) *Le candidat remplace des pièces d'usure dans un système de transmission.* **Partie 2** "intervention circuit hydraulique" (durée 01 h 00 min) *Le candidat intervient sur un circuit hydraulique simple.* **Partie 3** "réparation hors-bord" (durée 01 h 00 min) *Le candidat répare un moteur "in-bord" en panne ou présentant un dysfonctionnement.* **Partie 4** "réparation in-bord" (durée 01 h 00 min) *Le candidat répare un moteur "hors-bord" en panne ou présentant un dysfonctionnement.*
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet
▪ Questionnaire professionnel	Contrôler et remplacer les pièces mécaniques et hydrauliques d'une motorisation de bateau de plaisance Réparer les motorisations hors-bord des bateaux de plaisance Réparer les motorisations in-bord des bateaux de plaisance	00 h 30 min	Un questionnaire professionnel évalue les connaissances liées aux compétences. Il se déroule : • de manière collective (plusieurs candidats dans la même pièce) sous la surveillance d'un surveillant ; • avant la mise en situation professionnelle.
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	04 h 30 m	

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Réaliser la maintenance des motorisations marines des bateaux de plaisance
Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 04 h 00 min

Protocole d'intervention du jury :
Le jury est présent pendant toute la durée de la mise en situation professionnelle.
Un jury composé de deux membres observe et analyse au maximum la prestation de quatre candidats simultanément (visibilité simultanée de ces quatre candidats assurée par une proximité suffisante de leurs postes de travail).
Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :
Sans objet

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP
Le responsable de session prévoit un surveillant d'examen pour le passage du questionnaire professionnel (durée 00 h 30 min)

Annexe 1

Plateau technique d'évaluation

Mécanicien réparateur en marine de plaisance

Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	Un atelier de maintenance et de réparation des motorisations marines équipé en alimentation électrique, d'alimentations en air comprimé, pour le fonctionnement des machines collectives et individuelles. Une zone dédiée à l'essai des moteurs hors-bord et in-bord équipée au moins d'un dispositif spécifique pour l'essai des moteurs hors-bord et au minimum d'un dispositif spécifique pour l'essai des moteurs in-bord. Un terre-plein permettant la manutention et le calage des bateaux de plaisance.	Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention.
Questionnaire professionnel	Une salle pour le passage du questionnaire professionnel	La configuration du local sera telle qu'elle permette la libre circulation du surveillant et empêche toute communication entre les candidats
Entretien final	Un local fermé et équipé au minimum d'une table et trois chaises	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges

Ressources (pour un candidat)

Certaines ressources peuvent être partagées par plusieurs candidats.
Leur nombre est indiqué dans la colonne « Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve »

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Machines	1	Perceuses à colonnes	8	Les candidats utilisent alternativement la ressource durant la session
	1	Touret à meuler	16	Les candidats utilisent alternativement la ressource durant la session
Outils / Outillages	1	Caisse à outil de mécanicien réparateur nautique	1	Sans objet
	1	Multimètre avec sonde DVA Multimètre standards Perceuse portatives Scie sauteuse Jeu de scies cloches Lampe stroboscopique Eclateur Pince ampère métrique Appareils de mesure (1 pied à coulisse, 1 comparateur, 1 jeu de cales, 1 peigne de filetage...)	8	Les candidats utilisent alternativement la ressource durant la session
	1	Pince à sertir les cosses Perceuse portative Fer à souder d'électricien	2	Les candidats utilisent alternativement la ressource durant la session

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Équipements	1	Partie 1 de la mise en situation professionnelle : • un établi, • une coque portion de coque ou maquette (étrave), • un équipement de bord, • un tableau électrique.	1	Sans objet
	1	Partie 2 de la mise en situation professionnelle : • un ensemble composé d'un véhicule tracteur, d'une remorque de route et d'un bateau	1	Sans objet
	1	Partie 3 de la mise en situation professionnelle : • des instruments de mesure : pied à coulisse, micromètre intérieur et extérieur avec leur cale de réglage, jauge de profondeur, • des pièces à mesurer : piston, chemise, arbre, alésage de carters…	2	Les candidats utilisent alternativement la ressource durant la session.

	1	Partie 4 de la mise en situation professionnelle : • un moteur in-bord (essence ou diesel) en état de marche, • un jeu de composants hors service afin de pouvoir mettre le moteur en dysfonctionnement	1	Sans objet
	1	Partie 5 de la mise en situation professionnelle : • un moteur hors-bord essence en état de marche, un jeu de composants hors service afin de pouvoir mettre le moteur en dysfonctionnement	1	Sans objet
Équipements de protection individuelle (EPI) ou collective	1	Lunette de protection, gants, chaussures de sécurité, protection auditives, tenues ou « bleu » de travail	1	Les EPI sont fournis par les candidats
Matières d'œuvre	1	Carburants, joints divers, lubrifiants divers, étoupes, kits de réparation (par exemple : pompe à eau, carburateur, distribution), fournitures électrique (par exemple : fil, cosses, fusibles), ces matières d'œuvre seront en concordance avec les machines et le matériel du site	1	La liste précise des éléments nécessaires à l'organisation de la session sera détaillée dans le DTE

Documentations	1	Documentations relatives aux équipements utilisés, notices techniques, catalogue de pièces détachées, fiches produits des produits utilisés.	1	Sans objet
Autres	1	Produits de nettoyage, d'absorption, et d'essuyage.	1	Produits à prévoir en quantité suffisante en fonction du DTE organisateur et du nombre de candidats de la session

ANNEXE 2

CORRESPONDANCES DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

Le titre à finalité professionnelle Mécanicien réparateur en marine de plaisance est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances sont :

	Mécanicien réparateur en marine de plaisance (ancienne version)		Mécanicien réparateur en marine de plaisance (nouvelle version)
CCP	Réaliser la manutention et l'entretien courant des bateaux de plaisance	CCP	Réaliser la manutention et l'entretien courant des bateaux de plaisance
CCP	Installer des moteurs marins et des équipements de bord dans des bateaux de plaisance	CCP	Installer des moteurs marins et des équipements de bord dans des bateaux de plaisance
CCP	Réaliser la maintenance des motorisations marines des bateaux de plaisance	CCP	Réaliser la maintenance des motorisations marines des bateaux de plaisance

Annexe 3

Glossaire des modalités d'évaluation du référentiel de certification (R.C.)

Mise en situation professionnelle

Il s'agit d'une reconstitution qui s'inspire d'une situation professionnelle représentative de l'emploi visé par le titre. Elle s'appuie sur le plateau technique d'évaluation défini dans l'annexe 1 du référentiel d'évaluation.

Présentation d'un projet réalisé en amont de la session

Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet réalisé dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet en amont de la session. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session » mentionne en quoi consiste ce projet.

Entretien technique

L'entretien technique peut être prévu par le référentiel d'évaluation. Sa durée et son périmètre de compétences sont précisés. Il permet si nécessaire d'analyser la mise en situation professionnelle et/ou d'évaluer une (des) compétence(s) particulière(s).

Questionnaire professionnel

Il s'agit d'un questionnaire écrit passer sous surveillance. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d'évaluer certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité. Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

Questionnement à partir de production(s)

Il s'agit d'un questionnaire écrit passer sous surveillance. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d'évaluer certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité. Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

Questionnement à partir de production(s)

Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet...) élaborée en amont de la session par le candidat, pour évaluer certaines des compétences non évaluables par la mise en situation professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) » mentionne en quoi consiste/nt cette/ces production(s).

Entretien final

Il permet 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 des représentations du métier.

Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son dossier professionnel.

MINISTERE EN CHARGE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

REFERENTIEL PROFESSIONNEL (RP) DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

« MÉCANICIEN RÉPARATEUR EN MARINE DE PLAISANCE »

NIVEAU V (3)

Référentiel Professionnel du Titre à Finalité Professionnelle :
« MÉCANICIEN RÉPARATEUR EN MARINE DE PLAISANCE »

INTRODUCTION

Rappel des activités liées au titre à finalité professionnelle

Le titre a été créé en 1991 et ré homologué en 1997 et 2000.
Il a été successivement :
- révisé en juin 2004 sous l'intitulé « mécanicien(ne) réparateur(rice) de matériel nautique», sur la base de 5 activités ;
- révisé en mai 2007 sur la base de 4 activités, et son intitulé modifié en "mécanicien réparateur en marine de plaisance" ;
- révisé en juin 2012, pour une durée de 5 ans, sur la base de 3 activités,
- prorogé en juin 2017 de six mois ;
- révisé en décembre 2017, pour une durée de 3 ans sur la base de 3 activités.

Le titre est proposé à la révision, sous le même intitulé et sur la base de 3 activités et de 10 compétences.

Contexte de l'examen du titre à finalité professionnelle

Lors de la précédente révision, le titre avait été validé pour une durée de 3 ans afin de mesurer l'impact du numérique et des motorisations hybrides et électriques sur l'emploi.
Le travail de veille continue, les échanges avec la fédération des industries nautique et l'enquête menée à l'automne 2019 auprès d'une vingtaine d'entreprises du secteur (dont 5 plus spécialisées dans les motorisations marines) nous amène à proposer les référentiels inchangés.
Les réponses des entreprises ont permis de vérifier que les évolutions réalisées lors de la dernière révision (en 2017) étaient toujours d'actualité.
La révision du titre professionnel intervient dans un contexte économique de reprise avérée de l'activité toujours tirée par le secteur de la construction de bateaux de plaisance en constante progression depuis 2012. Les chantiers de maintenance des bateaux de plaisance et les motoristes progressent eux aussi mais de manière beaucoup plus modeste.
L'analyse de la veille, des échanges avec la fédération des industries nautiques et des résultats de cette enquête permet de vérifier :
- que les compétences de l'emploi n'évoluent pas de manière significative et notamment dans le domaine du numérique ;
- que les savoir-faire communs aux emplois d'agents de maintenance et de mécaniciens réparateur subsistent ;
- que les motorisations électriques et hybrides ne se développent pas de manière significative dans le secteur de la navigation de plaisance.

Tableau des activités

Ancien TP Mécanicien réparateur en marine de plaisance	Nouveau TP Mécanicien réparateur en marine de plaisance
Réaliser la manutention et l'entretien courant des bateaux de plaisance	Réaliser la manutention et l'entretien courant des bateaux de plaisance
Installer des moteurs marins et des équipements de bord dans des bateaux de plaisance	Installer des moteurs marins et des équipements de bord dans des bateaux de plaisance
Réaliser la maintenance des motorisations marines des bateaux de plaisance	Réaliser la maintenance des motorisations marines des bateaux de plaisance

Vue synoptique de l'activité-type

N° fiche AT	Activités-types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Réaliser la manutention et l'entretien courant des bateaux de plaisance	1	Manutention des bateaux de plaisance
		2	Entretenir les œuvres vives et les œuvres mortes des bateaux de plaisance
		3	Manœuvrer au port des bateaux de plaisance
		4	Réaliser l'entretien courant des moteurs des bateaux de plaisance
2	Installer des moteurs marins et des équipements de bord des bateaux de plaisance	5	Installer des équipements de bord dans des bateaux de plaisance
		6	Réaliser des opérations d'usinage et d'ajustage en marine de plaisance
		7	Installer des moteurs marins in-bord et hors-bord dans des bateaux de plaisance
3	Réaliser la maintenance des motorisations marines des bateaux de plaisance	8	Contrôler et remplacer les pièces mécaniques et hydrauliques d'une motorisation de bateau de plaisance
		9	Réparer les motorisations hors-bord des bateaux de plaisance
		10	Réparer les motorisations in-bord des bateaux de plaisance

FICHE ACTIVITÉ TYPE

Mécanicien réparateur en marine de plaisance

Définition de l'activité type et des conditions d'exercice

Le mécanicien réparateur en marine de plaisance assure la maintenance des organes de propulsion des bateaux de plaisance maritimes (bateaux à moteurs, voiliers) et fluviaux (péniches).
Ses missions principales consistent à poser et installer dans des bateaux de plaisance, des moteurs thermiques "hors-bord" ou "in-bord" et des équipements de bord (appareils de servitude ou d'aide à la navigation) dont il effectue les réglages de mise en service.
Il réalise les opérations d'entretien, de dépannage et de réparation des organes de propulsion.
Il assure un premier niveau de maintenance sur les équipements de bord (entretien d'un circuit d'éclairage, d'un guindeau, d'une direction hydraulique).
Il participe aux opérations de manutention des bateaux sur terre ou à flot.
L'évolution des motorisations l'amènera à installer, et maintenir des motorisations électriques ou hybrides. Ces motorisations se développent lentement dans le nautisme et restent pour l'instant confidentielles au niveau des ventes.
Le mécanicien réparateur en marine de plaisance intervient sur des bateaux à voiles ou à moteur.
Il installe, entretien et répare des moteurs "hors-bord" essence 2 temps ou 4 temps d'environ 2 à 350 CV et des moteurs "in-bord" essence ou diesel à 4 temps d'environ 8 à 600CV.
Il entretient et répare des transmissions de type : embase de moteur hors-bord, ligne d'arbre, Z-drive, sail drive, IPS, ...
Les opérations doivent être réalisées conformément aux préconisations des constructeurs.
Il intervient dans le strict respect des règles de sécurité et de protection de l'environnement en vigueur tout en respectant l'intégrité du bateau. Il est responsable des bateaux, outils, outillages et équipements qui lui sont confiés ainsi que de l'organisation et du rangement de son poste de travail.
Il peut être conduit à utiliser des engins de manutention, à manœuvrer des bateaux au moteur, à utiliser un véhicule routier pour se déplacer.
Pour la conduite des bateaux, véhicules et engins, il doit être en possession du permis ou de l'autorisation de conduite adapté au type de véhicule (permis bateau, permis de conduire B, E, C, mention additionnelle 96) et doit respecter les réglementations de conduite.
Il réalise son activité seul, parfois au sein d'une équipe, sous la responsabilité d'un chef d'équipe ou d'un chef d'atelier. Il peut être en contact avec la clientèle.
Il travaille généralement dans un atelier spécialisé dans la réparation et l'entretien de moteurs marins, dans un chantier naval de maintenance, parfois dans une entreprise de construction de bateaux de plaisance ou de location.
Son activité s'exerce en intérieur (atelier) ou à l'extérieur (aire de carénage ou à flot), sur des moteurs déposés ou embarqués.
Son activité s'exerce parfois en hauteur, dans des positions inconfortables. Il manipule des outils et des produits qui peuvent être dangereux. Il porte les équipements de protection individuelle adaptés.
En fonction de la période et de l'activité de l'entreprise il peut être amené à travailler le week-end, avec une forte amplitude journalière.

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre
Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :
Les entreprises du secteur nautique spécialisées dans la vente de motorisations neuves ou d'occasion, la maintenance, la vente des bateaux de plaisance neufs ou d'occasion, et pour une moindre part chez les loueurs et les shipchandlers.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

Mécanicien de bateaux de plaisance.
Mécanicien hors- bord ou in-bord.
Mécanicien de moteurs marins.
Mécanicien marine.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Division 240 : Règles de sécurité applicables à la navigation de plaisance en mer sur des

embarcations de longueur inférieure ou égale à 24 mètres

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Néant

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Réaliser la manutention et l'entretien courant des bateaux de plaisance
Manutentionner des bateaux de plaisance
Entretenir les œuvres vives et les œuvres mortes des bateaux de plaisance
Manœuvrer au port des bateaux de plaisance
Réaliser l'entretien courant des moteurs des bateaux de plaisance
2. Installer des moteurs marins et des équipements de bord dans des bateaux de plaisance
Installer des équipements de bord dans des bateaux de plaisance
Réaliser des opérations d'usinage et d'ajustage en marine de plaisance
Installer des moteurs marins in-bord et hors-bord dans des bateaux de plaisance
3. Réaliser la maintenance des motorisations marines des bateaux de plaisance
Contrôler et remplacer les pièces mécaniques et hydrauliques d'une motorisation de bateau de plaisance
Réparer les motorisations hors-bord des bateaux de plaisance
Réparer les motorisations in-bord des bateaux de plaisance

Compétences transversales de l'emploi
Organiser, préparer une action
Mettre en œuvre des modes opératoires
Manipuler, manœuvrer, avec dextérité des outils et des équipements

Niveau et/ou domaine d'activité national équivalent

Niveau : V (3) (Cadre national des certifications 2019)
Convention(s) : Convention collective nationale des entreprises relevant de la navigation de plaisance du 31 mars 1979.
Code(s) NSF national équivalent :
252r – Entretien et réparation des automobiles, cycles, motos, poids lourds, engins agricoles et de chantiers

Fiche(s) Rome de rattachement
I1605 Mécanique de marine

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

Réaliser la manutention et l'entretien courant des bateaux de plaisance

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Le professionnel en marine de plaisance réalise des interventions d'entretien périodique sur les œuvres vives, les œuvres mortes et le moteur d'un bateau. Il manutentionne un bateau à terre et le manœuvre à flot.
A partir d'un ordre de mission oral ou écrit, le professionnel en marine de plaisance intervient sur des bateaux à voiles ou à moteurs, jusqu'à environ 24 mètres de longueur pour :
• manœuvrer au port un bateau de plaisance (appareillage, accostage, amarrage, ...) ;
• déplacer le bateau sur le terre-plein, à l'aide d'une remorque (ber hydraulique, remorque de route...) et d'un véhicule tracteur (tracteur agricole, fourgon, 4x4, chariot élévateur...) ;
• disposer les sangles de levage au mieux du centre de gravité du bateau ;
• aider le grutier dans la manutention ;
• réaliser à l'aide d'un portique ou d'une remorque la mise à l'eau ou la mise à terre du bateau ;
• vérifier les étanchéités des organes fixes ou mobiles ;
• préparer les tins, épontilles et bers nécessaires aux calages ;
• caler le bateau dans ses lignes à l'aide d'un ber, d'épontilles ou béquilles, lignes de tins, bien positionné par rapport aux bateaux déjà sur le terre-plein ;
• caréner les œuvres vives sur une aire « propre » ;
• choisir un antifouling adapté ;
• appliquer un antifouling en respectant le mode opératoire du fabriquant ;
• nettoyer, rénover les œuvres mortes d'un bateau ;
• vérifier l'armement de sécurité, le système d'amarrage et de mouillage ;
• réaliser l'entretien courant du moteur : vidange, remplacement de bougies, remplacement de la turbine de pompe à eau, hivernage / déshivernage d'un moteur ;
• mettre en route un moteur marin hors-bord ou in-bord et vérifier son fonctionnement ;
• éliminer les produits et déchets dangereux ou nocifs en respectant les procédures mises en place dans l'entreprise ;
• respecter les consignes de sécurité et porter les équipements de protection individuelle adaptés;
• rendre compte par écrit ou oralement du travail réalisé et de toute anomalie constatée ;
• renseigner par écrit les fiches d'interventions, le carnet de suivi du bateau ;
• rédiger un bon de commande de pièces ou de sortie magasin ;
• organiser, ranger, nettoyer son poste de travail ;
• ranger les documentations exploitées.

Cette activité est réalisée le plus souvent seul, dans un chantier de maintenance de bateaux de plaisance, chez un vendeur de bateaux de plaisance, chez un loueur de bateaux (fluvial ou maritime) sous la responsabilité d'un chef d'atelier ou d'un chef de chantier.
Elle s'exerce au port, pour partie à flot et à terre sur l'aire de carénage, le terreplein du chantier ou l'atelier du chantier.
Le professionnel en marine de plaisance est responsable des bateaux, outils, outillages et équipements qui lui sont confiés.
Il est en relation avec le personnel du port, le personnel affecté à la manutention des bateaux, le personnel de l'entreprise : collègues, responsable d'atelier ainsi qu'avec des clients.
Il réalise ces interventions dans le strict respect des règles de sécurité et de protection de l'environnement en vigueur tout en respectant l'intégrité du bateau.
Il porte les équipements de protection individuelle adaptés au travail qu'il réalise.
Pour la conduite des bateaux, véhicules et engins, il doit connaître le permis ou l'autorisation de conduite adaptée au type de véhicule (permis bateau, permis de conduire B, E, C, mention additionnelle 96) et respecter les réglementations de conduite.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Division 240 : Règles de sécurité applicables à la navigation de plaisance en mer sur des embarcations de longueur inférieure ou égale à 24 mètres.

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Manutentionner des bateaux de plaisance
Entretenir les œuvres vives et les œuvres mortes des bateaux de plaisance
Manœuvre au port des bateaux de plaisance
Réaliser l'entretien courant des moteurs des bateaux de plaisance

Compétences transversales de l'activité type

Organiser, préparer une action
Mettre en œuvre des modes opératoires
Manipuler, manœuvrer, avec dextérité des outils et des équipements

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Installer des moteurs marins et des équipements de bord dans des bateaux de plaisance

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice
L'activité consiste à installer et mettre en service dans des bateaux de plaisance des moteurs "hors-bord" ou "in-bord" ainsi que de poser des équipements de bord de type guindeau, propulseur d'étrave, circuit d'eau propre ou usée, appareils d'aides à la navigation ...
A partir d'une fiche de réparation, sur des bateaux à voiles ou à moteurs, le mécanicien réparateur doit :
- exploiter les documents et les notices techniques du constructeur du bateau et de l'équipementier ou motoriste ;
- définire l'emplacement du moteur et des servitudes : alimentation carburant, échappement, refroidissement ;
- repèrer et préparer les éléments nécessaires à l'intervention (machines, outillages, matières d'œuvre) ;
- régler les machines et outillages (perceuse à colonne, outillage à main) ;
- installer la chaise hors-bord sur une coque composite ;
- embarquer et aligner le moteur in-bord ou pose le moteur hors-bord ;
- réaliser les principaux branchements et raccordements du moteur ;
- réaliser les opérations de mise en service (différents niveaux, contrôle du fonctionnement des alarmes) ;
- définir et installer un type d'hélice (parfois à l'aide d'un spécialiste) ;
- vérifier le fonctionnement éventuellement par un essai en mer (hélice, réglage du trim, contrôle de l'étanchéité) ;
- installer et vérifier le fonctionnement de l'ensemble des commandes à distance (gaz, inverseur de marche, gouvernail, stabilisateurs) mécaniques, électriques et hydraulique ;
- installer des appareils de bord (pompe, guindeau, appareils d'aide à la navigation) ;
- vérifier et dépanner des circuits électriques de type : feux de navigation, essuie-glace, pompe de cale, pompe d'eau sous pression et d'évacuation, guindeau.

Il rend compte par écrit ou oralement de toute anomalie constatée.
Il renseigne par écrit les fiches d'interventions, le carnet de suivi du bateau.
Il rédige un bon de commande de pièces ou de sortie magasin.
Il organise, range, nettoie son poste de travail.
Il range les documentations exploitées.
Il donne au client les consignes de prise en main du moteur et des accessoires.
Le mécanicien réparateur travaille généralement seul sous la responsabilité du chef d'atelier.
Il installe, des moteurs hors-bord essence 2 temps ou 4 temps d'environ 2 à 350 CV et des motorisations in-bord essence ou diesel à 4 temps d'environ 8 à 600CV en ligne d'arbre, Z-drive, sail drive, IPS, ...
Cette activité est réalisée le plus souvent à terre, en atelier ou sur un terre-plein (bateau calé) en ce qui concerne l'installation d'une motorisation.
Pour la pose d'équipements complémentaires ou la pose d'un moteur Hors-bord de petite cylindrée, il peut être amené à travailler à flot.
Les interventions doivent être réalisées dans le respect des consignes de sécurité et de protection de l'environnement.
Le montage du moteur doit être conforme aux consignes "constructeur" et respecter l'intégrité du bateau.
Le bateau doit pouvoir être prêt à livrer au client.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

Liste des compétences professionnelles de l'activité type
Installer des équipements de bord dans des bateaux de plaisance
Réaliser des opérations d'usinage et d'ajustage en marine de plaisance
Installer des moteurs marins in-bord et hors-bord dans des bateaux de plaisance

Compétences transversales de l'activité type
Organiser, préparer une action
Mettre en œuvre des modes opératoires
Manipuler, manœuvrer, avec dextérité des outils et des équipements

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 3

Réaliser la maintenance des motorisations marines des bateaux de plaisance

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice
L'activité consiste à dépanner et réparer les différentes motorisations de marine de plaisance : les moteurs hors-bord, les moteurs in-bord et les transmissions, de façon à rétablir toutes leurs fonctionnalités.
A partir d'un ordre de réparation écrit ou verbal, sur des bateaux de plaisance à voiles ou à moteurs le mécanicien réparateur :
- exploite les documents et les notices techniques des moteurs et des transmissions ;
- prépare et organise son intervention : les outils, les outillages, les consommables, les pièces d'usure ;
- réalise les opérations d'entretien selon préconisations (vidange, graissage, changement de filtres, changement de joints, courroie de distribution, hivernage...) ;
- identifie une défaillance sur un moteur (manque de compression, fuites...) ;
- répare un moteur et procède aux essais et réglages ;
- identifie une défaillance sur un circuit : allumage, carburation, injection, refroidissement, échappement, charge ;
- répare un circuit défaillant ;
- diagnostique et répare un dysfonctionnement sur les commandes du moteur ;
- diagnostique (avec le responsable d'atelier) les composants défectueux d'une transmission ;
- démonte avec méthode la transmission et la nettoie ;
- remplace les composants défectueux d'une transmission, la remonte et teste son fonctionnement ;
- rend compte par écrit ou oralement de toute anomalie constatée.

Il renseigne par écrit les fiches d'interventions, le carnet de suivi du bateau.
Il rédige un bon de commande de pièces ou de sortie magasin.
Il organise, range, nettoie son poste de travail.
Il range les documentations exploitées.
Le mécanicien réparateur travaille généralement seul sous la responsabilité du chef d'atelier.
Suivant le type de travaux à réaliser, il intervient sur un bateau à flot ou sur terre-plein ou en atelier sur le moteur déposé.
Pour les phases de diagnostic, il peut se faire aider par le responsable d'atelier ou le technicien du constructeur.
Il assure la maintenance des moteurs hors-bord essence 2 temps ou 4 temps d'environ 2 à 350 CV et des moteurs in-bord essence ou diesel 4 temps d'environ 8 à 600CV.
Il assure la maintenance des différents types de transmissions : embase de moteur « hors-bord », inverseur et ligne d'arbre, Z-drive, sail drive, IPS, ...
Il respecte les règles de sécurité et de protection de l'environnement.
Il porte les équipements de protection individuelle adaptés et préserve l'intégrité du bateau.
Il intervient conformément aux modes opératoires et consignes du constructeur.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

Liste des compétences professionnelles de l'activité type
Contrôler et remplacer les pièces mécaniques et hydrauliques d'une motorisation de bateau de plaisance
Réparer les motorisations hors-bord des bateaux de plaisance
Réparer les motorisations in-bord des bateaux de plaisance

Compétences transversales de l'activité type
Organiser, préparer une action
Mettre en œuvre des modes opératoires
Manipuler, manœuvrer, avec dextérité des outils et des équipements

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Manutentionner des bateaux de plaisance

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'un ordre de travail verbal ou écrit : déplacer, entreposer ou mettre à l'eau un bateau de plaisance à l'endroit indiqué en utilisant les moyens appropriés.
Respecter les règles de sécurité, les procédures d'utilisation des équipements de manutention et les autorisations de conduite.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Le professionnel en marine de plaisance exerce cette compétence le plus souvent à l'extérieur dans l'enceinte d'un chantier naval ou d'une zone portuaire. Il travaille seul ou au sein d'une équipe, il peut être amené à assister les agents de port ou les conducteurs de grues ou autres engins. Il porte des équipements de protection individuelle. Il est responsable de sa propre sécurité, de celle des autres membres de l'équipe et de l'intégrité des équipements et bateaux qui lui sont confiés.

Critères de performance

Les règles de manutention en sécurité, de calage, de mise à l'eau et de sortie d'eau des bateaux de plaisance sont connues et appliquées.
Le bateau est manutentionné en sécurité, avec les équipements de manutention adéquats.
L'ensemble bateau, remorque et véhicule tracteur est prêt pour un transport routier : remorque réglée, bateau sanglé, ensemble routier conforme au code de la route.
Les réglementations et autorisations relatives à la conduite d'un ensemble bateau remorque sont connues (Caces, permis E, mention additionnelle 96) et appliquées.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Manœuvrer le bateau sur le terre-plein, à l'aide d'un ber hydraulique et d'un véhicule adapté.
Disposer les sangles de levage au mieux du centre de gravité du bateau.
Aider le grutier dans la manœuvre.
Réaliser à l'aide d'un portique ou d'une remorque la mise à l'eau ou la mise au sec du bateau.
Caler un bateau de plaisance sur un ber hydraulique, sur une remorque de route.
Caler le bateau dans ses lignes à l'aide de bers, ½ ber, d'épontilles, de tins, de béquilles.
Positionner le bateau manutentionné sur le terreplein de telle sorte qu'il ne gêne pas la manutention des autres bateaux.
S'assurer du bon emplacement des bateaux en fonction des plannings de mises à l'eau et mises au sec.
Respecter les règles de sécurité, les procédures d'utilisation des équipements et les autorisations de conduite.
Prendre connaissance des marées et de la météo.
Prendre connaissance des demandes des clients et consulter le cas échéant la documentation technique spécifique du bateau.
Echanger avec le grutier pour l'aider efficacement.
Connaissance des notions de forces, poids, centre de gravité ainsi que les unités utilisées.
Connaissance de la structure des bateaux et des emplacements adéquats pour exercer des efforts.

Connaissance des différents équipements de manutention et d'élingage.
Connaissance de la législation pour la conduite avec remorque de route (réglementation du permis B, E, mention additionnelle 96).
Connaissance de la conduite de chariot ou tracteurs (réglementation Caces).
Connaissance du calage des bateaux à l'aide de ber, ½ bers, tins, épontilles, béquilles, remorques, bers hydraulique.
Connaissance de l'amarrage des bateaux.
Connaissance de la répartition des charges sur les différents points d'appui.

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Entretenir les œuvres vives et les œuvres mortes des bateaux de plaisance

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'un ordre de travail verbal ou écrit, caréner et protéger les œuvres vives (parties immergées) d'un bateau de plaisance pour leur rendre les performances de glisse d'origine.
Nettoyer et rénover les œuvres mortes (parties émergées).

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce fréquemment à l'extérieur sur une aire de carénage, bateau sorti de l'eau et calé.
Le professionnel en marine de plaisance travaille en autonomie, souvent seul sous la responsabilité d'un chef d'équipe ou chef d'atelier. Il respecte les règles d'hygiène de sécurité et de protection de l'environnement.
Il porte les équipements de protection individuelle (gants, lunettes, masque, chaussures de sécurité, casque) adaptés aux travaux qu'il réalise.
Il délimite et confine l'aire de travail si nécessaire.

Critères de performance

Le choix des produits d'entretien (rénovateur, antifouling, ...) est adapté : au type de bateau et au programme de navigation, en quantité et conditionnement.
Les modalités de préparation des œuvres vives et mortes ainsi que les modalités d'application des produits de carénage et de rénovation sont connues et appliquées.
Les éventuels défauts sur les œuvres vives et les œuvres mortes sont identifiés.
Les critères d'un bateau propre et entretenu sont connus.
Les règles de sécurité, de protection de l'environnement et des personnes sont connues et appliquées.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Préparer le bateau : fermer les vannes, enlever les différentes sondes et visser les bouchons.
Choisir un antifouling en fonction du programme de navigation, du matériau support et de la zone d'échouage.
Calculer la quantité d'antifouling nécessaire : proportion, surface, volume, utilisation de formules spécifiques.
Vérifier le jeu de la bague hydrolube et de la chaise d'arbre (remplacer la bague si nécessaire).
Vérifier le jeu du safran.
Nettoyer une carène avec un nettoyeur haute pression et un grattoir.
Poncer et polir si nécessaire la carène et poser une bande cache.
Appliquer un antifouling à la brosse et au rouleau.
Nettoyer les œuvres mortes.
Coller une bande décorative "stickage" sur une coque.
Changer les anodes.
Appliquer les règles de sécurité et de protection de l'environnement.
Porter les équipements de protection individuelle adaptés.
Réparer une rayure ou un éclat de gel coat.
Repérer, identifier un phénomène d'osmose.
Changer une bague hydrolube.
Déchiffrer et appliquer les instructions et modes opératoires.

Prendre en compte les fiches produit.
S'assurer de la disponibilité des outils, outillages, consommables et de l'aire de carénage propre.
Rendre compte oralement de l'avancement de son travail à son responsable.
Décrire le travail réalisé au client.
Alerter oralement et par écrit le responsable du chantier en cas d'anomalies ou dysfonctionnements constatés et si besoin en informer le client.
Renseigner une fiche d'activité, un bon de sortie magasin, une fiche de travail pour facturation.
Compléter l'historique du bateau.
Connaissance du vocabulaire nautique : coque, appendices, pont, intérieur.
Connaissance en calcul des surfaces, des volumes et des proportions : la règle de trois.
Connaissance des différentes unités de surfaces et de volumes et des conversions.
Connaissance sur les produits d'entretien des coques et des ponts de bateaux de plaisance en matériau composite verre / en polyester.
Connaissance des phénomènes de corrosion : différents types, moyens de protection.
Connaissance des phénomènes d'osmose des bateaux : conditions d'apparition, traitement et prévention.
Connaissance des techniques et produits de réparation d'une rayure ou éclat de gel-coat.

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Manœuvrer au port des bateaux de plaisance

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'un ordre de travail verbal ou écrit, mettre en service après vérifications, un bateau motorisé et effectuer diverses manœuvres d'accostage, d'appareillage et d'amarrage dans le port.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au port, ou au mouillage. Il intervient seul ou à plusieurs : pour les grosses unités l'aide d'un collègue peut être nécessaire. Il ne peut manœuvrer les bateaux qu'en fonction des permis qu'il détient.

Critères de performance

Les différentes manœuvres et les règles de sécurité, de navigation, sans dégrader les autres bateaux et équipements du port, sont connues et appliquées.
Les règles et modes d'amarrage d'un bateau de plaisance ainsi que les principaux nœuds sont connus et maîtrisés.
L'utilisation de l'annuaire des marées est maîtrisée.
Les vérifications avant de manœuvrer un bateau au moteur en toute sécurité sont connues et appliquées.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Préparer le bateau pour la manœuvre : matériel d'amarrage et de protection du bateau (pare-battages, amarres...), moteur (contrôler le niveau d'eau, d'huile, de carburant, ouvrir la vanne d'eau de refroidissement, fermer le coupe-circuit, ...).
S'assurer auprès de la capitainerie ou de son employeur des conditions météo.
Mettre en route le moteur et s'assurer que son fonctionnement est normal.
Amarrer un bateau.
Réaliser des opérations de matelotage : nœud de chaise, nœud de cabestan, nœud en huit, réaliser un tour mort et deux demi-clés, tourner une chaîne sur une bitte, tourner une amarre sur un taquet, lover un cordage.
Manœuvrer un bateau de plaisance (marche avant, arrière, accostage, appareillage, ...).
Se renseigner, identifier l'emplacement précis que doit occuper le bateau.
Etre en possession des clés et consignes particulières.
Organiser chronologiquement le déroulement et l'enchaînement des opérations.
Prendre en compte si besoin les horaires des marées.
Anticiper les situations dangereuses.
Entretenir avec le personnel portuaire des relations de travail professionnelles.
Connaissance des usages et du règlement de port dans lequel il intervient.
Connaissance des différents types d'amarrage.
Connaissance du calcul des marées.
Connaissance des règles de navigation et de sécurité en vigueur.

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

Réaliser l'entretien courant des moteurs des bateaux de plaisance

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'un ordre de travail oral ou écrit, réaliser des vidanges (moteur, transmission), le remplacement de composants (filtres, anodes, bougies, liquide de refroidissement), l'hivernage, le déshivernage, la mise en route et la vérification du fonctionnement des motorisations hors-bord et in-bord. Former les clients à la prise en main des motorisations marines.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence est réalisée le plus souvent seul, sous la responsabilité d'un chef d'atelier ou de chantier.
Elle s'exerce généralement bateau à flot ou bateau calé à terre (en extérieur sur terre-plein, ou dans un atelier).

Critères de performance

Les règles de sécurité, de protection de l'environnement et des personnes sont connues et appliquées.
Les différentes opérations d'entretien courant des moteurs marins sont connues ainsi que les procédures d'intervention.
Les consommables et pièces de rechange choisies sont adaptées et conforme aux notices constructeurs.
L'intervention d'entretien est conforme aux spécifications du constructeur, les modes opératoires sont suivis, des outils, outillages adaptés sont utilisés, le moteur est fonctionnel, le reste du bateau n'est pas dégradé.
La fiche de réparation est renseignée, et les éventuelles explications données au client sont claires, exactes et complètes.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Mettre en service un moteur "hors-bord" ou "in-bord".
Vérifier et contrôler le fonctionnement d'une motorisation marine hors-bord et in-bord : mesurer des paramètres moteur.
Réaliser des serrages contrôlés (clé dynamométrique).
Utiliser, exploiter la documentation technique du constructeur pour définir les opérations d'entretien à réaliser.
Choisir des consommables conforme aux prescriptions du constructeur et à la logique d'approvisionnement du chantier.
Vidanger un moteur ou une transmission par gravité ou à l'aide d'une pompe : remplacer le filtre, le ou les joints, l'huile.
Eliminer les consommables usagés en respectant les règles de protection de l'environnement.
Contrôler, vérifier, remplacer le liquide de refroidissement d'un moteur thermique.
Contrôler, vérifier, remplacer des anodes moteurs, de transmission (ligne d'arbre, embase).
Vérifier le fonctionnement et lubrifier les commandes d'un moteur marin.
Rincer à l'eau douce le circuit de refroidissement d'un moteur marin.
Hiverner, déshiverner un moteur marin.

Contrôler et entretenir une batterie.
Réaliser un bon de sortie magasin.
Réaliser un essai en mer avec un client.
Renseigner l'ordre de travail et le carnet d'entretien du bateau.
Préparer l'outillage, la matière d'œuvre nécessaires et le mode opératoire de l'intervention.
Prendre en compte les facteurs extérieurs (horaires de marée, place au ponton, date prévisionnelle de livraison du bateau).
Réceptionner les bateaux à hiverner ou à entretenir et établir avec le client la fiche de réparation.
Expliquer à un client les travaux à faire ou déjà réalisés.
Remplir la fiche de travail pour facturation.
Alerter le responsable du chantier en cas d'anomalies ou dysfonctionnements constatés et si besoin informer le client.
Montrer au client comment prendre en main son moteur ou bateau.
Rendre compte oralement de l'avancement des travaux à sa hiérarchie et aux autres agents dans le cas d'un travail en équipe.
Connaissance de la technologie des moteurs marins in-bord et hors-bord.
Connaissance des transmissions marines (ligne d'arbre, embase de hors-bord, sail drive, Z drive,
Connaissance de ce qu'est une force, un couple.
Connaissance des documents constructeurs : tableau de maintenance.
Connaissance des différents types de graisses et lubrifiants moteurs.
Connaissance des opérations d'entretien courant des moteurs marins
Connaissance des conditions de stockage et d'élimination des consommables usagés, règles de protection de l'environnement.

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Installer des équipements de bord dans des bateaux de plaisance

Description de la compétence – processus de mise en œuvre
A partir d'un ordre de travail verbal ou écrit, installer, raccorder des équipements électriques de type guindeau, feux, pompe de cale ; des équipements hydrauliques de type direction, flaps ; des équipements de confort à bord de type : eau sous pression, réservoirs à eaux noires, en respectant les recommandations fournisseurs et les règles de sécurité.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre
Cette compétence est réalisée le plus souvent seul, sous la responsabilité d'un chef d'atelier ou d'un chef d'équipe.Elle s'exerce généralement bateau à flot ou bateau calé à terre (en extérieur sur terre-plein, ou dans un
atelier).

Critères de performance
Les règles de sécurité, de protection de l'environnement et des personnes sont connues et appliquées.
Les différents circuits de confort (eau, gaz, électricité) et équipements de bord, sont connus, leurs conditions de pose et de maintenance sont connus et mis en œuvre.
Les équipements ou circuits installés, ou réparés, ou remplacés sont fonctionnels, dans le respect des normes de sécurité, de la réglementation et des modes opératoires ; l'étanchéité est assurée et le reste du bateau n'est pas dégradé.
Les outils, outillages utilisés sont adaptés et le poste de travail est propre et rangé.
Les grandeurs électriques et les calculs de base en électricité sont maîtrisés.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs
Exploiter un schéma d'équipement de bord.
Exploiter les schémas et les plans d'implantation des éléments du bateau.
Identifier, repérer physiquement les différents circuits et passages à bord.
Installer un circuit direct : éclairage, feux de navigation...
Installer un circuit avec relais : guindeau, pompe de cale, eau sous pression...
Réaliser des mesures de courant et de tension sur un bateau de plaisance.
Calculer une section de câble.
Faire le bilan électrique d'un bateau de plaisance.
Installer des équipements de gestion de l'énergie électrique : coupleurs, alternateurs, parcs à batteries.
Installer un circuit en 220V avec chargeur de quai.
Suivre les modes opératoires d'installation des équipements et les recommandations constructeurs.
Installer un système hydraulique manuel (direction), un système électrohydraulique (flaps, relevage, passerelle).
Repérer et préparer les éléments nécessaires à l'intervention (machines, outillages, matières d'œuvre).
Repérer les contraintes de l'installation (renforts supplémentaires, ouverture d'un contre-moulage, installer une trappe, ...).
Rédiger une fiche de travail, un bon de commande de pièces, réaliser un devis.
Echanger avec le plaisancier pour recueillir ses souhaits.
Echanger avec son responsable ou un tiers (chantier, équipementier) pour affiner l'implantation et le passage des circuits.
Connaissance des bases de l'électricité : circuit électrique, tension, courant, résistance, lois d'Ohm, puissance.

Connaissance sur la protection des circuits et des personnes : danger du courant électrique.
Connaissance des appareils de mesures électriques : description et utilisation.
Connaissance des différents circuits électriques : direct, avec relais.
Connaissance des différents équipements de bord : électriques, hydrauliques, pompe à eau, WC électriques, cuves à eaux noires, groupe froid....
Connaissance de la règlementation en vigueur.
Connaissance des règles d'utilisation, de stockage et d'élimination des produits dangereux ou toxiques.
Connaissance de l'impact du rejet de produits dangereux ou toxiques sur l'environnement

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

Réaliser des opérations d'usinage et d'ajustage en marine de plaisance

Description de la compétence – processus de mise en œuvre
A partir d'une fonction à assurer ou d'un plan, réaliser des pièces et ou des usinages sur des pièces métalliques ou en matériaux composites pour les assembler.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre
Cette compétence s'exerce seul sur un bateau en atelier, sur parc ou à l'eau.
Elle nécessite l'utilisation d'outils, d'outillages et de machines spécifiques aux opérations d'usinage manuel.
Le respect des règles d'hygiène, de sécurité et de protection de l'environnement est essentiel.

Critères de performance
Les règles de sécurité et de protection de l'environnement et des personnes sont connues et appliquées.
Les différents matériaux utilisés en marine de plaisance ainsi que leurs compatibilités sont connus.
Le travail est réalisé avec des outils, des outillages et des machines adaptés, le poste de travail est propre et rangé.
Les procédures d'utilisation des machines et de l'outillage électroportatif sont connues et respectées.
La pièce fabriquée ou réparée ou adaptée est fonctionnelle.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs
Identifier la matière d'une pièce.
Réaliser le schéma ou plan d'une pièce en vue de sa fabrication.
Réaliser des opérations simples de traçage, sciage, pliage, limage, pointage, perçage taraudage, filetage et meulage en respectant les règles de sécurité.
Réaliser des mesures dimensionnelles et géométriques (réglet, pied à coulisse, équerre).
Contrôler la fonctionnalité de la pièce réalisée et la retoucher si nécessaire.
Mettre en service un chalumeau oxyacéthylénique : chauffer pour dégripper ou cintrer.
Ranger et nettoyer le poste de travail.
Trier et stocker les déchets et consommables usagés.
Réaliser un mode opératoire de fabrication d'une pièce de type équerre ou support.
Préparer la matière d'œuvre et les outils, outillages, machines nécessaires et vérifier leur disponibilité.
Informer et rendre compte de son travail à son responsable hiérarchique.
Renseigner les fiches d'intervention.
Alerter en cas de défaut constaté.
Connaissance en normalisation industrielle : lecture du plan de définition, vocabulaire.
Connaissance en métrologie et contrôle : dimensionnel, géométrique, état de surface.
Connaissance en mesurage : fonction, utilisation d'instruments de mesure (réglet, pied à coulisse, trusquin, équerre).
Connaissance de base en usinage à main : traçage, sciage, limage, pointage, perçage, taraudage, filetage, meulage : description et fonction des outils et machines, calculs de vitesses de rotation, règles de sécurité.
Connaissance spécifiques pour l'ablocage et l'usinage de pièces minces : métalliques, composites.
Connaissance des principaux matériaux utilisés dans le nautisme : propriétés, utilisation, usinabilité.
Notion de débit de matériaux

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 7

Installer des moteurs marins in-bord et hors-bord dans des bateaux de plaisance

Description de la compétence – processus de mise en œuvre
A partir d'une fiche de réparation, installer et mettre en service des moteurs "hors-bords" 2 ou 4 temps d'environ 2 à 350 CV ou "in-bord" essence ou diesel jusqu'à environ 600CV dans des bateaux de plaisance à voile ou à moteur.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre
Cette activité est réalisée dans un bateau de plaisance le plus souvent à terre, en atelier ou sur un terreplein (bateau calé) soit pour la motorisation d'un bateau en construction soit pour la remotorisation d'un bateau déjà construit.
Pour un moteur hors-bord de petite cylindrée, une remotorisation ou la pose d'équipements complémentaires, le mécanicien réparateur peut être amené à travailler à flot.
Il travaille généralement seul mais peut être amené à travailler en équipe pour la manutention et l'installation des moteurs.
Il est amené à travailler dans des positions inconfortables, en hauteur, à porter des charges lourdes et encombrantes.

Critères de performance
Les règles de sécurité, de protection de l'environnement et des personnes sont connues et appliquées
Les différents types de motorisations marines sont connus.
Les instructions et procédures d'installation des motorisations hors-bord et in-bord sont connues et appliquées, les outils et outillages adaptés sont connus et utilisés, la réglementation est respectée, le moteur est fonctionnel et l'intervention n'a pas dégradé le bateau.
Les modes opératoires de première mise en service sont connus et suivis.
Le poste de travail est propre et rangé

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs
Définir les éventuelles modifications à réaliser sur le bâti, le tableau arrière.
Exploiter, utiliser des plans et gabarits de montage.
Définir l'emplacement des passes coque et des vannes destinées au refroidissement, à l'échappement.
Effectuer les différents réglages de mise en service (inclinaison, alignement, système d'étanchéité, hélice, ralenti...).
Mettre en œuvre les équipements de protection individuelle.
Installer la chaise hors-bord sur une coque composite.
Aligner le moteur in-bord (essence ou diesel), poser le moteur hors-bord.
Réaliser les principaux branchements de raccordements du moteur : alimentation carburant, refroidissement, alimentation électrique, ventilation de la cale moteur.
Installer l'ensemble des commandes mécaniques, hydrauliques, électriques.
Réaliser les opérations de mise en service (différents niveaux, contrôle du fonctionnement des alarmes).
Choisir et installer un type d'hélice (parfois à l'aide d'un spécialiste).
Vérifier le fonctionnement éventuellement par un essai en mer (Hélice, réglage du trim, contrôle de l'étanchéité).
Vérifier le fonctionnement de l'ensemble des commandes à distance (gaz, inverseur de marche, gouvernail, stabilisateurs) mécaniques, électriques et hydrauliques.
Poser des appareils de servitude.
Elinguer et manutentionner un moteur marin à l'aide d'une grue d'atelier ou d'un portique pour l'embarquer ou le débarquer.
Utiliser en sécurité les outils et outillages.
Rédiger une fiche de travail, un bon de commande de pièces, réaliser un devis.
Repérer et préparer les éléments nécessaires à l'intervention (machines, outillages, matières d'œuvre).
Expliquer au client les procédures de mise en route et d'arrêt du moteur.
Echanger avec un fournisseur ou un constructeur de moteur pour résoudre un problème technique.
Rendre compte de son travail oralement ou par écrit au responsable de l'atelier, au client.
Connaissance de l'installation des moteurs in-bord.
Connaissance de l'installation des moteurs hors-bords.
Connaissance de l'installation des différents systèmes de transmission.

Connaissance de l'installation des commandes à distance et des tableaux de bord.
Connaissance des usages et du règlement du port dans lequel il intervient.
Connaissance de la règlementation en vigueur.
Connaissance de l'ensemble des règles de sécurité pour les personnes et les biens.
Connaissance des paramètres à mesurer pour réaliser les essais en mer.
Connaissance des règles d'utilisation en sécurité des outils et outillages.
Connaissance des règles d'utilisation, de stockage et d'élimination des produits dangereux ou toxiques.

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 8

Contrôler et remplacer les pièces mécaniques et hydrauliques d'une motorisation de bateau de plaisance

Description de la compétence – processus de mise en œuvre
A partir d'un ordre de travail verbal ou écrit, vérifier les circuits et les pièces des motorisations marine inbord essence ou diesel jusqu'à environ 600CV et des moteurs hors-bord 2 ou 4 temps jusqu'à environ 350 CV dans des bateaux de plaisance à voile ou à moteur.
A partir d'une fiche de réparation, identifier et entretenir les équipements hydrauliques des motorisations ou de servitude dans des bateaux de plaisance à voile ou à moteur.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre
Cette activité est réalisée le plus souvent seul, sous la responsabilité d'un chef d'atelier ou de chantier.
Elle s'exerce généralement bateau à flot ou bateau calé à terre (en extérieur sur terre-plein, ou dans un atelier) ou moteur déposé en atelier.
Elle nécessite l'utilisation d'outils, d'outillages spécifiques aux opérations de démontage, de nettoyage, de mesurage.
Elle peut nécessiter de travailler dans des conditions particulières : espace réduit, positions inconfortables, en hauteur, port de charges lourdes et encombrantes

Critères de performance
Les règles de sécurité, de protection de l'environnement et des personnes sont connues et appliquées, y compris les règles d'intervention sur les circuits hydrauliques.
Les pièces mécaniques et hydrauliques constitutives d'une motorisation marine, sont connues.
Les mesures réalisées sur les pièces permettent d'identifier celles défectueuses.
Les instructions et procédures de remplacement des pièces mécaniques et hydrauliques ainsi que les outils et outillages adaptés sont connus et utilisés, le moteur est fonctionnel et l'intervention n'a pas dégradé le bateau.
Le poste de travail est propre et rangé.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs
Identifier, vérifier et contrôler la conformité des circuits et des pièces qui composent un moteur marin inbord et hors-bord.
Réaliser des serrages contrôlés (clé dynamométrique).
Utiliser, exploiter la documentation technique du constructeur pour définir les tolérances de conformités.
Démonter avec méthode une motorisation marine in-bord et hors-bord.
Utiliser des outils spécifiques : extracteurs, presse, décolleur, ...
Mesurer des jeux, des dimensions.
Remplacer des composants de type roulements, joints.
Remonter une motorisation marine in-bord et hors-bord.
Tester le fonctionnement du moteur.
Intervenir sur un circuit hydraulique : remplacer l'huile hydraulique, purger un système, remplacer des joints et des composants.
Préparer son intervention : matière d'œuvre, outillage nécessaire, procédure, ...
Prendre en charge et identifier le moteur monté sur une embarcation ou déposé.
Organiser, ranger, nettoyer son poste de travail.
Ranger les documentations exploitées.
Mettre en œuvre une méthodologie de démontage, remontage.
Rendre compte oralement et par écrit à son responsable hiérarchique du travail réalisé, et l'alerter en cas d'anomalies constatées.
Expliquer à un client les anomalies rencontrées et les travaux à réaliser.
Renseigner l'ordre de travail et le carnet d'entretien du bateau.
Rédiger un bon de commande de pièces, réaliser un devis.
Echanger avec les collègues de l'atelier ou du chantier sur les travaux en cours notamment les problèmes spécifiques.
Echanger à distance avec le SAV.

Echanger oralement ou à partir de documents constructeur avec le magasinier pour obtenir les pièces adéquates.
Connaissance du fonctionnement d'un moteur thermique : 2 temps et 4 temps.
Connaissance de la technologie des moteurs et transmissions marines in-bord.
Connaissance des circuits et des pièces qui composent les moteurs in-bord.
Connaissance des circuits et des pièces qui composent les différents systèmes de transmission.
Connaissance de la technologie des moteurs et transmissions marines hors-bord.
Connaissance des circuits et des pièces qui composent les moteurs hors-bords.
Connaissance des documents constructeurs
Connaissance des règles de sécurité et de protection de l'environnement.
Connaissance des paramètres à mesurer et des outils de mesure : réglet, pied à coulisse, jeu de cales, comparateur, micromètre.
Connaissance des règles d'utilisation en sécurité des outils et outillages.
Connaissance des équipements hydrauliques associés aux motorisations marines : identification des composants et des circuits, caractéristique des huiles hydrauliques, procédures d'intervention.
Connaissances des différents guidages en rotation : paliers, roulements et des modalités de remplacement.
Connaissance des éléments d'étanchéité statique et dynamique, et des modalités de remplacement.
Connaissance des fluides et lubrifiants présents dans un moteur thermique et des modalités de remplacement.

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 9
Réparer les motorisations hors-bord des bateaux de plaisance

Description de la compétence – processus de mise en œuvre
A partir d'un ordre de travail oral ou écrit, identifier la cause de la panne et procéder à la remise en état du moteur "hors-bord"

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre
Cette activité est réalisée le plus souvent seul, sous la responsabilité d'un chef d'atelier ou de chantier.
Elle s'exerce généralement bateau à flot, bateau calé à terre (en extérieur sur terre-plein, ou dans un atelier) ou en atelier sur un moteur déposé.
Elle peut nécessiter de travailler dans des conditions particulières : espace réduit, positions inconfortables, en hauteur, port de charges lourdes et encombrantes.
Elle demande d'exploiter les documents du constructeur.
En saison, elle peut nécessiter de travailler le week-end ou sur une forte amplitude journalière

Critères de performance
Les règles de sécurité, de protection de l'environnement et des personnes sont connues et appliquées
Les caractéristiques et spécificités des moteurs hors-bord sont connues.
La méthodologie de recherche de panne est efficace, l'origine de la panne ou du défaut est identifiée.
Les instructions et procédures de réparation du moteur hors-bord ainsi que les outils et outillages adaptés sont connus et utilisés, le moteur est fonctionnel et l'intervention n'a pas dégradé le bateau.
Le poste de travail est propre et rangé.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs
Rédiger une fiche de travail, un bon de commande.
Exploiter une documentation de constructeur.
Mettre en œuvre une méthodologie de recherche de panne efficace.
Réaliser des tests, des mesures sur un moteur pour identifier la ou les causes du dysfonctionnement d'un moteur "hors-bord".
Utiliser les outils informatiques (consoles, ordinateurs) et les logiciels constructeurs comme assistance au diagnostic.
Remettre en état les différents organes du moteur.
Contrôler le fonctionnement du moteur "hors-bord".
Réaliser la mise au point du moteur "hors-bord".
Utiliser en sécurité les outils et outillages.
Préparer son intervention : matière d'œuvre, outillage nécessaire, procédure, ...
Prendre en charge et identifier le moteur monté sur une embarcation ou déposé.
Organiser, ranger, nettoyer son poste de travail.
Ranger les documentations exploitées.
Mettre en œuvre une méthodologie de diagnostic et de dépannage.
Echanger avec le client de manière à recueillir des informations sur le défaut pour diagnostiquer une panne.
Rendre compte oralement et par écrit à son responsable hiérarchique du travail réalisé, et l'alerter en cas d'anomalies constatées.
Renseigner la fiche de travail (travail réalisé, temps passé, pièces changées).
Echanger avec les collègues de l'atelier ou du chantier sur les travaux en cours notamment les problèmes spécifiques
Echanger à distance avec le SAV.
Echanger oralement ou à partir de documents constructeur avec le magasinier pour obtenir les pièces adéquates.
Etablir avec le client l'ordre de travail, rendre compte des travaux réalisés et donner si besoin des consignes et conseils d'entretien et d'utilisation du moteur.
Connaissance des règles d'utilisation en sécurité des outils et outillages.
Connaissance des règles d'utilisation, de stockage et d'élimination des produits dangereux ou toxiques.
Connaissance du fonctionnement des moteurs "hors-bords" essence 2 temps et 4 temps et leurs différents circuits.
Connaissance des procédures générales de mise au point et réglage des moteurs "hors-bords".

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 10
Réparer les motorisations in-bord des bateaux de plaisance

Description de la compétence – processus de mise en œuvre
A partir d'un ordre de travail oral ou écrit, identifier la cause de la panne et procéder à la remise en état du moteur "in-bord".

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre
Le mécanicien réparateur dépanne le moteur "in-bord" dans un bateau de plaisance à flot ou sur parc ou en atelier sur un moteur déposé.
Il travaille généralement seul sous la responsabilité du responsable d'atelier. Il exploite les documents du constructeur.
En saison, il peut être amené à travailler le week-end ou sur une forte amplitude journalière.

Critères de performance
Les règles de sécurité, de protection de l'environnement et des personnes sont connues et appliquées
Les caractéristiques et spécificités des moteurs in-bord sont connues.
La méthodologie de recherche de panne est efficace, l'origine de la panne ou du défaut est identifiée.
Les instructions et procédures de réparation du moteur in-bord ainsi que les outils et outillages adaptés sont connus et utilisés, le moteur est fonctionnel et l'intervention n'a pas dégradé le bateau.
Le poste de travail est propre et rangé.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs
Rédiger une fiche de travail, un devis, un bon de commande.
Exploiter une documentation de constructeur.
Mettre en œuvre une méthodologie de recherche de panne efficace
Réaliser des tests, des mesures sur un moteur pour identifier la ou les causes du dysfonctionnement d'un moteur in-bord.
Utiliser les outils informatiques (consoles, ordinateurs) et les logiciels constructeurs comme assistance au diagnostic.
Remettre en état les différents organes du moteur.
Contrôler le fonctionnement du moteur in-bord.
Réaliser la mise au point du moteur in-bord.
Utiliser en sécurité les outils et outillages.
Préparer son intervention : matière d'œuvre, outillage nécessaire, procédure, ...
Prendre en charge et identifier le moteur monté sur une embarcation ou déposé.
Organiser, ranger, nettoyer son poste de travail.
Ranger les documentations exploitées.
Mettre en œuvre une méthodologie de diagnostic et de dépannage.
Echanger avec le client de manière à recueillir des informations sur le défaut pour diagnostiquer une panne.
Rendre compte oralement et par écrit à son responsable hiérarchique du travail réalisé, et l'alerter en cas d'anomalies constatées.
Renseigner la fiche de travail (travail réalisé, temps passé, pièces changées).
Echanger avec les collègues de l'atelier ou du chantier sur les travaux en cours notamment les problèmes spécifiques.
Echanger à distance avec le SAV.
Echanger oralement ou à partir de documents constructeur avec le magasinier pour obtenir les pièces adéquates.
Etablir avec le client l'ordre de travail, rendre compte des travaux réalisés et donner si besoin des consignes et conseils d'entretien et d'utilisation du moteur.
Connaissance des règles d'utilisation en sécurité des outils et outillages.
Connaissance des règles d'utilisation, de stockage et d'élimination des produits dangereux ou toxiques.
Connaissance du fonctionnement des moteurs in-bord essence et diesel et de leurs différents circuits.
Connaissance des procédures générales de mise au point et réglage des moteurs in-bord.

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Organiser, préparer une action

Description de la compétence – processus de mise en œuvre
Le mécanicien réparateur en marine de plaisance prépare et organise ses différentes interventions. Il exploite les documents et notices des constructeurs de manière à prévoir les outils, outillages, consommables indispensables pour l'intervention : par exemple pour une vidange il prépare le filtre à huile, l'huile (type et quantité), les différents joints, le bac de récupération de l'huile usagée, la pompe de vidange,...
Dans le cas de démontage d'éléments mécaniques : il repère l'ordre de démontage, le sens des pièces, il prend des mesures et les notes afin de faciliter le remontage.
Sur un parc de plusieurs bateaux, en fonction des interventions à réaliser, de la disponibilité des pièces et de la date de livraison au client, il planifie son travail et alerte en cas de problèmes.

Critères de performance
Les outils, outillages, consommables prévus sont adaptés et suffisants.
Les notes prises lors du démontage d'un mécanisme permettent un remontage aisé sans ambigüité.
Le temps imparti pour l'intervention est respecté.
Le planning réalisé permet de livrer les bateaux aux clients dans les délais ou d'alerter le responsable d'atelier ou le client en cas de problème.

Mettre en œuvre des modes opératoires

Description de la compétence – processus de mise en œuvre
Le mécanicien réparateur en marine de plaisance exploite des notices et des documents constructeurs pour identifier les modes opératoires adéquats. Il va ensuite les mettre en œuvre. Pr exemple : procédure de remplacement de filtres, fluides, pièces. Il respecte la chronologie des opérations ainsi que les indications relatives aux outils, outillages, consommables à utiliser. Il respecte les indications techniques : couples de serrage, cotes, valeur de tarage...

Critères de performance
La chronologie des opérations a été respectée.
Les outils, outillages et consommables recommandés ont été utilisés.
Les indications techniques ont été respectées : couples de serrage, cotes, valeur de tarage...
L'équipement sur lequel a eu lieu l'intervention est fonctionnel

Manipuler, manœuvrer, avec dextérité des outils et des équipements

Description de la compétence – processus de mise en œuvre
L'agent de maintenance en marine de plaisance utilise en sécurité :
- des outils et outillages pour travailler le bois (machines fixes et outillage électroportatif) ;
- des outils et outillages pour travailler les métaux (perceuse, touret à meuler, scies, limes...) ;
- des équipements de manutention et d'entreposage de bateaux (tracteur, ber, épontilles...) ;
- des outils et outillages électriques (pinces à dénuder, fer à souder...) ;
- des outils et outillages pour réaliser la finition des pièces (ponceuse, lustreuse, brosse, pistolet à peinture...)

Critères de performance
Les outils, outillages et équipements sont utilisés de manière adaptée et en sécurité.
Ils sont en bon état et propres.

Glossaire Référentiel Professionnel

Activité type
Une activité type est un bloc de compétences qui 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. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

Activité type d'extension
Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au certificat complémentaire de spécialisation (CCS).

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.

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.

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.

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.

Référentiel Professionnel (RP)
Le référentiel professionnel est un document public à caractère règlementaire (du titre à finalité professionnelle) qui s'applique aux titres à finalité professionnelle du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

Savoir
Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

Savoir-faire organisationnel
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.

Savoir-faire relationnel
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 technique
Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer 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.

Titre à finalité professionnelle
La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre à finalité professionnelle ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées.