ASSEMBLÉE DE LA POLYNÉSIE FRANÇAISE

Commission de l'emploi et de la fonction publique

Papeete, le 2 1 NOV. 2025

Nº157-2025

Document mis en distribution

Le

2 1 NOV. 2025

RAPPORT

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

présenté au nom de la commission de l'emploi et de la fonction publique,

par les représentants Madame Vahinetua TUAHU et M. Ueva HAMBLIN

Monsieur le Président, Mesdames, Messieurs les représentants,

Par lettres nos 7404, 7405, 7473, 7515, 7516, 7517, 7534, 7563, 7658 et 7659/PR des 22, 24, 27, 28 et 31 octobre 2025, le Président de la Polynésie française a transmis aux fins d'examen par l'assemblée de la Polynésie française, dix projets de délibération relatifs à la demande de reconnaissance par l'État de titres à finalité professionnelle, préparés en Polynésie française et délivrés par la Ministre en charge de la formation professionnelle.

I. <u>La création et la reconnaissance des diplômes ou titres à finalité professionnelle de la Polynésie</u> française

1. La procédure de création

En Polynésie française, la création des diplômes ou titres à finalité professionnelle est régie par le code du travail polynésien¹. Elle nécessite un arrêté pris en conseil des ministres après avis des partenaires sociaux en concertation tripartite.

Cet arrêté définit précisément l'appellation du diplôme ou du titre, les niveaux et domaines d'activité, les référentiels professionnels et de certification, les conditions d'accès à la formation, ainsi que les organismes habilités à la dispenser.

Ces diplômes ou titres peuvent être composés d'unités constitutives distinctes (certificats de compétences professionnelles) acquises séparément. Ces unités doivent être obtenues dans un délai maximum de cinq ans pour l'obtention du titre ou diplôme complet. Par ailleurs, chaque titre a une durée de validité limitée et doit être révisé périodiquement pour garantir son adéquation avec les besoins du secteur professionnel concerné.

La délivrance du diplôme ou du titre concerné se fait par l'autorité certificatrice compétente, à savoir le Président de la Polynésie française ou, par délégation, le ministre compétent, après décision d'un jury désigné par cette même autorité.

¹ Loi du pays n° 2011-15 du 4 mai 2011 relative à la codification du droit du travail

2. La procédure de reconnaissance

Pour renforcer la portée des titres ou diplômes polynésiens, une procédure de reconnaissance par l'État est prévue et encadrée par le code national de l'éducation². Sur proposition du Président de la Polynésie française et après avis du haut-commissaire de la République en Polynésie française, un arrêté ministériel métropolitain peut accorder cette reconnaissance. Cette dernière atteste que le titre ou le diplôme possède la même valeur, les mêmes effets et requiert les mêmes compétences que son équivalent délivré par l'État. Chaque titre et diplôme reconnu porte la mention « reconnu par l'État » et sont inscrits au Répertoire National des Certifications Professionnelles (R.N.C.P).

Il est à noter que France compétences, créé le 1^{er} janvier 2019 et qui assure le financement, la régulation et l'amélioration du système de la formation professionnelle et de l'apprentissage, dispose d'un correspondant outre-mer basé en Polynésie française, auprès des services du haut-commissariat, chargé de saisir par voie de téléprocédure les fiches relatives à l'inscription des titres au R.N.C.P., à l'issue de la procédure de reconnaissance accordée par l'État.

Cette procédure de reconnaissance offre un avantage considérable aux bénéficiaires. Elle garantit la validité de leur qualification sur l'ensemble du territoire de la République française et au sein de l'Union européenne, favorisant ainsi leur mobilité géographique et professionnelle.

Elle a été utilisée à plusieurs reprises par la Polynésie française. En effet, 56 diplômes ou titres à finalité professionnelle ont déjà fait l'objet de demandes de reconnaissance par l'État et 54 d'entre eux ont été reconnus par arrêtés ministériels (cf. annexe I au rapport).

À titre informatif, le Centre de Formation professionnelle des adultes (CFPA), organisme de formation désigné pour organiser les formations et les sessions d'évaluation en vue de la délivrance de ces titres, a enregistré 2 623 demandes de formation professionnelle en 2024 (contre 2 610 en 2023). 1 118 stagiaires ont été en formation en 2024 (995 stagiaires en 2023). 120 sessions de formations ont été réalisées (contre 102 en 2023) pour un volume global d'apprenants de 1 302 personnes (contre 1 123 en 2023).

L'annexe II au rapport schématise les procédures de création et de reconnaissance des diplômes ou titres à finalités professionnelle de la Polynésie française.

II. Présentation des projets de délibération

Les présents projets de délibération sont pris en application de l'ensemble des dispositions législatives et règlementaires susvisées. Ils s'inscrivent dans le cadre de l'exercice par la Polynésie française de sa compétence en matière de formation professionnelle, et visent à faire reconnaître formellement, à l'échelle nationale, la valeur des certifications professionnelles délivrées localement.

L'assemblée de la Polynésie française est aujourd'hui appelée à se prononcer sur la demande de reconnaissance des 10 titres à finalité professionnelle suivants :

- Employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air ;
- Assistant chef de chantier gros œuvre;
- Réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air ;
- Guide accompagnateur touristique;
- Métallier;
- Manager d'unité marchande;
- Technicien supérieur systèmes et réseaux ;
- Couturier retoucheur;
- Chef d'équipe en aménagement finitions ;
- Chef d'équipe gros œuvre.

² <u>Section 2-code de l'éducation</u>: reconnaissance de diplômes ou de titres à finalité professionnelle préparés et délivrés en Polynésie.

1. Le titre d'employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air

Le titre d'employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air (EEHH) a été créé par arrêté n° 891 CM du 13 juillet 2012 modifié³ et a déjà fait l'objet d'une reconnaissance par l'État par arrêté du 18 janvier 2023.

En décembre 2023, ce titre a fait l'objet d'une révision nationale. Ainsi la Polynésie française se voit à son tour dans l'obligation de procéder à une mise à jour du référentiel de certification ainsi que du référentiel professionnel lié à ce titre. Le conseil des ministres a donc apporté par arrêté n° 2064 CM du 22 octobre 2025⁴, les modifications idoines au titre portant principalement sur des ajustements techniques de ces référentiels, après avis des partenaires sociaux réunis en concertation globale tripartite du 16 janvier 2025.

Le titre de EEHH de niveau 3 (anciennement de niveau V) correspondant au niveau CAP/BEP, permet à son titulaire de devenir un professionnel dans l'entretient des chambres, des sanitaires et des lieux de circulation du service hébergement, tout en respectant les règles d'hygiène, les principes de sécurité et d'économie d'effort. Son rôle consiste également à assurer le suivi de la logistique et le contrôle de la qualité et de la communication au sein de l'établissement.

Ainsi, ce titre est composé de deux blocs de compétences professionnelles détaillées comme suit :

- 1- Entretenir les chambres et contribuer à l'amélioration du service client :
- entretenir les chambres et les lieux de circulation ;
- approvisionner et agencer les offices de stockage et le chariot de service ;
- contribuer à la mise en œuvre et au suivi des prestations du service hébergement.
- 2- Entretenir les lieux dédiés aux clients et au personnel :
- entretenir les lieux publics et les locaux de service ;
- contribuer au fonctionnement de la lingerie et de la buanderie.

2. Le titre d'assistant chef de chantier gros œuvre

Le titre d'assistant chef de chantier gros œuvre (ACCGO) de niveau 4 (anciennement de niveau IV) correspondant au niveau BAC, a été créé par arrêté n° 2653 CM du 26 décembre 2017 modifié⁵ et a déjà fait l'objet d'une reconnaissance par l'État par arrêté du 18 janvier 2023.

Ayant fait l'objet d'une révision nationale le 22 février 2024, la Polynésie française se voit à son tour dans l'obligation de procéder à une mise à jour du référentiel de certification ainsi que du référentiel professionnel lié à ce titre. Le conseil des ministres a donc apporté par arrêté n° 2066 CM du 22 octobre 2025⁶, les modifications idoines au titre portant principalement sur des ajustements techniques de ces référentiels, après avis des partenaires sociaux réunis en concertation globale tripartite du 16 janvier 2025.

Ce titre de niveau 4 (anciennement de niveau IV) correspondant au niveau BAC, permet à son titulaire d'être un maillon essentiel sur un chantier de construction, en organisant et coordonnant notamment les équipes, en exécutant les travaux et en garantissant de manière permanente le contrôle de leur qualité.

Ainsi, ce titre est composé de trois blocs de compétences détaillées comme suit :

- 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.

³ Arrêté n° 891 CM du 13 juillet 2012 portant création du titre professionnel d'agent d'hôtellerie.

⁴ <u>Arrêté n° 2064 CM du 22 octobre 2025</u> portant modification de l'arrêté n° 891 CM du 13 juillet 2012 modifié portant création du titre à finalité professionnelle d'agent d'hôtellerie

⁵ <u>Arrêté n° 2653 CM du 26 décembre 2017</u> portant création du titre à finalité professionnelle d'assistant chef de chantier gros œuvre

⁶ <u>Arrêté n° 2066 CM du 22 octobre 2025</u> portant modification de l'arrêté n° 2653 CM du 26 décembre 2017 modifié portant création du titre à finalité professionnelle d'« assistant chef de chantier gros œuvre »

- 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 :
- informer les équipes et rendre compte de l'activité à sa hiérarchie;
- relayer les consignes aux équipes.

3. Le titre de réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air

Le titre de réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air (RHH), créé par arrêté n° 470 CM du 27 avril 2015 modifié⁷ par arrêté n° 671 CM du 23 avril 2021⁸, a déjà fait l'objet d'une reconnaissance par l'État par arrêté du 18 janvier 2023.

En mars 2024, ce titre a fait l'objet d'une révision nationale. Ainsi la Polynésie française se voit à son tour dans l'obligation de procéder à une mise à jour du référentiel de certification ainsi que du référentiel professionnel lié à ce titre. Le conseil des ministres a donc apporté par arrêté n° 2069 CM du 24 octobre 2025⁹, les modifications idoines au titre portant principalement sur des ajustements techniques de ces référentiels, après avis des partenaires sociaux réunis en concertation globale tripartite du 16 janvier 2025.

Le titre de RHH de niveau 4 (anciennement de niveau IV) correspondant au niveau BAC, permet à son titulaire de proposer un accueil personnalisé aux clients d'un établissement touristique. Son rôle consiste ainsi à les identifier, les informer et les conseiller en leur proposant des offres adaptées, tout en valorisant les prestations de l'établissement ainsi que l'environnement touristique. Il doit en outre animer et coordonner les équipes d'intervenants.

Ce titre est composé de deux blocs de compétences professionnelles détaillées comme suit :

- 1- Assurer les opérations relatives au séjour des clients :
- accueillir, informer et conseiller le client;
- traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières ;
- procéder aux opérations d'arrivée, de suivi et de départ du client.
- 2- Assurer les opérations relatives au suivi de l'activité de l'établissement touristique ;
- assurer le suivi de l'activité journalière ;
- contribuer au développement commercial;
- contribuer au suivi de l'e-réputation.

4. Le titre de guide accompagnateur touristique

Le titre de guide accompagnateur touristique (GAT) a été créé par arrêté n° 905 CM du 13 juillet 2012 modifie¹⁰ par arrêté n° 668 CM du 23 avril 2023 et a déjà fait l'objet d'une reconnaissance par l'État par arrêté du 18 janvier 2023.

Ayant fait l'objet d'une révision nationale le 19 décembre 2023, la Polynésie française se voit à son tour dans l'obligation de procéder à une mise à jour du référentiel de certification ainsi que du référentiel professionnel lié à ce titre. Le conseil des ministres a donc apporté par arrêté n° 2091 CM du 27 octobre 2025¹¹, les modifications idoines au titre portant principalement sur des ajustements techniques de ces référentiels, après avis des partenaires sociaux réunis en concertation globale tripartite du 16 janvier 2025.

⁷ <u>Arrêté nº 470 CM du 27 avril 2015</u> portant création du titre professionnel de réceptionniste en hôtellerie et hôtellerie de plein air

⁸ <u>Arrêté n°671 CM du 23 avril 2021</u> modifiant l'arrêté n° 470 CM du 26 avril 2015 portant création du titre professionnel de réceptionniste en hôtellerie ⁹ <u>Arrêté n° 2069 CM du 24 octobre 2025</u> portant modification de l'arrêté n° 470 CM du 27 avril 2015 modifié portant création du titre à finalité professionnelle de réceptionniste en hôtellerie

¹⁰ Arrêté nº 905 CM du 13 juillet 2012 portant création du titre à finalité professionnelle de guide accompagnateur touristique.

¹¹ <u>Arrêté n° 2091 CM du 27 octobre 2025</u> portant modification de l'arrêté n° 905 CM du 13 juillet 2012 modifié portant création du titre professionnel d'accompagnateur(trice) de tourisme

Ce titre de niveau 4 (anciennement de niveau IV) correspondant au niveau BAC, permet à son titulaire de devenir un professionnel dans le domaine touristique en faisant découvrir un territoire et son patrimoine à différents publics (individuels ou groupes) en les encadrant lors de balades, de visites guidées d'excursions ou de circuits, tout en leur utilisant des outils numériques adéquates.

Ainsi, ce titre est composé de deux blocs de compétences professionnelles détaillées comme suit :

- 1- Etablir 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 en français et en anglais ;
- promouvoir des visites auprès de différents publics en français et en anglais.
- 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 en français et en anglais.

5. Le titre de métallier

Le titre de métallier (METAL) de niveau 3 (anciennement de niveau V) correspondant au niveau CAP/BEP, a été créé par arrêté n° 920 CM du 16 juillet 2012¹² modifié par arrêté n° 1427 CM du 16 octobre 2014¹³ et a déjà fait l'objet d'une reconnaissance par l'État par arrêté du 10 avril 2013.

En février 2024, ce titre a fait l'objet d'une révision nationale. Ainsi, la Polynésie française se voit à son tour dans l'obligation de procéder à une mise à jour du référentiel de certification ainsi que du référentiel professionnel lié à ce titre. Le conseil des ministres a donc apporté par arrêté n° 2093 CM du 27 octobre 2025¹⁴, les modifications idoines au titre portant principalement sur des ajustements techniques de ces référentiels, après avis des partenaires sociaux réunis en concertation globale tripartite du 16 janvier 2025.

Le titre de METAL permet à son titulaire de poser, d'installer des ouvrages métalliques dans le secteur du bâtiment, assurant notamment la protection des biens et des personnes. Son rôle consiste également à réaliser des ouvrages plus complexes de destination spécifiques tels que planchers avec solives et caillebotis, des escaliers industriels, des ossatures secondaires et des charpentes métalliques.

Ainsi, ce titre est composé de trois blocs de compétences détaillées comme suit :

- 1- Réaliser des ouvrages métalliques plans :
- préparer une procédure de fabrication d'ouvrages métalliques plans ;
- débiter, usiner et former des profilés et des tôles ;
- réaliser des assemblages soudés ;
- réaliser des assemblages boulonnés vissés ou rivetés ;
- effectuer la finition et la protection d'un ouvrage métallique.
- 2- réaliser des ouvrages métalliques tridimensionnels :
- préparer une procédure de fabrication d'ouvrages métalliques tridimensionnels ;
- débiter, usiner et former des profilés et des tôles ;
- réaliser des assemblages soudés pour des ouvrages métalliques tridimensionnels;
- réaliser des assemblages boulonnés vissés ou rivetés pour des ouvrages métalliques tridimensionnels;
- effectuer la finition et la protection d'un ouvrage métallique.

¹² <u>Arrêté n° 920 CM du 16 juillet 2012</u> portant création du titre à finalité professionnelle de métallier

¹³ <u>Arrêté n° 1427 CM du 16 octobre 2014</u> modifiant l'arrêté n° 920 CM du 16 juillet 201 portant création du titre à finalité professionnelle de métallier(ère)

¹⁴ <u>Arrêté n° 2093 CM du 27 octobre 2025</u> portant modification de l'arrêté n° 920 CM du 16 juillet 2012 modifié portant création du titre professionnel de métallier

- 3- Poser et installer des ouvrages métalliques :
- effectuer les opérations de dépose ;
- préparer, distribuer et implanter les moyens et ouvrages pour un chantier de pose et installation d'ouvrages métalliques ;
- positionner, fixer et régler un ouvrage métallique ;
- réaliser la finition de l'ouvrage posé;
- intégrer des produits verriers dans des ouvrages métalliques.

6. Le titre de manager d'unité marchande

Le titre de manager d'unité marchande (MUM), créé par arrêté n° 1746 CM du 7 novembre 2016 modifié¹⁵ par arrêté n° 669 CM du 23 avril 2021¹⁶, a déjà fait l'objet d'une reconnaissance par l'État par arrêté du 18 janvier 2023.

Ayant fait l'objet d'une révision nationale le 6 décembre 2024, la Polynésie française se voit à son tour dans l'obligation de procéder à une mise à jour du référentiel de certification ainsi que du référentiel professionnel lié à ce titre. Le conseil des ministres a donc apporté par arrêté n° 2095 CM du 27 octobre 2025¹⁷, les modifications idoines au titre portant principalement sur des ajustements techniques de ces référentiels, après avis des partenaires sociaux réunis en concertation globale tripartite du 16 janvier 2025.

Ce titre de niveau 5 (anciennement de niveau III) correspondant au niveau BTS, permet à son titulaire de piloter l'offre produits, de maintenir l'unité marchande attractive, de gérer les stocks et d'optimiser les ventes, dans le respect de la stratégie commerciale de l'entreprise et de manière à contribuer à la satisfaction et à la fidélisation du client. Son rôle consiste également à assurer la gestion et le rendement financiers et économiques et à contribuer à l'atteinte des objectifs (commerciaux et budgétaires) tout en gérant et en animant une équipe.

Ce titre est composé de trois blocs de compétences professionnelles détaillées comme suit :

- 1- Développer la dynamique commerciale de l'unité marchande dans un environnement omnicanal :
- 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.
- 2- Optimiser la performance économique et la rentabilité financière de l'unité marchande :
- 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.
- 3- Manager 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 ;
- accompagner la performance individuelle;
- animer l'équipe de l'unité marchande ;
- conduire et animer un projet de l'unité marchande.

7. Le titre de technicien supérieur systèmes et réseaux

Le titre de technicien supérieur systèmes et réseaux (TSSR), créé par arrêté n° 661 CM du 23 avril 2021¹⁸, a déjà fait l'objet d'une reconnaissance par l'État par arrêté du 18 janvier 2023.

^{15 &}lt;u>Arrêté n° 1746 CM du 7 novembre 2016</u> portant création du titre à finalité professionnelle de "manager d'unité marchande"

¹⁶ <u>Arrêté n°669 CM du 23 avril 2021</u> modifiant l'arrêté n° 1746 CM du 7 novembre 2016 portant création du titre à finalité professionnelle de manager d'unité marchande

¹⁷<u>Arrêté n° 2095 CM du 27 octobre 2025</u> portant modification de l'arrêté n° 1746 CM du 7 novembre 2016 modifié portant création du titre à finalité professionnelle de manager d'univers marchand

¹⁸ <u>Arrêté n° 661 CM du 23 avril 2021</u> portant création du titre à finalité professionnelle technicien supérieur systèmes et réseaux

En avril 2023, le titre a fait l'objet d'une révision nationale. Ainsi la Polynésie française se voit à son tour dans l'obligation de procéder à une mise à jour du référentiel de certification ainsi que du référentiel professionnel lié à ce titre. Le conseil des ministres a donc apporté par arrêté n° 2097 CM du 27 octobre 2025¹⁹, les modifications idoines au titre portant principalement sur des ajustements techniques de ces référentiels, après avis des partenaires sociaux réunis en concertation globale tripartite du 16 janvier 2025.

Le titre de TSSR de niveau 5 (anciennement de niveau III) correspondant au niveau BTS, permet à son titulaire de participer à la mise en service et au maintien en condition opérationnelle de l'infrastructure informatique. Il assure le support aux utilisateurs, analyse et résout les problèmes techniques avec une démarche structurée. Il est garant de la maintenance des serveurs, du réseau et des applications et également de la sécurité de l'accès au réseau tout en mettant à jour ses compétences via une veille technologique.

Ce titre est composé de deux blocs de compétences professionnelles détaillées comme suit :

- 1- Exploiter les éléments de l'infrastructure et assurer le support aux utilisateurs :
- assurer le support utilisateur en centre de services ;
- exploiter des serveurs Windows et un domaine ActiveDirectory;
- exploiter des serveurs Linux ;
- exploiter un réseau IP.
- 2- Maintenir l'infrastructure et contribuer à son évolution et à sa sécurisation :
- maintenir des serveurs dans une infrastructure virtualisée;
- automatiser des tâches à l'aide de scripts ;
- maintenir et sécuriser les accès à Internet et les interconnexions des réseaux ;
- mettre en place, assurer et tester les sauvegardes et les restaurations des éléments de l'infrastructure ;
- exploiter et maintenir les services de déploiement des postes de travail.

8. Le titre de couturier retoucheur

Le titre de couturier retoucheur (CoR) a été créé par arrêté n° 897 CM du 13 juillet 2012 modifié²⁰ et a déjà fait l'objet d'une reconnaissance par l'État par arrêté du 10 avril 2013.

Ayant fait l'objet d'une révision nationale le 17 décembre 2020, la Polynésie française se voit à son tour dans l'obligation de procéder à une mise à jour du référentiel de certification ainsi que du référentiel professionnel lié à ce titre. Le conseil des ministres a donc apporté par arrêté n° 2107 CM du 28 octobre 2025²¹, les modifications idoines au titre portant principalement sur des ajustements techniques de ces référentiels, après avis des partenaires sociaux réunis en concertation globale tripartite du 16 janvier 2025.

Ce titre de niveau 4 (anciennement de niveau IV) correspondant au niveau BAC, permet à son titulaire de réaliser des créations de vêtements sur mesure féminins et des retouches sur différents types de vêtements. Il accompagne son client afin d'analyser son besoin, de guider ses décisions et de définir avec précision la prestation la plus adaptée en s'assurant de sa faisabilité technique et économique.

Ainsi, ce titre est composé de trois blocs de compétences professionnelles détaillées comme suit :

- 1- Contractualiser une prestation de création de vêtements féminins sur mesure ou de retouches :
- réaliser une vente conseil et établir le prix de vente d'une création unitaire d'un vêtement ou d'une retouche;
- 2- Concevoir des vêtements féminins sur mesure :
- construire la base d'un vêtement ;
- bâtir et valider la toile d'un vêtement
- réaliser le patron d'un vêtement.

¹⁹ <u>Arrêté n° 2097 CM du 27 octobre 2025</u> portant modification de l'arrêté n° 661 CM du 23 avril 2021 portant création du titre à finalité professionnelle de technicien supérieur systèmes et réseaux

²⁰ Arrêté n° 897 CM du 13 juillet 2012 portant création du titre à finalité professionnelle de couturier retoucheur

²¹ Arrêté n° 2107 CM du 28 octobre 2025 portant modification de l'arrêté n° 897 CM du 13 juillet 2012 modifié portant création du titre professionnel de fabricant(e) de vêtement sur mesure

- 3- Réaliser la fabrication de vêtements féminins sur mesure et de retouches :
- couper des éléments constitutifs d'un vêtement ;
- préparer et constituer des sous-ensembles d'un vêtement ;
- réaliser le montage d'un vêtement ;
- réaliser les finitions d'un vêtement ;
- retoucher un vêtement.

9. Le titre de chef d'équipe en aménagement finitions

Le titre de chef d'équipe en aménagement finitions (CEAF), créé par arrêté n° 2654 CM du 26 décembre 2017 modifié²² par arrêté n° 664 CM du 23 avril 2021²³, a déjà fait l'objet d'une reconnaissance par l'État par arrêté du 18 janvier 2023.

En février 2024, le titre a fait l'objet d'une révision nationale. Ainsi la Polynésie française se voit à son tour dans l'obligation de procéder à une mise à jour du référentiel de certification ainsi que du référentiel professionnel lié à ce titre. Le conseil des ministres a donc apporté par arrêté n° 2124 CM du 30 octobre 2025²⁴, les modifications idoines au titre portant principalement sur des ajustements techniques de ces référentiels, après avis des partenaires sociaux réunis en concertation globale tripartite du 16 janvier 2025.

Le titre de CEAF de niveau 4 (anciennement de niveau IV) correspondant au niveau BAC, permet à son titulaire de devenir est un ouvrier hautement qualifié de spécialité sur différents métiers tels que plaquiste, plâtrier traditionnel ou encore façadier peintre ou de carreleur-chapiste. Son rôle consiste également à encadrer une équipe de deux à huit ouvriers, pour la réalisation d'ouvrages de sa spécialité et dans la limite de ses responsabilités ainsi que du cadre règlementaire et des procédures internes à l'entreprise.

Ce titre est composé de deux blocs de compétences professionnelles détaillées comme suit :

- 1- Coordonner les travaux de son équipe dans sa spécialité en aménagement finitions :
- organiser le travail quotidien de l'équipe sur un chantier d'aménagement finitions ;
- accompagner et contrôler l'exécution des travaux de sa spécialité;
- réaliser le bilan de 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.

10. Le titre de chef d'équipe gros œuvre

Le titre de chef d'équipe gros œuvre (CEGO), créé par arrêté n° 471 CM du 27 avril 2015 modifié²⁵, a déià fait l'objet d'une reconnaissance par l'État par arrêté du 18 janvier 2023.

Ayant fait l'objet d'une révision nationale le 22 février 2024, la Polynésie française se voit à son tour dans l'obligation de procéder à une mise à jour du référentiel de certification ainsi que du référentiel professionnel lié à ce titre. Le conseil des ministres a donc apporté par arrêté n° 2126 CM du 30 octobre 2025²⁶, les modifications idoines au titre portant principalement sur des ajustements techniques de ces référentiels, après avis des partenaires sociaux réunis en concertation globale tripartite du 16 janvier 2025.

Arrêté n° 2654 CM du 26 décembre 2017 portant création du titre à finalité professionnelle de chef d'équipe en 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

²⁴ <u>Arrêté n° 2124 CM du 30 octobre 2025</u> portant modification de l'arrêté n° 2654 CM du 26 décembre 2017 modifié portant création du titre à finalité professionnelle de chef d'équipe en aménagement finitions

²⁵ <u>Arrêté n° 471 CM du 27 avril 2015</u> portant création du titre professionnel de chef d'équipe gros œuvre.

²⁶<u>Arrêté n° 2126 CM du 30 octobre 2025</u> portant modification de l'arrêté n° 471 CM du 27 avril 2015 modifié portant création du titre professionnel de chef d'équipe gros œuvre

Ce titre de niveau 4 (anciennement de niveau IV) correspondant au niveau BAC, permet à son titulaire de répondre à une double mission, à la fois technique et managériale. En effet, le chef d'équipe gros œuvre organise et planifie quotidiennement les activités à partir des plans, tout en contrôlant la sécurité et la qualité des ouvrages. Il transmet également les consignes de sa hiérarchie aux ouvriers en s'assurant de leur bonne compréhension et transmission.

Ce titre est composé de deux blocs de compétences professionnelles détaillées comme suit :

- 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.

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

- formulent la demande de reconnaissance par l'État du titre professionnel et précisent l'autorité ministérielle habilitée à leur délivrance, soit le ministre en charge de la formation professionnelle de la Polynésie française, ainsi que la stricte correspondance avec le titre similaire inscrit au RNCP (articles 1^{er} et 2);
- précisent le titre professionnel en indiquant leur intitulé, sigle et référence et renvoient à leur annexe, 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 (article 3);
- désignent le CFPA comme étant l'organisme de formation pouvant dispenser la formation concernée et précisent également que tout autre organisme agréé peut organiser les formations et les sessions d'évaluation en vue de la délivrance de ce titre à finalité professionnelle (article 4);
- et énoncent l'engagement du Président de la Polynésie française (article 5) :
 - à signaler toute modification antérieure ou postérieure à la reconnaissance du titre,
 - à respecter les conditions de délivrance du titre,
 - et à permettre l'exercice de missions de contrôle.

* * * *

III. Travaux en commission

L'examen des présents projets de délibération en commission de l'emploi et de la fonction publique le 18 novembre 2025 a suscité des échanges principalement portés sur les actions menées par le CFPA en sa qualité d'organisme de formation.

À ce titre, le CFPA organise des formations dans les archipels afin de répondre concrètement à leurs besoins recensés depuis 2 ans, parallèlement à celles dispensées par le centre des métiers de la mer dans le domaine nautique. Le CFPA a récemment ouvert sur Rangiroa ses formations mécanicien réparateur en marine de plaisance, mécanicien automobile et agent de maintenance. L'unité mobile de Rangiroa fait par ailleurs l'objet d'un soutien de la part de l'Agence française de développement.

En décembre 2025, la formation guide accompagnateur touristique ouvrira dans l'archipel des Marquises, d'abord à Hiva Oa, puis à Nuku Hiva en 2026. Cette formation apparaît d'autant plus importante dans cet archipel puisqu'elle contiendra l'assimilation de compétences liées aux langues et au développement durable, adaptées aux besoins des Marquises. Des réflexions menées en commission sur cette formation ont convergé vers une nécessité de la dispenser, de manière adaptée, aux Australes et dans les Îles-sous-le-vent.

Pour ce qui concerne l'île de Tahiti, à Pirae, il est précisé qu'une formation conducteur de bus/transport en commun démarre en novembre 2025 et répondra au besoin de 150 chauffeurs sur deux ans.

Il est à noter que le CFPA porte une attention particulière sur les équipements de protection individuelle (EPI). Plus largement, le ministère du travail et la direction du travail organisent des journées de prévention santésécurité pour les employeurs et parfois pour des secteurs particuliers comme le BTP, l'hôtellerie ou le commerce.

* *

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

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

LES RAPPORTEURS

Vahinetua TUAHU

Ueva HAMBLIN

TITRE	CRÉATION	MODIFICATION ARRÊTÉ	DÉLIBÉRATION APF DEMANDE RECONNAISSANCE	ARRÊTÉ MINISTÉRIEL RECONNAISSANCE ÉTAT
Agent(e) de propreté et d'hygiène	Arrèté n° 469 CM du 27 avril 2015	Arrêté n° 3003 CM du 20 décembre 2019 Arrêté n° 441 CM du 8 avril 2024	Délibération n° 2015-40 APF du 6 août 2015 Délibération n° 2020-55 APF du 24 septembre 2020 Délibération n° 2024-33 APF du 6 juin 2024	Arrêté du 3 août 2016 Arrêté du 27 octobre 2021 Arrêté du 31 octobre 2024
Menuisier agenceur	Arrèté n° 919 CM du 16 juillet 2012	Arrêté n° 1754 CM du 7 novembre 2016 Arrêté n° 443 CM du 9 avril 2024	Délibération n° 2012-52 APF du 22 novembre 2012 Délibération n° 2024-34 APF du 6 juin 2024	Arrêté du 10 avril 2013 Arrêté du 31 octobre 2024
Secrétaire comptable	Arrêté n° 903 CM du 13 juillet 2012	Arrêté n° 1430 CM du 16 octobre 2014 Arrêté n° 3CM du 7 janvier 2020 Arrêté n° 465 CM du 12 avril 2024	Délibération n° 2012-52 APF du 22 novembre 2012 Délibération n° 2020-55 APF du 24 septembre 2020 Délibération n° 2024-35 APF du 6 juin 2024	Arrêté du 10 avril 2013 Arrêté du 27 octobre 2021 Arrêté du 31 octobre 2024
Électricien(ne) d'équipement du bâtiment	Arrêté n° 895 CM du 13 juillet 2012	Arrêté n° 1426 CM du 16 octobre 2014 Arrêté n°6 CM du 7 janvier 2020 Arrêté n° 475 CM du 15 avril 2024	Délibération n° 2012-52 APF du 22 novembre 2012 Délibération n° 2020-55 APF du 24 septembre 2020 Délibération n° 2024-36 APF du 6 juin 2024	Arrêté du 10 avril 2013 Arrêté du 27 octobre 2021 Arrêté du 31 octobre 2024
Employé(e) commercial(e)	Arrêté n° 896 CM du 13 juillet 2012	Arrèté n° 440 CM du 21 avril 2015 Arrèté n° 477 CM du 15 avril 2024	Délibération n° 2012-52 APF du 22 novembre 2012 Délibération n° 2024-37 APF du 6 juin 2024	Arrêté du 10 avril 2013 Arrêté du 31 octobre 2024
Peintre en bâtiment	Arrêté n° 901 CM du 13 juillet 2012	Arrêté n° 1755 CM du 7 novembre 2016 Arrêté n° 46 CM du 9 janvier 2018 Arrêté n° 479 CM du 15 avril 2024	Délibération n° 2012-52 APF du 22 novembre 2012 Délibération n° 2020-55 APF du 24 septembre 2020 Délibération n° 2024-38 APF du 6 juin 2024	Arrêté du 10 avril 2013 Arrêté du 27 octobre 2021 Arrêté du 31 octobre 2024
Technicien d'équipement et d'exploitation en électricité	Arrêtê n° 1748 CM du 7 novembre 2016	Arrêté n° 3007 CM du 20 décembre 2019 Arrêté n° 481 CM du 15 avril 2024	Délibération n° 2017-39 APF du 23 mai 2017 Délibération n° 2020-55 APF du 24 septembre 2020 Délibération n° 2024-39 APF du 6 juin 2024	Arrêté du 6 juillet 2018 Arrêté du 27 octobre 2021 Arrêté du 31 octobre 2024
Mécanicien(ne) automobile	Arrêté n° 2655 CM du 26 décembre 2017	Arrêté n° 483 CM du 15 avril 2024	Délibération n° 2018-41 APF du 5 juillet 2018 Délibération n° 2024-40 APF du 6 juin 2024	Arrêté du 31 octobre 2024
Ouvrier(ière) de production horticole	Arrêté n° 900 CM du 13 juillet 2012	Arrêté n° 1429 CM du 16 octobre 2014 Arrêté n° 48 CM du 9 janvier 2018 Arrêté n° 487 CM du 17 avril 2024	Délibération n° 2012-52 APF du 22 novembre 2012 Délibération n° 2024-41 APF du 6 juin 2024	Arrèté du 10 avril 2013 Arrèté du 31 octobre 2024
Ouvrier(ière) paysagiste	Arrêté n° 899 CM du 13 juillet 2012	Arrêté n° 1428 CM du 16 octobre 2014 Arrêté n° 5 CM du 7 janvier 2020 Arrêté n° 573 CM du 30 avril 2024	Délibération n° 2012-52 APF du 22 novembre 2012 Délibération n° 2020-55 APF du 24 septembre 2020 Délibération n° 2024-42 APF du 6 juin 2024	Arrêté du 10 avril 2013 Arrêté du 27 octobre 2021 Arrêté du 31 octobre 2024
Assistant(e) de vie aux familles	Arrêté n° 890 CM du 13 juillet 2012	Arrêté n° 1752 CM du 7 novembre 2016 Arrêté n° 575 CM du 30 avril 2024	Délibération n° 2012-52 APF du 22 novembre 2012 Délibération n° 2024-43 APF du 6 juin 2024	Arrêté du 10 avril 2013 Arrêté du 31 octobre 2024
Conseiller(ère) de vente	Arrêté n° 907 CM du 13 juillet 2012	Arrèté n° 49 CM du 9 janvier 2018 Arrèté n° 577 CM du 30 avril 2024	Délibération n° 2012-52 APF du 22 novembre 2012 Délibération n° 2024-44 APF du 6 juin 2024	Arrêté du 10 avril 2013 Arrêté du 31 octobre 2024
Monteur-dépanneur frigoriste	Arrêté n° 921 CM du 16 juillet 2012	Arrètè n° 50 CM du 9 janvier 2018 Arrêté n° 7 CM du 7 janvier 2020 Arrêtè n° 604 CM du 3 mai 2024	Délibération n° 2012-52 APF du 22 novembre 2012 Délibération n° 2020-55 APF du 24 septembre 2020 Délibération n° 2024-45 APF du 6 juin 2024	Arrêté du 10 avril 2013 Arrêté du 27 octobre 2021 Arrêté du 31 octobre 2024
Technicien d'assistance en informatique	Arrêté n° 906 CM du 13 juillet 2012	Arrêté n° 1433 CM du 16 octobre 2014 Arrêté n° 2 CM du 7 janvier 2020 Arrêté n° 606 CM du 6 mai 2024	Délibération n° 2012-52 APF du 22 novembre 2012 Délibération n° 2020-55 APF du 24 septembre 2020 Délibération n° 2024-46 APF du 6 juin 2024	Arrêté du 10 avril 2013 Arrêté du 27 octobre 2021 Arrêté du 31 octobre 2024

TITRE	CRÉATION	MODIFICATION ARRÊTÉ	DÉLIBÉRATION APF DEMANDE RECONNAISSANCE	ARRÉTÉ MINISTÉRIEL RECONNAISSANCE ÉTAT
Agent de fabrication et montage en chaudronnerie	Arrêté n° 468 CM du 27 avril 2015	Arrêté n° 1750 CM du 7 novembre 2016 Arrêté n° 145 CM du 31 janvier 2023	Délibération n° 2015-40 APF du 6 août 2015 Délibération n°2023-20 APF du 13 juillet 2023	Arrêté du 3 août 2016 Arrêté du 16 novembre 2023
Soudeur TIG électrode enrobée	Arrèlé n° 1747 CM du 7 novembre 2016	Arrêté n° 137 CM du 31 janvier 2023	Délibération n° 2017-39 APF du 23 mai 2017 Délibération n° 2023-21 APF du 13 juillet 2023	Arrêtê du 6 juillet 2018 Arrêtê du 16 novembre 2023
Maçon	Arrêté n°1745 CM du 7 novembre 2016	Arrêté n° 139 CM du 31 janvier 2023	Délibération n° 2017-39 APF du 23 mai 2017 Délibération n° 2023-22 APF du 13 juillet 2023	Arrêté du 6 juillet 2018 Arrêté du 16 novembre 2023
Agent de maintenance des bâtiments	Arrêté n° 889 CM du 13 juillet 2012	Arrêté n° 1422 CM du 16 octobre 2014 Arrêté n° 1751 CM du 7 novembre 2016 Arrêté n° 141 CM du 31 janvier 2023	Délibération n° 2012-52 APF du 22 novembre 2012 Délibération n°2023-23 APF du 13 juillet 2023	Arrêté du 10 avril 2013 Arrêté du 16 novembre 2023
Conducteur livreur sur véhicule utilitaire léger	Arrêtê n° 143 CM du 31 janvier 2023		Délibération n°2023-35 APF du 10 août 2023	Arrêté du 16 novembre 2023
Conducteur de transport en commun sur route	Arrêté n° 146 CM du 31 janvier 2023		Délibération n°2023-36 APF du 10 août 2023	Arrêté du 16 novembre 2023
Enseignant de la conduite et de la sécurité routière	Arrêté n° 148 CM du 31 janvier 2023		Délibération n°2023-24 APF du 13 juillet 2023	Arrêté du 16 novembre 2023
Gouvernant(e) en hôtellerie	Arrêté n° 150 CM du 31 janvier 2023		Délibération n°2023-25 APF du 13 juillet 2023	Arrêté du 16 novembre 2023
Soudeur assembleur industriel	Arrêté n° 152 CM du 31 janvier 2023		Délibération n°2023-26 APF du 13 juillet 2023	Arrêté du 16 novembre 2023
Monteur dépanneur en climatisation	Arrêté n° 2656 CM du 26 décembre 2017	Arrêté n° 670 CM du 23 avril 2021	Délibération n° 2018-41 APF du 5 juillet 2018 Délibération n° 2022-59 APF du 28 juin 2022	Arrêté du 18 janvier 2023
Réceptionniste en hôtellerie	Arrèté n° 470 CM du 27 avril 2015	Arrêté n° 671 CM du 23 avril 2021 Arrêté n° 2069 CM du 24 octobre 2025	Délibération n° 2015-40 APF du 6 août 2015 Délibération n° 2022-60 APF du 28 juin 2022	Arrêté du 3 août 2016 Arrêté du 18 janvier 2023
Serveur en restauration	Arrêtê n° 904 CM du 13 juillet 2012	Arrêté n° 1431 CM du 16 octobre 2014 Arrêté n° 672 CM du 23 avril 2021	Délibration n° 2012-52 APF du 22 novembre 2012 Délibération n° 2022-61 APF du 28 juin 2022	Arrêté du 10 avril 2013 Arrêté du 18 janvier 2023
Technicien supérieur systèmes et réseaux	Arrété n° 661 CM du 23 avril 2021	Arrêté n° 2097 CM du 27 octobre 2025	Délibération n° 2022-62 APF du 28 juin 2022	Arrêté du 18 janvier 2023
Agent de maintenance en marine de plaisance	Arrêté n° 892 CM du 13 juillet 2012	Arrêté n° 1424 CM du 16 octobre 2014 Arrêté n° 3004 CM du 20 décembre 2019	Délibration n° 2012-52 APF du 22 novembre 2012 Délibération n° 2022-63 APF du 28 juin 2022	Arrêté du 10 avril 2013 Arrêté du 18 janvier 2023

TITRE	CRÉATION	MODIFICATION ARRÊTÉ	DÉLIBÉRATION APF DEMANDE RECONNAISSANCE	ARRÊTÉ MINISTÉRIEL RECONNAISSANCE ÉTAT
Agent de service médico-social	Arrèté n° 659 CM du 23 avril 2021		Délibération n° 2022-64 APF du 28 juin 2022	Arrêté du 18 janvier 2023
Agent magasinier	Arrêté n° 2652 CM du 26 décembre 2017	Arrêté n° 662 CM du 23 avril 2021	Délibération n° 2018-41 APF du 5 juillet 2018 Délibération n° 2022-65 APF du 28 juin 2022	Arrêtê du 18 janvier 2023
Assistant chef de chantier gros-œuvre	Arrêté n° 2653 CM du 26 décembre 2017	Arrêté n° 663 CM du 23 avril 2021 Arrêté n° 2066 CM du 22 octobre 2025	Délibération n° 2018-41 APF du 5 juillet 2018 Délibération n° 2022-66 APF du 28 juin 2022	Arrêté du 18 janvier 2023
Chef d'équipe en amenagement-finitions	Arrêté n° 2654 CM du 26 décembre 2017	Arrêté n° 664 Cm du 23 avril 2021 Arrêté n° 2124 CM du 30 octobre 2025	Délibération n° 2018-41 APF du 5 juillet 2018 Délibération n° 2022-67 APF du 28 juin 2022	Arrêté du 18 janvier 2023
Chef d'équipe gros-œuvre	Arrêté n° 471 CM du 27 avril 2015	Arrêté n° 1753 CM du 7 novembre 2016 Arrêté n° 45 CM du 9 janvier 2018 Arrêté n° 665 CM du 23 avril 2021 Arrêté n° 2126 CM du 30 octobre 2025	Délibération n° 2015-40 APF du 6 août 2015 Délibération n° 2022-68 APF du 28 juin 2022	Arrêté du 3 août 2016 Arrêtê du 18 janvier 2023
Conducteur de travaux du Bâtiment et du Génie civil	Arrêté n° 660 CM du 23 avril 2021		Délibération n° 2022-69 APF du 28 juin 2022	Arrêté du 18 janvier 2023
Cuisinier	Arrêté n° 894 CM du 13 juillet 2012	Arrêté n° 1425 CM du 16 octobre 2014 Arrêté n° 666 CM du 23 avril 2021	Délibration n° 2012-52 APF du 22 novembre 2012 Délibération n° 2022-70 APF du 28 juin 2022	Arrêté du 10 avril 2013 Arrêté du 18 janvier 2023
Employé d'étage en hôtellerie	Arrèté n° 891 CM du 13 juillet 2012	Arrêté n° 1423 CM du 16 octobre 2014 Arrêté n° 667 CM du 23 avril 2021 Arrêté n° 2064 CM du 22 octobre 2025	Délibration n° 2012-52 APF du 22 novembre 2012 Délibération n° 2022-71 APF du 28 juin 2022	Arrêté du 10 avril 2013 Arrêté du 18 janvier 2023
Guide accompagnateur touristique	Arrêté n° 905 CM du 13 juillet 2012	Arrêté n° 1432 CM du 12 octobre 2014 Arrêté n° 668 CM du 23 avril 2021 Arrêté n° 2091 CM du 27 octobre 2025	Délibration n° 2012-52 APF du 22 novembre 2012 Délibération n° 2022-72 APF du 28 juin 2022	Arrêté du 10 avril 2013 Arrêté du 18 janvier 2023
Manager d'unité marchande	Arrêté n° 1746 CM du 7 novembre 2016	Arrêté n° 669 CM du 23 avril 2021 Arrêté n° 2095 CM du 27 octobre 2025	Délibération n° 2017-39 APF du 23 mai 2017 Délibération n° 2022-73 APF du 28 juin 2022	Arrêté du 6 juillet 2018 Arrêté du 18 janvier 2023
Mécanicien Réparateur en Marine de plaisance	Arrêté n° 918 CM du 16 juillet 2012	Arrêté n° 3005 CM du 20 décembre 2019	Délibration n° 2012-52 APF du 22 novembre 2012 Délibération n° 2022-74 APF du 28 juin 2022	Arrêtê du 10 avril 2013 Arrêtê du 18 janvier 2023
Plaquiste	Arrêté n° 2657 CM du 26 décembre 2017	Arrêté n° 3006 CM du 20 décembre 2019 Arrêté n° 1604 CM du 28 août 2025	Délibération n° 2018-41 APF du 5 juillet 2018 Délibération n° 2020-55 APF du 24 septembre 2020	Arrêté du 27 octobre 2021
Technicien(ne) électromécanicien(ne) automobile	Arrêté n° 2658 CM du 26 décembre 2017		Délibération n° 2018-41 APF du 5 juillet 2018	

TITRE	CRÉATION	MODIFICATION ARRÊTÉ	DÉLIBÉRATION APF DEMANDE RECONNAISSANCE	ARRÊTÊ MINISTÊRIEL RECONNAISSANCE ÉTAT
Carreleur	Arrêté n° 1743 CM du 7 novembre 2016		Délibération n° 2017-39 du 23 mai 2017	Arrêté du 6 juillet 2018
Couturier(ère) d'ameublement	Arrêté n° 1744 CM du 7 novembre 2016		Délibération n° 2017-39 du 23 mai 2017	Arrêté du 6 juillet 2018
Technicien(ne) supérieur(e) de support en informatique	Arrêté n° 1749 CM du 7 novembre 2016		Délibération n° 2017-39 du 23 mai 2017	Arrêté du 6 juillet 2018
Carrossier (ière) réparateur	Arrèté n° 893 CM du 13 juillet 2012	Arrèté n° 439 CM du 21 avril 2015	Délibration n° 2012-52 APF du 22 novembre 2012	Arrêté du 10 avril 2013
Fabricant (e) de vêtement sur mesure	Arrêté n° 897 CM du 13 juillet 2012	Arrêté n° 2107 CM du 28 octobre 2025	Délibration n° 2012-52 APF du 22 novembre 2012	Arrêté du 10 avril 2013
Mécanicien(ne) réparateur (trice) automobile	Arrèté n° 898 CM du 13 juillet 2012	Arrêté n° 47 CM du 9 janvier 2018	Délibration n° 2012-52 APF du 22 novembre 2012	Arrêté du 10 avril 2013
Mécanicien(ne) d'équipements et d'engins motorisés, matériels parc et jardins	Arrèté n° 917 CM du 16 juillet 2012		Délibration n° 2012-52 APF du 22 novembre 2012	Arrété du 10 avril 2013
Métallier(ère)	Arrèté n° 920 CM du 16 juillet 2012	Arrêté n° 2093 CM du 27 octobre 2025	Délibration n° 2012-52 APF du 22 novembre 2012	Arrêté du 10 avril 2013
Peintre en carrosserie	Arrèté n° 902 CM du 13 juillet 2012	Arrêté n° 1260 CM du 22 août 2012 Arrêté n° 441 CM du 21 avril 2015	Délibration n° 2012-52 APF du 22 novembre 2012	Arrêté du 10 avril 2013
Certificat polynésien des métiers d'art	Arrêté n° 670 CM du 24 mai 2017	Arrêté n° 611 CM du 07/05/2024	Délibération n° 2017-66 APF du 10 août 2017	Arrêté du 20 juin 2019
Brevet polynésien des métiers d'art	Arrêté n° 671 CM du 24 mai 2017	Arrêté n° 612 CM du 07/05/2024	Délibération n° 2017-66 APF du 10 août 2017	Arrêté du 20 juin 2019
Certificat polynésien d'aptitude professionnelle Petite et Moyenne Hôtellerie	Arrêté n°11 CM du 2 janvier 2018	Arrêté n° 654 CM du 15 mai 2024	Délibération n° 2018-18 APF du 5 avril 2018	Arrêté du 27 novembre 2018
Certificat polynésien d'aptitude professionnelle Gestion et Exploitation en Milieu Marin	Arrêté n°12 CM du 2 janvier 2018	Arrêté n° 1426 CM du 11 septembre 2020 Arrêté n° 655 CM du 15 mai 2024	Delibération n° 2018-18 APF du 5 avril 2018 Délibération n° 2021-52 APF du 6 mai 2021	
Certificat polynésien d'aptitude professionnelle Exploitation Polynésienne Horticole et Rurale	Arrêté n°13 CM du 2 janvier 2018	Arrêté n° 656 CM du 15 mai 2024	Délibération n° 2018-18 APF du 5 avril 2018	Arrêté du 27 novembre 2018
Certificat polynésien d'aptitude professionnelle Polyvalent du Bâtiment	Arrêté n°51 CM du 9 janvier 2018	Arrêtê n° 653 CM du 15 mai 2024	Délibération n° 2018-18 APF du 5 avril 2018	Arrêté du 27 novembre 2018

TITRE	CRÉATION	MODIFICATION ARRÊTÉ	DÉLIBÉRATION APF DEMANDE RECONNAISSANCE	ARRÉTÉ MINISTÉRIEL RECONNAISSANCE ÉTAT
Commis de cuisine	Arrêté n° 1017 CM du 4 juillet 2025			
Assistant manager d'unité marchande	Arrêté n° 1627 CM du 1° septembre 2025			
Responsable coordonnateur services au domicile	Arrêté n° 1629 CM du 1° septembre 2025			



CRÉATION ET RECONNAISSANCE DES DIPLÔMES OU TITRES À FINALITÉ PROFESSIONNELLE DE LA POLYNÉSIE FRANÇAISE

Création par la Polynésie française (Code polynésien du travail : LP. 6312-10 à LP. 6312-16)

Arrêté de création

Le diplôme ou titre créé en Polynésie française permet aux titulaires de pouvoir exercer en Polynésie française.

Pris en conseil des ministres

Définit :

- APPELLATION DU DIPLÔME OU TITRE
- NIVEAUX ET DOMAINES D'ACTIVITÉ COUVERTS
- RÉFÉRENTIEL PROFESSIONNEL
- RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION
- CONDITIONS D'ACCÈS À LA FORMATION
- CONDITIONS D'ORGANISATION DE LA FORMATION
- ORGANISMES HABILITÉS À DISPENSER LA FORMATION
- O DURÉE DE VALIDITÉ AVANT REVISION PERIODIQUE
- MISE EN PLACE DU JURY

Diplôme ou titre polynésien — Délivré par le Président de la Polynésie française ou par le ministre compétent, après décision du jury

Reconnaissance par l'État (Code national de l'éducation : L. 337-1 et R. 376-3 à R. 376-8)

Demande de reconnaissance

La reconnaissance des titres et diplômes de la Polynésie française permet à leurs titulaires de pouvoir exercer en France et dans l'Union européenne.

Demande du Président de la Polynésie française

Le Président de la Polynésie française (PR.PF) fait une demande de reconnaissance au Haut-commissaire (HC) avec un dossier contenant notamment la délibération de reconnaissance.

Avis du Haut-commissaire

Le HC donne son avis sur la demande et les transmet (demande et avis) au ministre intéressé de France, dans un délai de 15 jours.

Décision du Ministre concerné

Le ministre prend sa décision dans un délai de 4 mols à compter de la réception du dossier complet.

Si pas de refus, il propose un **projet d'arrêté portant reconnaissance** et le soumet au PR.PF pour observations sous quinzaine.

Arrêté portant reconnaissance – Si pas d'observations, l'arrêté de reconnaissance est publié au Journal officiel de la République française et au Journal officiel de la Polynésie française.



ASSEMBLÉE DE LA POLYNÉSIE FRANÇAISE

NOR: CFP24202980DL-5

,	,		
DEL	JRER	ATION	No

/APF

DU

relative à la demande de reconnaissance par l'État du titre à finalité professionnelle d'employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air préparé en Polynésie française et délivré par la 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 le code du travail de la Polynésie française et notamment le Livre III de sa partie VI;

Vu 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;

Vu l'arrêté nº 2065 CM du 22 octobre 2025 soumettant un projet de délibération à l'assemblée de la Polynésie française ;

Vu la lettre n° /2025/APF/SG du l'assemblée de la Polynésie française ;

portant convocation en séance des représentants à

Vu le rapport nº

du

de la commission de l'emploi et de la fonction publique;

Dans sa séance du

ADOPTE:

Article 1^{er}.- La présente délibération a pour objet la demande de reconnaissance par l'État du titre à finalité professionnelle d'employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air préparé en Polynésie française et délivré par la ministre en charge de la formation professionnelle.

Article 2.- Le présent titre à finalité professionnelle, créé en application des dispositions du code du travail de la Polynésie française, présente une stricte correspondance avec le titre ayant le même intitulé qui est inscrit au répertoire national des certifications professionnelles.

<u>Article 3</u>.- Le titre à finalité professionnelle entrant dans le champ de l'application de cette demande de reconnaissance par l'État est détaillé comme suit :

INTITULÉ	SIGLE	RÉFÉRENCE
Employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air	ЕЕНН	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 à finalité professionnelle, sont décrites aux annexes jointes à la présente délibération.

<u>Article 4.-</u> L'organisme de formation désigné pour dispenser la formation est l'établissement public administratif dénommé Centre de formation professionnelle pour adultes (CFPA).

Peuvent également organiser la formation et les sessions d'évaluation du titre à finalité professionnelle visé les organismes de formation agréés suivant les conditions d'agrément fixées par arrêté pris en conseil des ministres.

<u>Article 5</u>.- 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.

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,

Odette HOMAI

Antony GEROS

REFERENTIEL PROFESSIONNEL (RP) DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

« EMPLOYÉ D'ÉTAGE HÔTELLERIE ET HÔTELLERIE DE PLEIN AIR»

NIVEAU V (3)

Introduction

Contexte de l'examen du titre professionnel

Les derniers travaux d'analyse du travail menés en 2023 auprès des entreprises de l'hôtellerie et de l'hôtellerie de plein air ont permis de repérer que l'activité de l'employé d'étage en hôtellerie se concentre au service hébergement des secteurs d'activités cités ci-dessus.

L'employé d'étage en hôtellerie intervient dans les chambres, les offices de stockage, les lieux publics, les locaux de service et au service de la lingerie et de la buanderie. Il contribue à l'optimisation du suiviclient et complète une *check-list* « nettoyage chambre départ » lors de modifications dans l'organisation courante du service hébergement. La contribution de l'employé d'étage en hôtellerie au service du petit- déjeuner n'est plus requise.

Il 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 sa hiérarchie ou aux collaborateurs concernés.

Les constats précédemment cités et la veille menée ont conduit à un changement de l'intitulé de l'une des activitéstypes (AT), une modification de l'intitulé d'une compétence, à l'introduction d'une nouvelle compétence et à la suppression des deux compétences liées au service du petit-déjeuner soit :

A changer l'intitulé de l'activité-type :

• Activité-type n° 2 « Entretenir les lieux dédiés aux clients et au personnel ».

A modifier l'intitulé de la compétence :

• Compétence n°4 « Entretenir les lieux publics et les locaux de service ».

Et à créer une nouvelle compétence :

• Compétence n°5 « Contribuer au fonctionnement de la lingerie et de la buanderie ».

L'employé d'étage en hôtellerie exerce dans les hôtels, résidences, campings, parcs résidentiels de loisirs et villages vacances. L'intitulé du titre professionnel devient « Employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air ».

Liste des activités

Ancien TP: Employé d'étage en hôtellerie

Activités:

- Entretenir les chambres et contribuer à l'amélioration du service client
- Entretenir les lieux dédiés aux clients et contribuer au service petit déjeuner

Nouveau TP: Employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air

Activités:

- Entretenir les chambres et contribuer à l'amélioration du service client
- Entretenir les lieux dédiés aux clients et au personnel

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
		1	Entretenir les chambres et les lieux de circulation
1	Entretenir les chambres et contribuer à l'amélioration du service client	2	Approvisionner et agencer les offices de stockage et le chariot de service
		3	Contribuer à la mise en œuvre et au suivi des prestations du service hébergement
		4	Entretenir les lieux publics et les locaux de service
2	Entretenir les lieux dédies aux clients et au personnel		Contribuer au fonctionnement de la lingerie et de la buanderie

FICHE EMPLOI TYPE

Employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air

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

A partir des procédures définies par la hiérarchie, l'employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air entretient les chambres, les sanitaires et les lieux de circulation du service hébergement, en respectant les règles d'hygiène, les principes de sécurité et d'économie d'effort. Il s'approprie les consignes concernant les objectifs du jour, les tâches spécifiques et les remarques liées à l'organisation du travail. Il approvisionne la chambre et les sanitaires en produits d'accueil, en linge de toilette et en consommables. Il vérifie le fonctionnement des équipements et fait remonter les dysfonctionnements et les incidents à la hiérarchie.

Il approvisionne, agence et maintient en état de propreté les offices de stockage et le chariot de service. Il assure la mise en place et le suivi des prestations 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. Lors de modifications dans l'organisation habituelle du service hébergement, il valide son travail en complétant une check-list « nettoyage chambre départ » et communique avec les collaborateurs concernés par le suivi d'activité.

A partir des procédures définies par la hiérarchie, il entretient les lieux publics et les locaux de service en respectant les règles d'hygiène, de sécurité, de protection de la santé au travail et d'économie d'effort. Il s'approprie les consignes du jour et prend en compte les remarques liées à l'organisation du travail. Il s'adapte à l'occupation des espaces par les clients et le personnel. Il vérifie le fonctionnement des équipements et fait remonter les dysfonctionnements et les incidents à la hiérarchie. Il vérifie la qualité de sa prestation et rend compte de son activité. Il contribue au fonctionnement de la lingerie et de la buanderie.

L'employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air exerce dans les hôtels, résidences, campings, parcs résidentiels de loisirs et villages vacances. Il intervient dans les chambres, les appartements avec kitchenette, les mobil homes, les chalets, les lodges et les cottages. Selon les établissements, il peut être amené à contribuer au service petit déjeuner. Ce, 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 peut bénéficier d'un contrat de travail en CDI et CDD, contrat saisonnier, à temps partiel ou à temps plein.

Lors de ses interventions, il respecte le confort du client, adapte son comportement, fait preuve de discrétion et respecte les règles de confidentialité. Il peut être amené à utiliser du vocabulaire et des expressions simples en anglais pour interagir avec le client et le personnel de l'établissement. Il prend en compte les remarques liées à l'organisation du travail et, le cas échéant, les contextes de clients et du personnel en situation de handicap.

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. Ses missions peuvent être adaptées, en fonction de son éventuel handicap.

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

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- Hôtels de tourisme
- Campings
- Parcs Résidentiels de Loisirs
- Résidences de tourisme
- Villages de vacances
- Sociétés assurant l'externalisation du nettoyage
- Conciergeries dédiées à la gestion de locations saisonnières
- Auberges collectives

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Valet / Femme de chambre
- Employé de ménage en hôtellerie plein air
- Employé polyvalent d'hôtellerie
- Agent polyvalent d'hôtellerie
- Employé de ménage d'hôtel
- Employé d'étage en hôtellerie
- Employé polyvalent en établissement hôtelier
- Equipier
- Premier valet / Première femme de chambre
- Employé d'étage
- Equipier lingerie
- Aide lingère

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

- Entretenir les chambres et contribuer à l'amélioration du service client
 Entretenir les chambres et les lieux de circulation
 Approvisionner et agencer les offices de stockage et le chariot de service
 Contribuer à la mise en œuvre et au suivi des prestations du service hébergement
- 2. Entretenir les lieux dédiés aux clients et au personnel Entretenir les lieux publics et les locaux de service Contribuer au fonctionnement de la lingerie et de la buanderie

Compétences transversales de l'emploi

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 destravaux au service hébergement

Niveau et/ou domaine d'activité Niveau V (3)

Code(s) NSF:

334t--Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement

Fiche(s) Rome de rattachement

G1501 Personnel d'étage G1502 Personnel polyvalent d'hôtellerie

FICHE ACTIVITÉ TYPE Nº 1

Entretenir les chambres et contribuer à l'amélioration du service client

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

A partir des procédures et des consignes journalières définies par sa hiérarchie, l'employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air entretient les chambres, les sanitaires et les lieux de circulation du service hébergement. Ce faisant, il respecte les règles d'hygiène, les principes de sécurité et d'économie d'effort. Il approvisionne, agence et maintient en état de propreté les offices de stockage et le chariot de service. Il assure la mise en place et le suivi des prestations dans la chambre tout au long du séjour. Il avise sa hiérarchie de toute information utile à l'amélioration du service afin de fidéliser le client. Lors de modifications dans l'organisation habituelle du service hébergement, il valide son travail en complétant unecheck-list « nettoyage chambre départ » et communique avec les collaborateurs concernés par le suivi d'activité.

A partir des consignes et des standards de qualité de l'établissement, des plannings d'occupation et des rapports de travail, l'employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air sélectionne les produits et le matériel adaptés, approvisionne le chariot de service, 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 et le chariot de service en état de propreté, en respectant les règles d'hygiène, les principes de sécurité et d'économie d'effort.

L'employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air assure le suivi des prestations mises en place dans lachambre 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. Il contribue à l'optimisation de l'accueil du client en renseignant une *check-list* « nettoyage chambre départ » lors d'absences planifiées de sa hiérarchie.

L'employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air exerce cette activité, seul 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 son confort lors de ses interventions. Il peut être amené à utiliser du vocabulaire et des expressions simples en anglais pour interagir avec le client. Il échange également des informations sur le suivi de la production avec les collaborateurs de son service et du service de la réception.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Entretenir les chambres et les lieux de circulation Approvisionner et agencer les offices de stockage et le chariot de service Contribuer à la mise en œuvre et au suivi des prestations du service hébergement

Compétences transversales de l'activité type

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 au service hébergement

FICHE ACTIVITÉ TYPE Nº 2

Entretenir les lieux dédiés aux clients et au personnel

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

A partir des procédures et des consignes journalières définies par la hiérarchie, l'employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air entretient les lieux publics et les locaux de service en respectant les règles d'hygiène, les principes de sécurité et d'économie d'effort. Il repère les dysfonctionnements et les incidents et fait remonter les informations à la hiérarchie. Il vérifie la qualité de sa prestation et rend compte de son activité.

A partir des consignes et des standards de qualité de l'établissement, l'employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air sélectionne les produits et le matériel de nettoyage adaptés. Il s'adapte à l'occupationdes espaces par les clients et par le personnel. Il nettoie et remet en état les lieux publics, les locaux de service et réapprovisionne en consommables. Il vérifie le fonctionnement des équipements lors du nettoyage.

Afin de faciliter l'entretien des chambres, des lieux publics et des locaux de service, il réceptionne et contrôle le linge propre livré. Il répartit dans la lingerie, le linge plat et le linge de toilette livrés en appliquant la procédure de stockage. Il procède à l'entretien des lavettes, microfibres et bandeaux frange et utilise la machine à laver et le sèche-linge dans la buanderie. Il assure le pliage du linge de nettoyage et le répartit dans les offices de stockage. Il repère les anomalies et les incidents et en informe la hiérarchie. Dans le respect des règles d'hygiène, des principes de sécurité et d'économie d'effort, il assure lenettoyage de la lingerie et de la buanderie.

L'employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air exerce cette activité, seul 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 du personnel et respecte le confort des personnes lors de ses interventions. Il peut être amené à utiliser du vocabulaire et des expressions simples en anglais pour interagir avec le client et lepersonnel de l'établissement. Il échange également des informations sur le suivi de la production avec les collaborateurs de son service.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Entretenir les lieux publics et les locaux de service Contribuer au fonctionnement de la lingerie et de la buanderie

Compétences transversales de l'activité type

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 destravaux au service hébergement

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Entretenir les chambres et les lieux de circulation

Description de la compétence - processus de mise en œuvre

A partir des consignes journalières, sélectionner les produits et le matériel adaptés dans les espaces de stockage. Nettoyer les chambres en départ, en recouche 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 parl'entreprise. Lors du *briefing*, s'approprier les consignes concernant les objectifs du jour, les tâchesspécifiques, les remarques liées à l'organisation du travail et le cas échéant, les contextes de clients en situation de handicap. En s'adaptant aux consignes transmises, 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

Cette compétence s'exerce au service hébergement d'un établissement de l'hôtellerie ou de l'hôtellerie de plein air, sous la responsabilité et la supervision d'un hiérarchique. Une application numérique sur smartphone peut être utilisée pour prendre connaissance du travail à réaliser, rendre compte du travail effectué et faire remonter les dysfonctionnements à la hiérarchie. L'utilisation d'une golfette ou voiturette peut être demandée en fonction de l'étendue du domaine.

Critères de performance

Les consignes sont respectées

La procédure de la chambre en départ est appliquée

Les produits et le matériel de nettoyage sont choisis et utilisés en fonction du travail à réaliser et dessurfaces à traiter

Le nettoyage des chambres, des salles de bain et des toilettes est assuré en conformité avec lesstandards de qualité et dans le temps alloué fixés par l'établissement

La qualité de la prestation est vérifiée

Les principes de sécurité et d'économie d'effort sont appliqués

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

Sélectionner les produits et le matériel de nettoyage en fonction des surfaces à entretenir.

Contrôler que les clients n'ont rien oublié, sinon, le signaler à la hiérarchie et appliquer la procédure des objets oubliés.

Appliquer les procédures de nettoyage des chambres dans l'hôtellerie et les procédures de nettoyage des locatifs (mobilhome, tentes équipées, etc.) dans l'hôtellerie de plein air.

Appliquer les procédures de nettoyage des sanitaires dans l'hôtellerie et dans l'hôtellerie de plein air.

Effectuer les nettoyages ponctuels en respectant la fréquence demandée (rideaux douche, voilage, interrupteurs, grilles d'aération, charnières de penderie, groom de portes, plinthes, poignées de porte, appliques, etc.).

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 (kit accueil kitchenette, etc.).

Kitchenette:

Appliquer la procédure de nettoyage de la kitchenette (plaque de cuisson, crédence, appareils ménagers, portes des meubles de cuisine et poignées, tiroirs et porte-couverts, ustensiles, hotte, micro-onde, lave- vaisselle, etc.).

Contrôler la propreté de la vaisselle, la nettoyer si besoin et la ranger.

Appliquer la procédure de nettoyage du réfrigérateur (dégivrage et entretien).

Appliquer la procédure de nettoyage de la poubelle de la cuisine.

Vérifier le placard à balais et nettoyer le matériel d'entretien prévu pour le client.

Repérer les dysfonctionnements, les manques en matériels et les incidents puis en informer la hiérarchie.

Contrôler la qualité de sa prestation en fonction des standards de qualité de l'établissement hôtelier, parahôtelier ou hôtellerie de plein air.

Prendre en compte les consignes journalières (rapport de travail papier ou dématérialisé), transmises par le hiérarchique ou les autres collaborateurs.

Renseigner le rapport de travail (papier ou dématérialisé).

Assurer le nettoyage d'une chambre et locatifs en départ.

Assurer le nettoyage d'une chambre et locatifs en recouche.

Vérifier et entretenir le matériel de nettoyage confié.

Respecter le confort du client lors de son intervention (minimiser les nuisances sonores, discrétion, etc.).

Adapter son comportement en présence du client pour tenir compte de ses spécificités, en particulier s'ils'agit d'une personne en situation de handicap (PSH).

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

Appliquer les règles de sécurité des biens et des personnes.

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 (balisage des zones glissantes) et individuelle (EPI).

Utiliser son chariot de service, voiturette ou golfette préalablement approvisionné.

Organiser ses interventions en tenant compte de l'activité de l'établissement et des consignes.

Collaborer au sein de l'équipe du service hébergement en suivant les consignes de travail de la hiérarchie.

Communiquer avec ses pairs sur les bonnes pratiques du service hébergement.

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 hôtelier, parahôtelier ou hôtellerie de plein air.

Connaissance des différents types de chambres et locatifs de l'établissement hôtelier, parahôtelier ou hôtellerie de plein air.

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 principaux standards de qualité de l'établissement hôtelier, parahôtelier ou hôtellerie de plein air.

Connaissance des produits et du matériel de nettoyage et notamment les labélisations écoresponsables.

Connaissance des procédures d'entretien du matériel de nettoyage.

Connaissance des procédures de nettoyage des chambres, locatifs, sanitaires, kitchenettes, etc.

Connaissance des techniques de réfection des lits.

Connaissance des procédures d'hivernage et déshivernage.

Connaissance de son rapport de travail version papier ou dématérialisé.

Connaissance des règles de communication interpersonnelle et des notions de base concernant lacommunication avec les personnes en situation de handicap (PSH).

Connaissance des attitudes et comportements professionnels à adopter avec des PSH.

Connaissance des principes d'accessibilité universelle (éviter les obstacles qui se présentent à tous types de handicap. Ex. chambre PMR, écriture braille, voyant rouge, aide humaine, etc.).

Connaissance des techniques de nettoyage des chambres accessibles aux personnes à mobilité réduite.

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, etc.).

Connaissance du vocabulaire anglais correspondant aux différents types de chambres et de locatifs (appartements avec kitchenette, mobil homes, chalets, lodges et cottages), à l'agencement et aux équipements des différents espaces des locatifs, des chambres d'hôtel et des sanitaires, et au linge, aux produits d'accueil et consommables (niveau A1 « Découverte » du Cadre européen commun de référence pour les langues).

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE Nº 2

Approvisionner et agencer les offices de stockage et le chariot de service

Description de la compétence - processus de mise en œuvre

A partir des consignes de sa hiérarchie, répartir et stocker le linge plat, le linge de toilette, les produits d'accueil, les consommables, le linge d'ameublement, l'aspirateur, le matériel et produits de nettoyage dans les offices de stockage. Agencer et approvisionner rationnellement le chariot de service en optimisant les gestes et déplacements. Lors des approvisionnements des offices de stockage et du chariot de service, repérer les anomalies et les incidents et en informer la hiérarchie. Maintenir en état de propreté, les offices de stockage et le chariot de service. Respecter les règles d'hygiène, de sécurité, de protection de la santé au travail et d'économie d'effort.

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

Cette compétence s'exerce au service hébergement d'un établissement de l'hôtellerie ou de l'hôtellerie de plein air, sous la responsabilité et la supervision d'un hiérarchique. Le chariot de service peut êtreremplacé par une golfette ou voiturette en fonction de l'étendue du domaine.

Critères de performance

Les consignes sont respectées

La procédure de stockage est appliquée dans les offices de stockage

Le chariot de service est agencé et approvisionné rationnellement

Les gestes et les déplacements sont optimisés

Les anomalies et les incidents sont repérés et signalés à la hiérarchie

Le nettoyage du chariot de service est en conformité avec les standards de qualité fixés par l'établissement Les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail sont appliquées

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 / Premier Entré, Premier Sorti).

Repérer les anomalies des différents produits et consommables lors de l'approvisionnement et informer la hiérarchie. Signaler à sa hiérarchie les défauts et incidents relatifs aux produits.

Agencer et approvisionner rationnellement son chariot de service, voiturette ou golfette en linge plat, lingede 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 (balisage des zones glissantes) 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 surfacesà 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 hôtelier, parahôtelier ou hôtellerie de plein air.

Connaissance des principaux standards de qualité de l'établissement hôtelier, parahôtelier ou hôtellerie de plein air.

Connaissance des organisations de prise en charge du linge (buanderie intégrée ou blanchisserie externalisée).

Connaissance des principes d'organisation d'un office de stockage.

Connaissance de l'utilisation d'un bon de livraison.

Connaissance de l'utilisation d'une fiche inventaire.

Connaissance des règles de communication interpersonnelle et des notions de base concernant lacommunication avec les personnes en situation de handicap (PSH).

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, aux consommables, au linge d'ameublement, à l'aspirateur et au matériel et produits de nettoyage. (Niveau Al « Découverte » du Cadre européen commun de référence pour les langues).

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Contribuer à la mise en œuvre et au suivi des prestations du service hébergement

Description de la compétence - processus de mise en œuvre

A partir des consignes journalières et tout au long du séjour du client, assurer la mise en place et le suivi des différentes prestations proposées par l'établissement. Contribuer à la personnalisation de l'accueil du client en traitant ses demandes et en apportant un premier niveau de réponse. Relayer les demandes spécifiques à sa hiérarchie et se tenir informé du suivi. Contribuer à l'optimisation du suivi client enrepérant et en transmettant les informations utiles à l'amélioration du service. Lors de modifications dans l'organisation habituelle du service hébergement, valider son travail en complétant la *check-list* « nettoyage chambre départ ». Transmettre la *check-list* aux collaborateurs concernés par le suivi d'activité.

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

Cette compétence s'exerce au service hébergement d'un établissement de l'hôtellerie ou de l'hôtellerie de plein air, sous la responsabilité et la supervision d'un hiérarchique. Une application numérique sur smartphone peut être utilisée pour transmettre les demandes spécifiques du client. L'employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air peut être amené à communiquer avec un client anglophone. L'utilisation d'une golfette ou voiturette peut être demandée en fonction de l'étendue du domaine.

Critères de performance

Les consignes sont respectées
Le suivi des prestations est appliqué
Les informations utiles à l'amélioration du service client sont transmises à la hiérarchie
La check-list est renseignée et transmise aux collaborateurs concernés par le suivi d'activité
Les règles de communication et du traitement de l'information sont appliquées, y compris avec les personnes en situation de handicap

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

Appliquer les procédures liées au service hébergement dans le secteur de l'hôtellerie, parahôtellerie ou hôtellerie de plein air (gestion linge client, VIP, objets oubliés, pancarte « Ne pas déranger », délogement, etc.).

Appliquer les différentes procédures de suivi des prestations liées au service hébergement dans le secteur de l'hôtellerie, parahôtellerie ou hôtellerie de plein air.

Disposer, entretenir et ranger les matériels et équipements mis à disposition des clients (kit bébé et autres matériels loués ou prêtés).

Réaliser le service de la couverture dans un établissement hôtelier.

Ecouter, reformuler et traiter les demandes client.

Relayer les demandes spécifiques à la hiérarchie.

Repérer les habitudes du client et informer la hiérarchie.

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

Renseigner la check-list et le cas échéant, mentionner les incidents techniques.

Transmettre la check-list aux collaborateurs concernés par le suivi d'activité.

Organiser ses interventions en tenant compte des consignes de la hiérarchie.

Collaborer au sein d'une équipe, multigénérationnelle et multiculturelle, en suivant les consignes de travailde 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 principaux standards de qualité de l'établissement hôtelier, parahôtelier ou hôtellerie de plein air. Connaissance de l'environnement de l'établissement hôtelier, parahôtelier ou hôtellerie de plein air.

Connaissance des équipements des chambres et des sanitaires, des produits d'accueil et des consommables. Connaissances des prestations liées au service hébergement (linge client, VIP, objets oubliés, pancarte « Ne pas déranger », délogement, etc.)

Connaissance de la check-list « nettoyage chambre départ ».

Connaissance des attitudes et comportements professionnels.

Connaissance des règles de communication interpersonnelle et des notions de base concernant lacommunication avec les personnes en situation de handicap (PSH).

Connaissance des règles de communication avec les différents types de clientèles multiculturelles et intergénérationnelles.

Connaissance des règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.

Connaissance de l'impact des gestes professionnels sur l'environnement (respecter le tri sélectif, les souhaits du client concernant le changement du linge, etc.).

Connaissance des consignes de l'établissement relatives à la sécurité des personnes et des biens.

Connaissance du vocabulaire anglais correspondant à l'environnement de l'établissement hôtelier (chambre, hall, réception, salle petit déjeuner, toilettes, lieux publics, produits d'accueil, consommables, etc.).

Connaissance du vocabulaire anglais correspondant à l'environnement de l'établissement hôtellerie de plein air (espaces communs, sanitaires clients et sanitaires personnels, coursives, espaces aquatiques avec toboggans, pédiluves, transats, réception, bar, restaurant, espaces loisirs, boutiques, superettes, 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 comprendre, prendre en compte, traiter la demande d'un client ou la relayer à l'interlocuteur concerné selon les cas. (Niveau A1 « Découverte » du Cadre européen commun de référence pour les langues).

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE Nº 4

Entretenir les lieux publics et les locaux de service

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A 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 locaux de service en appliquant les procédures et le délai imparti par l'entreprise. Lors du *briefing*, s'approprier les consignes du jour et s'adapter à l'occupation des espaces par les clients et le personnel, aérer, vider les corbeilles, dépoussièrer 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 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. Rendre compte de son activité.

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

Cette compétence s'exerce dans les lieux publics et les locaux de service d'un établissement de l'hôtellerie ou de l'hôtellerie de plein air, sous la responsabilité et la supervision d'un hiérarchique. Elle peut s'exercer en présence du client ou du personnel. L'employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air peut être amené à communiquer avec un client ou un collègue anglophone. Une application numérique sur smartphone peut être utilisée pour rendre compte du travail réalisé et faire remonter les dysfonctionnements à la hiérarchie. L'utilisation d'une golfette ou voiturette peut être demandée en fonction de l'étendue du domaine.

Critères de performance

Les consignes sont respectées

Les procédures de travail sont appliquées en respectant le temps alloué

Les produits et le matériel de nettoyage sont choisis et utilisés en fonction du travail à réaliser et dessurfaces 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

La qualité de la prestation est vérifiée

Les règles de communication et du traitement de l'information sont appliquées, y compris avec les personnes en situation de handicap

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 de nettoyage des lieux publics (hall, réception, salle petit déjeuner, toilettes, blocs sanitaires, espaces co-working, salles de séminaire, parking, parc, coursives, terrasses, mobilier de jardin, transats, ascenseurs, escaliers, poubelles, vitrerie, etc.).

Appliquer les différentes procédures de nettoyage des locaux de service (bureaux, vestiaires, réfectoire, parking du personnel, salle de repos, logements et sanitaires du personnel, coursives, monte-charge, escaliers, poubelles, vitrerie, etc.).

Entretenir le local machines à laver et sèche-linge client.

Entretenir le local machines à laver et sèche-linge personnel.

Respecter le confort du client et du personnel lors de son intervention (minimiser les nuisances sonores, discrétion, etc.). Adapter son comportement en présence du client et du personnel.

Utiliser les produits et le matériel de nettoyage en respectant les procédures.

Réapprovisionner les lieux publics et les locaux de service en consommables.

Réapprovisionner les distributeurs de produits lessiviels dans le local machines à laver – sèche-linge du client et du personnel.

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 (balisage des zones glissantes) et individuelle (EPI).

Savoir lire des étiquettes de produits de nettoyage (données sécurité, mode opératoire allergènes).

Organiser ses interventions en tenant compte de l'activité de l'établissement et des consignes.

Organiser rationnellement son travail lors des opérations de nettoyage.

Organiser rationnellement son chariot de service, golfette ou voiturette lors des opérations de nettoyage.

Collaborer au sein d'une équipe, multigénérationnelle et multiculturelle, en suivant les consignes de travailde la hiérarchie.

Communiquer avec la hiérarchie ou les collaborateurs sur le suivi de la production.

Connaissance de l'environnement de l'établissement hôtelier, parahôtelier ou hôtellerie de plein air.

Connaissance de la nature des revêtements et leurs caractéristiques.

Connaissance des principaux standards de qualité de l'établissement hôtelier, parahôtelier ou hôtellerie de plein air.

Connaissance des produits et du matériel de nettoyage (mono-brosse, auto-laveuse, nettoyeur vapeur, nettoyeur à haute pression, etc.).

Connaissance des équipements et des produits consommables des lieux publics 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 et des locaux de service.

Connaissance de son rapport de travail version papier ou dématérialisée.

Connaissance des règles de communication interpersonnelle et des notions de base concernant lacommunication avec les personnes en situation de handicap (PSH).

Connaissance des attitudes et comportements professionnels à adopter avec des PSH.

Connaissance des principes d'accessibilité universelle (éviter les obstacles qui se présentent à tous types de handicap. Ex. chambre PMR, écriture braille, voyant rouge, aide humaine, etc.).

Connaissance des règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.

Connaissance des consignes de l'établissement relatives à la sécurité des personnes et des biens.

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.

LIEUX PUBLICS:

Connaissance du vocabulaire anglais correspondant à l'environnement de l'établissement hôtelier (hall, réception, salle petit déjeuner, toilettes, blocs sanitaires, espaces co-working, salle de séminaire, parking, etc.).

Connaissance du vocabulaire anglais correspondant à l'environnement de l'établissement hôtellerie de plein air (parking, espaces communs, sanitaires clients, coursives, espaces aquatiques avec toboggans, pédiluves, transats, réception, bar, restaurant, espaces loisirs, 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 comprendre, prendre en compte, traiter la demande d'un client ou la relayer à l'interlocuteur concerné selon les cas. (Niveau A1

« Découverte » du Cadre européen commun de référence pour les langues).

LOCAUX DE SERVICE:

Connaissance du vocabulaire anglais correspondant à l'environnement de l'établissement hôtelier (bureaux, vestiaires, espaces repos du personnel, douches et sanitaires du personnel, couloirs et monte- charge, etc.).

Connaissance du vocabulaire anglais correspondant à l'environnement de l'établissement hôtellerie de plein air (bureaux, vestiaires, espaces repos du personnel, douches et sanitaires du personnel, logements privatifs du personnel, coursives, etc.)

Connaissance du vocabulaire et des expressions simples en anglais pour saluer et prendre congé d'un collègue anglophone.

Connaissance du vocabulaire et des expressions simples en anglais, pour informer un collègue anglophone sur la réalisation et le suivi de l'activité. (Niveau A1 « Découverte » du Cadre européen commun de référence pour les langues).

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Contribuer au fonctionnement de la lingerie et de la buanderie

Description de la compétence - processus de mise en œuvre

A partir des consignes du jour, réceptionner, compter et contrôler le linge propre livré. Répartir dans la lingerie, le linge plat et le linge de toilette livrés en appliquant la procédure de stockage. Repérer les anomalies et les incidents et en informer la hiérarchie. Dans la buanderie et afin de faciliter l'entretien des chambres, des lieux publics et des locaux de service, procéder à l'entretien des lavettes, microfibres et bandeaux frange. Utiliser la machine à laver et le sèche-linge en fonction des différents types de textiles. Assurer le pliage du linge de nettoyage et le répartir dans les offices de stockage. Repérer les anomalies et les dysfonctionnements des équipements et en informer la hiérarchie. Assurer le nettoyage de la lingerieet de la buanderie. Respecter les règles d'hygiène, de sécurité, de protection de la santé au travail et d'économie d'effort. Vérifier la qualité de sa prestation. Rendre compte de son activité.

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

Cette compétence s'exerce dans la lingerie et la buanderie d'un établissement de l'hôtellerie ou de l'hôtellerie de plein air, sous la responsabilité et la supervision d'un hiérarchique. Elle peut s'exercer en présence du personnel. L'employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air peut être amené à communiquer avec un collègue anglophone. Une application numérique sur smartphone peut être utilisée pour rendre compte du travail réalisé et faire remonter les dysfonctionnements à la hiérarchie. L'utilisation d'une golfette ou voiturette peut être demandée en fonction de l'étendue du domaine.

Critères de performance

La procédure de réception du linge propre est appliquéeLa procédure de stockage est appliquée
La procédure de l'entretien du linge de nettoyage est appliquée
Les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail sont appliquées
Les équipements sont vérifiés et les dysfonctionnements sont signalés
Les programmes de lavage et séchage sont choisis en fonction des différents types de textiles

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

LINGERIE

Réceptionner et compter le linge livré.
Contrôler la livraison et repérer les anomalies.
Assurer le stockage et la rotation du linge.
Appliquer la procédure de stockage (*First In, First Out / Premier Entré, Premier Sorti*).
Repérer les anomalies et les incidents lors de l'approvisionnement.
Entretenir le local de la lingerie.
Rendre compte de son activité à la hiérarchie.

BUANDERIE

Réceptionner et trier le linge de nettoyage sale.

Entretenir le linge de nettoyage en fonction des différents types de textiles.

Utiliser la machine à laver et le sèche-linge.

Assurer le pliage et le stockage du linge de nettoyage propre.

Repérer les anomalies lors du pliage et de l'approvisionnement.

Appliquer la procédure de stockage (First In, First Out / Premier Entré, Premier Sorti).

Entretenir le local de la buanderie.

Rendre compte de son activité à la hiérarchie.

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

Appliquer les principes d'économie d'effort.

Savoir lire des étiquettes de produits de nettoyage (données sécurité, mode opératoire allergènes).

Organiser rationnellement son travail lors des opérations d'approvisionnement.

Communiquer et échanger des informations concernant les réapprovisionnements avec l'équipe du servicehébergement et la hiérarchie.

Communiquer et échanger des informations avec la hiérarchie concernant les dysfonctionnements.

Connaissance des principaux standards de qualité de l'établissement hôtelier, parahôtelier ou hôtellerie de plein air.

Connaissance des organisations de prise en charge du linge (buanderie intégrée ou blanchisserie externalisée).

Connaissance des locaux et des matériels utilisés dans la prise en charge et du traitement du linge.

Connaissance des différents types de textiles.

Connaissance des pictogrammes, des étiquettes, liés au traitement du linge.

Connaissance de l'utilisation de la machine à laver et du sèche-linge.

Connaissance du fonctionnement de la lingerie et de la buanderie.

Connaissance des principes d'organisation d'un espace de stockage.

Connaissance des principes de base de la gestion de stock.

Connaissance des règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.

Connaissance des produits lessiviels et d'entretien et des risques liés à leur utilisation.

Connaissance du mode d'emploi des produits et leurs dosages.

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 de l'impact des gestes professionnels sur l'environnement (respecter le tri sélectif, l'utilisation des produits de nettoyage, etc.).

Connaissance des règles de communication interpersonnelle et des notions de base concernant lacommunication avec les personnes en situation de handicap (PSH).

Connaissance des attitudes et comportements professionnels à adopter avec des PSH.

Connaissance des principes d'accessibilité universelle (éviter les obstacles qui se présentent à tous types de handicap. Ex. chambre PMR, écriture braille, voyant rouge, aide humaine, etc.).

Connaissance du vocabulaire anglais correspondant à l'environnement de l'établissement hôtelier ou d'hôtellerie de plein air (lingerie, buanderie, machine à laver et sèche-linge, produits lessiviels, types de linges, etc.).

Connaissance du vocabulaire et des expressions simples en anglais pour saluer et prendre congé d'un collègue anglophone.

Connaissance du vocabulaire et des expressions simples en anglais, pour informer un collègue anglophone sur la réalisation et le suivi de l'activité. (Niveau A1 « Découverte » du Cadre européen commun de référence pour les langues).

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI 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 la 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 éléments inhabituels sont repérés et signalés à la hiérarchie
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
Les règles de communication et du traitement de l'information sont appliquées, y compris avec les personnes en situation de handicap

Organiser et préparer les éléments nécessaires à la réalisation des travaux

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 déroulé 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'interventionLes gestes et les déplacements sont optimisés Les procédures de travail sont appliquées L'objectif fixé est atteint

Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travaildans la réalisation des travaux au service hébergement

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des consignes, travailler dans le respect des procédures de nettoyage en respectant les règlesd'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.

Réaliser les travaux confiés en limitant les nuisances sonores pour le client et les risques liés auxdifférentes interventions.

Critères de performance

Les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail sont appliquées Les principes d'économie d'effort sont appliqués Les produits, le matériel et les équipements sont utilisés en respectant le mode opératoire Les moyens de protection collective et individuelle sont utilisés

Glossaire technique

Auberge collective

Etablissement commercial d'hébergement qui offre des lits à la journée dans des chambres partagées ainsi que dans des chambres individuelles à des personnes qui n'y élisent pas domicile. Cela comprend les auberges de jeunesse, les centres internationaux de séjour et les hostels.

Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL)

Référence européenne en matière de compétence langagière. Ce cadre comporte troisniveaux 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 poursatisfaire 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 mêmetype de questions. Peut relayer la demande du client à sa hiérarchie.

Peut communiquer de façon simple si l'interlocuteur parle lentement et distinctement, notamment lors d'échanges avec le client ou un collègue dans les lieux publics oulocaux de service.

A2 = survie ou intermédiaire

Niveau B: utilisateur indépendantB1

= seuil B2 = avancé

Niveau C: utilisateur expérimentéC1

= autonome C2 = maîtrise

(Source: http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Cadrel_FR.asp)

Chambre en départ

Chambre libérée définitivement par le client. Elle doit être complétement nettoyée etremise en état. Elle est très souvent appelée chambre « à blanc ».

Chambre en recouche

Chambre occupée par le client pour plusieurs nuitées. Les opérations de remise en état doivent tenir compte des effets personnels du client. Les professionnels de l'hôtellerie deplein air utilisent le terme « retouche » lorsque cette prestation est proposée.

Chambres

Ce terme regroupe les unités d'hébergements avec sanitaires, tels que les chambres, les suites, les appartements, les appartements avec kitchenette, et les mobil home, chalets, lodge, cottages, etc.

Conciergerie dédiée à la gestion de locations saisonnières

Une conciergerie pour location saisonnière offre une multitude de services aux propriétaires qui souhaitent déléguer la gestion complète ou en partie de leur location. Ces services de gestion de locations ont explosé avec le développement accru de l'activité de location courte durée.

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, et des locaux de service.

Lieux publics

Espaces d'un établissement dans l'hôtellerie, l'hôtellerie de plein air ou la parahôtellerie accessibles aux clients. Le terme parties communes peut être utilisé.

Linge d'ameublement

Nomination des couvertures, couettes, oreillers, chemin de lit, coussins, rideaux,voilages, occultants.

Linge de toilette

Nomination des draps de bain, serviettes de bain, tapis, carrés visage, gants de bain etpeignoirs.

Linge plat

Nomination des draps, taies, sous-taies, torchons, serviettes et nappes de restaurant.

Locatifs

Le terme locatif représente les types d'hébergements que l'on trouve dans un camping, dans un parc résidentiel de loisirs et un village vacances (mobil home, chalet, lodge, cottages, cabanes dans les arbres, etc.).

Locaux de service

Locaux uniquement réservés au personnel d'un établissement dans l'hôtellerie, l'hôtellerie de plein air ou la parahôtellerie (vestiaires, couloirs personnel, toilettes, lingerie, coursives, etc.).

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.

Personne en situation de handicap (PSH)

Le handicap est désormais défini comme " toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société " subie, dans son environnement, par une personne ; et ce, pour quelque raison que ce soit.

Produits d'accueil

Ensemble de produits offerts au client par l'établissement et disposés dans la chambre et la salle de bain. (Pochette couture, bloc note, stylo, savon, gel douche, set de rasage, peigne, etc.).

PSH et l'accessibilité universelle

Pour les personnes en situation de handicap, l'objectif de l'accessibilité est de permettre une vie ordinaire. L'accessibilité universelle permet à toute personne, quelles que soient ses capacités, de bénéficier des mêmes opportunités et d'une expérience de qualité, de manière autonome. Que ce soit pour se déplacer en fauteuil roulant ou avec une canne blanche, écouter un film, lire un courriel, se rendre au travail, ou assister à un spectacle, l'accessibilité universelle cherche à éliminer les obstacles qui se présentent à tous. De ce fait, elle bénéficie à tout le monde, incluant les travailleurs ou les jeunes familles qui se déplacent avec une poussette.

Sanitaires

Représentent les salles de bain et les toilettes dans tous les secteurs d'activitéconcernés.

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).

Service hébergement

Ce service est intitulé différemment en fonction du secteur d'activité. Service des étages, service hôtelier, service étage, service ménage, pôle hôtelier. Ce service peut être géré par un gouvernant, un gouvernant général ou un responsable service ménage.

Sociétés assurant l'externalisation du nettoyage des chambres

Ces sociétés assurent le nettoyage des chambres et suites, des appartements et des lieux publics.

Glossaire du RP

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.

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.

RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION (RC) DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

« EMPLOYÉ D'ÉTAGE HÔTELLERIE ET HÔTELLERIE DE PLEIN AIR»

NIVEAU V (3)

1. Références de la spécialité

Intitulé du titre professionnel : Employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air

Sigle du titre professionnel: EEHH

Niveau : V(3)

Référence en France métropolitaine

Code(s) NSF: 334t - Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement

Code(s) ROME: G1501, G1502 Formacode: 42786, 42776 Date de l'arrêté: 19/12/2023

Date de parution au JO de l'arrêté: 03/01/2024

Date d'effet de l'arrêté: 25/05/2024

2. Modalités d'évaluation générales des titres professionnels

Chaque modalité d'évaluation, identifiée dans le référentiel de certification (RC) comme constitutive de la session du titre, du certificat de compétences professionnelles (CCP) ou du certificat complémentaire de spécialisation (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.

L'aménagement de la session d'examen pour les candidats en situation de handicap pourra s'appuyer sur le guide pratique d'aménagement des sessions d'examen disponible à l'adresse suivante : https://travail-emploi.gouv.fr/formation-professionnelle/certification-competences-pro/titres-professionnelle-373014, rubrique textes réglementaires/documents techniques.

La proposition d'aménagement de la session d'examen est mise en œuvre en lien avec la DDETS concernée.

3 Dispositif d'évaluation spécifique pour la session du titre professionnel EEHH

Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou d'un parcours de validation des acquis de l'expérience (VAE) pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau 3.1 « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- 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.

Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès au titre professionnel par capitalisation de CCP sont évaluées par un jury au vu du livret de certification et d'un entretien 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.

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	Entretenir les chambres et les lieux de circulation Approvisionner et agencer les offices de stockage et le chariot de service Contribuer à la mise en œuvre et au suivi des prestations du service hébergement Entretenir les lieux publics et les locaux de service	01 h 30 min	A partir d'un scénario tiré au sort et des consignes du jury, le candidat dans un 1er temps et pendant 75 minutes : • sélectionne les produits et le matériel mis à sa disposition pour les opérations de nettoyage; • agence et approvisionne son chariot de service; • nettoie une chambre en départ et vérifie la qualité de sa prestation; • nettoie une partie d'un lieu public et vérifie la qualité de sa prestation; • nettoie le chariot de service et range le matériel et les produits utilisés. Dans un 2ème temps et pendant 15 minutes: • renseigne la check-list « nettoyage chambre départ »; • transmet la check-list renseignée au jury. Au cours de la mise en situation professionnelle, le candidat applique les règles d'hygiène, de sécurité et d'économie d'effort.
Entretien technique	Entretenir les chambres et les lieux de circulation Approvisionner et agencer les offices de stockage et le chariot de service Contribuer à la mise en œuvre et au suivi des prestations du service hébergement Entretenir les lieux publics et les locaux de service Contribuer au fonctionnement de la lingerie et de la buanderie	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 du scénario tiré au sort, le jury questionne le candidat sur: l'approvisionnement et le maintien en état de propreté des offices de stockage; la contribution de l'employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air à l'optimisation du suivi client; l'entretien des locaux de service; la contribution de l'employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air au fonctionnement de la lingerie et de la buanderie. L'évaluation de la langue anglaise* a lieu dans le cadre de l'entretien: les questions portent sur la communication avec le client et le personnel. * niveau Al « Découverte » du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).
 Questionnaire professionnel 	Sans objet		Sans objet

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
 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 15 min	

3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

			Autres modalités d'évaluation		
Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Entretien technique	Questionnaire professionnel	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	Les consignes sont respectées La procédure de la chambre en départ est appliquée 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 et dans le temps alloué fixés par l'établissement La qualité de la prestation est vérifiée Les principes de sécurité et d'économie d'effort sont appliqués	\boxtimes	X		
Approvisionner et agencer les offices de stockage et le chariot de service	Les consignes sont respectées La procédure de stockage est appliquée dans les offices de stockage Le chariot de service est agencé et approvisionné rationnellement Les gestes et les déplacements sont optimisés Les anomalies et les incidents sont repérés et signalés à la hiérarchie Le nettoyage du chariot de service est en conformité avec les standards de qualité fixés par l'établissement Les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail sont appliquées		X		
Contribuer à la mise en œuvre et au suivi des prestations du service hébergement	Les consignes sont respectées Le suivi des prestations est appliqué Les informations utiles à l'amélioration du service client sont transmises à la hiérarchie La check-list est renseignée et transmise aux collaborateurs concernés par le suivi d'activité Les règles de communication et du traitement de l'information sont appliquées, y compris avec les personnes en situation de handicap	⊠	×		

Compétences professionnelles Critères d'évaluation Si prof Entretenir les lieux dédiés aux clients et au personnel Les consignes sont respectées Les procédures de travail sont appliquées en respectant le 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	Mise en situation confessionnelle company	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Les procédures de travail sont appliquées en respectant le 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 La qualité de la prestation est vérifiée Les règles de communication et du traitement de l'information sont appliquées, y			
Les procédures de travail sont appliquées en respectant le 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 La qualité de la prestation est vérifiée Les règles de communication et du traitement de l'information sont appliquées, y			
La procédure de réception du linge propre est appliquée La procédure de stockage est appliquée La procédure de l'entretien du linge de nettoyage est appliquée Les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail sont appliquées Les équipements sont vérifiés et les dysfonctionnements sont signalés Les programmes de lavage et séchage sont choisis en fonction des différents types de textiles		☑ □	

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 agencer les offices de stockage et le chariot de service
	Contribuer à la mise en œuvre et au suivi des prestations du service hébergement
	Contribuer au fonctionnement de la lingerie et de la buanderie
	Entretenir les chambres et les lieux de circulation
	Entretenir les lieux publics et les locaux de service
Organiser et préparer les éléments nécessaires à la réalisation des travaux	Approvisionner et agencer les offices de stockage et le chariot de service
	Contribuer à la mise en œuvre et au suivi des prestations du service hébergement
	Contribuer au fonctionnement de la lingerie et de la buanderie
	Entretenir les chambres et les lieux de circulation
	Entretenir les lieux publics et les locaux de service
Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail dans la réalisation des	Approvisionner et agencer les offices de stockage et le chariot de service
travaux au service hébergement	Contribuer à la mise en œuvre et au suivi des prestations du service hébergement
·	Contribuer au fonctionnement de la lingerie et de la buanderie
	Entretenir les chambres et les lieux de circulation
	Entretenir les lieux publics et les locaux de service

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

4.1. Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 02 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 D'EVALUATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air

CCP

Entretenir les chambres et contribuer à l'amélioration du service client

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

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- 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.

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 chambres et les lieux de circulation Approvisionner et agencer les offices de stockage et le chariot de service Contribuer à la	01 h 10 min	A partir d'un scénario tiré au sort et des consignes du jury, le candidat, dans un 1 ^{er} temps et pendant 55 minutes :
	mise en œuvre et au suivi des prestations du service hébergement		sélectionne les produits et le matériel mis à sa disposition pour les opérations de nettoyage;
			agence et approvisionne son chariot de service ;
			nettoie une chambre en départ et vérifie la qualité de sa prestation ;
			 nettoie le chariot de service et range le matériel et les produits utilisés.
			Dans un 2ème temps et pendant 15 minutes :
			 renseigne la check-list « nettoyage chambre départ »;
			• transmet la <i>check-list</i> renseignée au jury.
			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 :		

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
■ Entretien technique	Entretenir les chambres et les lieux de circulation Approvisionner et agencer les offices de stockage et le chariot de service Contribuer à la mise en œuvre et au suivi des prestations du service hébergement	00 h 20 min	Pendant 10 minutes: Le jury questionne le candidat sur les tâches réalisées lors de la mise en situation professionnelle. Pendant 10 minutes: A partir du scénario tiré au sort, le jury questionne le candidat sur: I'approvisionnement et le maintien en état de propreté des offices de stockage; la contribution de l'employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air à l'optimisation du suivi client. L'évaluation de la langue anglaise* a lieu dans le cadre de l'entretien: les questions portent sur la communication avec le client. * niveau Al « 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 30 min	

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Entretenir les chambres et contribuer à l'amélioration du service client

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 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 :

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

CCP

Entretenir les lieux dédiés aux clients et au personnel

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

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- 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.

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 et les locaux de service	00 h 55 min	A partir d'un scénario tiré au sort et des consignes du jury, le candidat et pendant 55 minutes : sélectionne les produits et le matériel mis à sa disposition pour les opérations de nettoyage; agence et approvisionne son chariot de nettoyage des locaux de service;
			 nettoie un espace dédié au personnel et vérifie la qualité de sa prestation; nettoie le chariot de nettoyage et 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 et les locaux de service Contribuer au fonctionnement de la lingerie et de la buanderie	00 h 20 min	Pendant 10 minutes : Le jury questionne le candidat sur les tâches réalisées lors de la mise en situation professionnelle. Pendant 10 minutes : A partir du scénario tiré au sort, le jury questionne le

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			candidat sur : • l'entretien des lieux publics ; • la contribution l'employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air au fonctionnement de la lingerie et de la buanderie. L'évaluation de la langue anglaise* a lieu dans le cadre de l'entretien : les questions portent sur la communication avec le client et le personnel. * niveau Al « 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 15 min	

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Entretenir les lieux dédiés aux clients et au personnel

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 15 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

Employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air

Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	Dans un hôtel: une chambre pour deux personnes, avec un grand lit, correspondant au classement des hôtels de niveau 3* selon l'arrêté en vigueur. L'évaluation simultanée de deux candidats peut se faire et cela étant, prévoir deux chambres l'une à côté de l'autre. OU Dans un camping: une chambre d'un mobil-home, pour deux personnes, avec un grand lit, correspondant au classement des campings de niveau 3* selon l'arrêté en vigueur. En raison de l'étendue du domaine, l'évaluation ne peut se faire que pour un seul candidat à la fois.	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 0h30 min.
	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.	La configuration de la zone « lieux publics » permet au candidat de réaliser les travaux de nettoyage en 0h15 min pour chaque zone.
	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.). Une zone « locaux de service » dédiée au personnel. Cette zone correspond à un lieu fréquenté par le personnel (exemples : vestiaires, sanitaires, monte-charge, salle de repos, etc.)	La configuration de la zone « locaux de service » permet au candidat de réaliser les travaux de nettoyage en 0h30 min pour chaque zone.
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 désodorisant	1	Sans objet
	4	Microfibres de couleurs différentes	1	Sans objet
	1	Brosse « vadrouille » pour l'entretien des toilettes	1	Sans objet
	l	Sabre télescopique pour dépoussiérer en hauteur	1	Sans objet
	1	Panneau sol glissant	1	Sans objet
	i	Balai trapèze ou rasant + bandeau frange ou microfibre	1	Sans objet
Équipements de protection individuelle (EPI) ou collective	2	Paire de gants de nettoyage	1	Sans objet
Matières d'œuvre	1	Chariot de service ou golfette ou voiturette 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 de service (grands et petits draps, taies d'oreiller, alèzes, linge de toilette, couvertures, 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
	1	Matériels mis à disposition pour le nettoyage des lieux publics et des locaux de service	1	Sans objet
Documentations	1	Room directory par chambre ou par mobil-home	1	Sans objet

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
	1	Support visuel, sous forme d'affiche, présentant les standards de présentation d'une chambre double grand lit, dans un hôtel ou un camping 3 étoiles (produits d'accueil, plateau de courtoisie avec bouilloire, coussins, etc.).	1	Sans objet

ANNEXE 2

CORRESPONDANCES

Le titre professionnel Employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances sont :

	Employé d'étage en hôtellerie		Employé d'étage hôtellerie et hôtellerie de plein air
CCP	Entretenir les chambres et contribuer à l'amélioration du service client	CCP	Entretenir les chambres et contribuer à l'amélioration du service client
CCP	Entretenir les lieux dédiés aux clients et contribuer au service petit déjeuner	CCP	Entretenir les lieux dédiés aux clients et au personnel

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.

ASSEMBLÉE DE LA POLYNÉSIE FRANÇAISE

NOR: CFP24202975DL-5

DÉLIBÉRATION Nº

/APF

 \mathbf{DU}

relative à la demande de reconnaissance par l'État du titre à finalité professionnelle d'assistant chef de chantier gros œuvre préparé en Polynésie française et délivré par la 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 le code du travail de la Polynésie française et notamment le Livre III de sa partie VI;

Vu 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 ;

Vu l'arrêté n° 2067 CM du 22 octobre 2025 soumettant un projet de délibération à l'assemblée de la Polynésie française ;

Vu la lettre n° /2025/APF/SG du l'assemblée de la Polynésie française ;

portant convocation en séance des représentants à

Vu le rapport nº

du

de la commission de l'emploi et de la fonction publique;

Dans sa séance du

ADOPTE:

<u>Article 1^{er}</u>.- 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 préparé en Polynésie française et délivré par la ministre en charge de la formation professionnelle.

Article 2.- Le présent titre à finalité professionnelle, créé en application des dispositions du code du travail de la Polynésie française, présente une stricte correspondance avec le titre ayant le même intitulé qui est inscrit au répertoire national des certifications professionnelles.

<u>Article 3</u>.- Le titre à finalité professionnelle entrant dans le champ de l'application de cette demande de reconnaissance par l'État est détaillé comme suit :

INTITULÉ	SIGLE	RÉFÉRENCE
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 à finalité professionnelle, sont décrites aux annexes jointes à la présente délibération.

<u>Article 4.-</u> L'organisme de formation désigné pour dispenser la formation est l'établissement public administratif dénommé Centre de formation professionnelle pour adultes (CFPA).

Peuvent également organiser la formation et les sessions d'évaluation du titre à finalité professionnelle visé les organismes de formation agréés suivant les conditions d'agrément fixées par arrêté pris en conseil des ministres.

<u>Article 5.-</u> 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.

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.

<u>Article 6</u>.- 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,

Odette HOMAI

Antony GEROS

REFERENTIEL PROFESSIONNEL (RP) DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

« ASSISTANT CHEF DE CHANTIER GROS OEUVRE »

NIVEAU IV (4)

Introduction

Contexte de l'examen du titre professionnel

L'analyse du travail menée en 2022, à partir des données économiques, technologiques, réglementaires et organisationnelles ainsi que les enquêtes qualitatives et quantitatives, ont mis en évidence que les compétences liées aux fonctions techniques et de gestion n'ont pas fondamentalement changées mais intègrent de nouveaux savoirs et savoir-faire liés à l'émergence du BIM, à la performance globale et au « travailler ensemble » dans une démarche collaborative. La prévention des risques professionnels, l'utilisation d'outils et documents collaboratifs, les réglementations enrichissent les compétences techniqueet organisationnelle.

Parallèlement, le travail en mode projet et la RSE impactent le titre professionnel à travers ses fonctions managériales. Les compétences en communication et en management voient leurs savoirs et savoir-faire s'intensifier en termes de prévention des risques, de non-discrimination, d'échanges collaboratifs, de formulation d'objectif et de travail en mode projet ainsi que dans le portage de la démarche RSE de l'entreprise. Des connaissances dans les domaines : de l'accompagnement au changement, des mécanismes liés aux stéréotypes, des tendances de fonctionnement générationnel (x, y, z, alpha) et du cadre légal de la loi sur la diversité en entreprise, viennent étoffer les compétences managériales.

Les compétences afférentes à la communication et au management voient leur intitulé évoluer de la façon suivante : "Transmettre les consignes aux équipes" devient "Relayer les consignes aux équipes", le verbe "relayer" reflétant davantage l'activité managériale.

"Rendre compte de l'activité des équipes au chef de Chantier" devient "Informer les équipes et rendre compte de l'activité à sa hiérarchie", la communication étant descendante et ascendante.

Liste des activités

Ancien TP: Assistant chef de chantier gros œuvre Activités:

- Organiser les travaux du gros œuvre
- Faire réaliser les travaux du gros œuvre par les équipes
- Animer les équipes de production gros œuvre

Nouveau TP: Assistant chef de chantier gros œuvre Activités:

- Organiser les travaux du gros œuvre
- Faire réaliser les travaux du gros œuvre par les équipes
- Animer les équipes de production gros œuvre

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
	Organiser les travaux du gros œuvre	1	Extraire du dossier de chantier les informationsnécessaires à la réalisation des travaux
1		2	Exploiter les plannings de travaux du chantier
		3	Réceptionner les approvisionnements du chantier
	Faire réaliser les travaux du gros œuvre par les équipes	4	Faire appliquer les modes opératoires du gros œuvre
2		5	Implanter et tracer les ouvrages du chantier
		6	Assurer les contrôles quantitatifs et qualitatifs de la production du chantier
3	Animer les équipes de production gros œuvre	7	Informer les équipes et rendre compte de l'activité à sa hiérarchie
,		8	Relayer les consignes aux équipes

FICHE EMPLOI 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 : une fonctiontechnique, orientée vers la réalisation d'ouvrage, une fonction organisationnelle axée sur la préparation et le suivi des travaux et une fonction managériale centrée sur la communication et l'animation des équipes. Dans ses fonctions techniques et organisationnelles, l'assistant chef de chantier gros œuvre utilise les informations du dossier de chantier ou de la maquette numérique, implante l'ensemble des ouvrages dugros œuvre, décline le planning d'exécution en cycles, en zones de constructions ou en ouvrages et réceptionne les approvisionnements. L'assistant chef de chantier gros œuvre met en œuvre les étapes desmodes opératoires élaborés par le chef de chantier, afin de garantir la bonne réalisation des ouvragesdans les délais. Il vérifie en continu la qualité des travaux, les dispositifs de sécurité ainsi que les écartsentre le prescrit et le réalisé et renseigne les rapports de suivi.

Dans sa fonction managériale, l'assistant chef de chantier gros œuvre échange avec les équipes et rend compte de l'activité au chef de chantier. Il répercute aux équipes les consignes d'exécution en s'assurant de leur compréhension. L'assistant chef de chantier gros œuvre coordonne l'intervention des équipes et fait appliquer les réglementations (sécurité, environnement...) et les procédures qualité. Il transmet oralement ou par écrit les informations relatives à la vie du chantier au responsable.

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 ses activités dans les entreprises de construction bâtiment de moyenne et grande importance, sur des chantiers de gros œuvre 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. Le métier d'assistant chef de chantier gros œuvre est soumis aux conditions climatiques et comporte des déplacements fréquents et peut impliquer un éloignement du domicile de plusieurs jours. Les horaires réguliers peuvent être conditionnés par des impératifs techniques et de délais. L'assistant chef de chantier utilise du matériel topographique et des outils informatiques (tablette, smartphone, ordinateur...) ainsi que des logiciels dédiés (commandes, outils collaboratifs, plateforme digitale).

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 et nécessite la prise de parole.

Dans certaines organisations d'entreprise, l'exercice du métier d'assistant chef de chantier gros œuvre nécessite des validations ou des habilitations spécifiques.

Les objectifs de transition écologique obligent les professionnels de la construction durable et ceux de la rénovation à adopter une approche globale pour chaque corps d'état. Pour l'encadrement de chantier, la transition écologique est incarnée à un double niveau :

	Une appropriation des règles, des enjeux et des principes d'écoconstruction qui structurent ses actions et
	celles des autres corps de métiers, avec entre-autres la réglementation environnementale, la mise en œuvre de
	matériaux performants et l'économie circulaire.
	Une mise en mouvement des équipes autour de ces principes fédérateurs soutenus par la démarche RSE de
	l'entreprise.
Il s'agit	ainsi, pour l'encadrement de chantier, de situer son intervention et celle de son équipe en tenant compte de
l'enviro	nnement et de l'incidence de ses actions sur celles réalisées et à réaliser par les autres corps de métiers.

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

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :			
		Entreprise de bâtiment gros œuvre.	
		Entreprise de maçonnerie générale.	

Les types d'emplois accessibles sont les sulvants :					
☐ Assistant Chef de Chantier Gros Œuvre;					
☐ Commis de chantier;					
☐ Niveau C de la Convention Collective du Bâtiment ETAM.					
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

- 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 Informer les équipes et rendre compte de l'activité à sa hiérarchie Relayer les consignes aux équipes

Compétences transversales de l'emploi

Communiquer Respecter des règles et des procédures Apprendre en continu

Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau 4 (Cadre national des certifications 2019)
Convention(s):
Code(s) NSF:
232p--Conduite des travaux, encadrement de chantier, métré, dans le gros œuvre

Fiche(s) Rome de rattachement

F1202 Direction de chantier du BTP

FICHE ACTIVITE TYPE Nº 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 utilise les informations du dossier de chantier ou de la maquette numérique, exploite les plannings de travaux du chantier et réceptionne les approvisionnements.

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 et à la prévention des risques. 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 et vérifie la cohérence et les quantités des ressources (matériels, main- d'œuvre...). Il anticipe les besoins afin de respecter les échéances. Le cas échéant, il propose une adaptation du planning aux aléas et à l'évolution du chantier.

L'assistant chef de chantier gros œuvre contrôle la conformité des livraisons et les réceptionne après s'êtreassuré que les moyens de transport et de manutention soient appropriés. Il prépare les aires de stockage et leur accessibilité et prévoit les recyclages.

Cette activité s'exerce sous la responsabilité du chef de chantier ou, suivant l'organisation de l'entreprise, du chef d'entreprise. Dans les phases préparatoires, cette activité se réalise dans un bureau de chantier. Elle nécessite l'utilisation d'outils numérique et de logiciels métier et s'appuie 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 en 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...). Cette activité requiert l'utilisation de supports collaboratifs et impose une attention particulière et continue à la prévention des risques.

Dans certaines entreprises, l'organisation des travaux du gros œuvre nécessite des validations ou habilitations spécifiques.

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

Communiquer Respecter des règles et des procédures Apprendre en continu

FICHE ACTIVITE TYPE N° 2

Faire réaliser les travaux du gros œuvre par les équipes

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

Dans sa fonction technique, l'assistant chef de chantier gros œuvre fait appliquer les modes opératoires dugros œuvre, implante les ouvrages du chantier et contrôle la production.

A partir des documents d'ordonnancement et des croquis d'exécution, l'assistant chef de chantier gros œuvre s'approprie les modes opératoires élaborés par le chef de chantier, réalise des croquis de détail et met en œuvre les étapes correspondantes afin de garantir la bonne réalisation des ouvrages dans les délais et le respect des règles de sécurité.

Il implante l'ensemble des ouvrages du gros œuvre à partir du dossier technique ou de la maquette numérique et éventuellement des bornes positionnées par le géomètre de la maîtrise d'ouvrage.

L'assistant chef de chantier vérifie en continu la qualité des travaux, les dispositifs de sécurité ainsi que lesécarts entre le prescrit et le réalisé. Il renseigne et transmet à sa hiérarchie les rapports de suivi (contrôles quantitatifs et qualitatifs de la production ainsi que les comptes rendus) afin d'ajuster les moyens de production.

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 le suiviet 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 (la maîtrise d'œuvre, bureau d'étude technique, coordonnateurs...) est requise.

Pour cette activité, l'assistant chef de chantier utilise du matériel topographique et des outils informatiques (tablette, smartphone, ordinateur...) et des logiciels dédiés (commandes, outils collaboratifs, plateforme digitale). Dans certaines organisations d'entreprise, la réalisation des travaux du gros œuvre nécessite desvalidations ou habilitations spécifiques.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

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

Communiquer Respecter des règles et des procédures Apprendre en continu

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 relaye les consignes aux équipes et rend compte de l'activité des équipes au chef de chantier.

A partir des directives fixées par le responsable, l'assistant chef de chantier gros œuvre répercute aux équipes les consignes d'exécution en s'assurant de leur compréhension. Il organise des temps d'information et de transmission de savoir-faire techniques et fait appliquer les réglementations (sécurité, environnement...) et les procédures qualité. A partir de l'organisation des travaux retenue, l'assistant chef de chantier gros œuvre échange avec les équipes afin de coordonner leurs interventions. Il transmet oralement ou par écrit au responsable du chantier les informations relatives à la production des équipes, à la sécurité sur le chantier et à la qualité des prestations réalisées. Il participe, dans le cadre d'une délégation, aux réunions techniques du chantier.

Cette activité est mise en œuvre sur un chantier de gros œuvre, avec les équipes de l'entreprise ou d'une entreprise intervenant sur le chantier, tout au long de la journée, avec des temps forts d'échanges en début et fin de journée. Cette activité requiert l'utilisation d'outils de communication.

L'animation d'équipe implique la prise de parole, un contrôle et un accompagnement régulier ainsi que le rappel systématique des règles de sécurité et des procédures qualité. Cette activité s'exerce dans un environnement mouvant, renforcé par la présence simultanée de multiples acteurs et par les aléas du chantier.

Dans certaines organisations d'entreprise, l'animation d'équipe de production gros œuvre nécessite des validations ou habilitations spécifiques.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Informer les équipes et rendre compte de l'activité à sa hiérarchie Relayer les consignes aux équipes

Compétences transversales de l'activité type

Communiquer Respecter des règles et des procédures Apprendre en continu

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE Nº 1

Extraire du dossier de chantier les informations nécessaires à la réalisation destravaux

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir du dossier de chantier, 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 et à la prévention des risques. Le cas échéant, repérer les pièces manquantes et celles qui nécessitent une recherche de renseignements complémentaires, afin de préparer les travaux de gros œuvre (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 nécessite l'utilisation d'outils numériques et de logiciels métier. Sa mise en œuvre 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

La composition des documents de l'opération est identifiée.

Les points singuliers (techniques, organisationnels et prévention) sont décelés.

Les pièces manquantes dans les dossiers sont repérées.

Les mesures environnementales exigées par le maître d'ouvrage sont prises en considération.

Les nuisances particulières du chantier sont listées.

Les risques d'accidents ou d'atteintes à la santé sont identifiés dans le choix des informations.

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

Extraire des quantités du dossier de chantier ou de la maquette numérique.

Appréhender les points de prévention du dossier de chantier.

Extraire des visuels de la maquette numérique.

Utiliser les outils bureautiques (tableur, logiciel de gestion du matériel...)

Identifier les points singuliers.

Identifier les principes d'écoconstruction.

Vérifier la cotation des divers plans d'exécution.

Utiliser les technologies de l'information, les outils informatiques et/ou bureautiques.

Assurer le classement administratif des documents du chantier.

Adopter une démarche méthodique et précise dans son organisation.

Gérer les registres obligatoires.

Connaissance des différents dangers et sources de dangers et dommages pour la santé.

Connaissance de la loi AGEC (gestion de déchets et lutte contre le gaspillage).

Connaissance de la lecture de plans (symboles, matériaux...).

Connaissance de la RE 2020 (enjeux et moyens).

Connaissances de la règlementation des travaux à proximité des réseaux (AIPR).

Connaissance de la RE 2020 (mise en œuvre de l'isolation thermique et l'étanchéité à l'air).

Connaissance de la composition d'un dossier de chantier.

Connaissance de la structure de l'entreprise et de son organisation.

Connaissance de la structure et du contenu des différentes pièces écrites des marchés publics, privés.

Connaissance de la technologie du Bâtiment (techniques et méthodes d'exécution du gros œuvre).

Connaissance des différents acteurs, leurs missions, leurs obligations.

Connaissance des principes de l'installation d'un chantier de bâtiment à faibles nuisances.

Connaissance de la règlementation en vigueur en matière d'hygiène, de santé et de prévention sur leschantiers. Connaissance du plan général de coordination (PGC) et du plan particulier de sécurité et de protection dela santé

(PPSPS).

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 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 parties d'ouvrage. Vérifier la cohérence des matériels et de la main-d'œuvre avec les besoins. Prévoir les livraisons de matériaux en anticipant les besoins afin de respecter les échéances. Proposer le cas échéant une adaptation du planning aux aléas et 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. La planification peut être réalisée à l'aide de logiciels dédiés sur des supports collaboratifs.

Critères de performance

La déclinaison en cycles, en zones de constructions ou en parties d'ouvrage est conforme au planningd'exécution. La courbe de main-d'œuvre présente un profil cohérent.

Les besoins de main-d'œuvre correspondent aux cycles.

L'utilisation du matériel est rationalisée.

Les besoins en moyens de levages sont identifiés.

Les livraisons sont planifiées.

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

Anticiper la prévention des risques professionnels.

Elaborer un planning (type diagramme Gantt).

Ajuster un planning (intégrer les aléas).

Anticiper les dates d'utilisation des matériels et matériaux.

Calculer les temps de saturation de la grue.

Déterminer une courbe de main-d'œuvre.

Identifier les points singuliers.

Prévoir les contrôles qualité.

Utiliser les technologies de l'information, les outils informatiques et/ou bureautiques.

Prendre en compte des aléas (écarts entre projection et réel).

Identifier les phases de coactivité critiques.

S'assurer du suivi des formations obligatoiresRationaliser et

optimiser les compétences.

Adopter une démarche méthodique et précise dans son organisation.

Echanger sur la base de documents collaboratifs.

Collaborer avec le Coordonnateur Sécurité et Protection de la santé (CSPS).

Confronter ses propres points de vue avec son responsable.

Faire preuve d'une capacité d'analyse et de synthèse.

Solliciter les autres corps d'état du chantier, la sous-traitance et les fournisseurs.

Connaissance du mode collaboratif global sur un chantier (LEAN).

Connaissance des principes collaboratifs et participatifs.

Connaissance des éléments constitutifs structurants des rituels (Odj, temps, étapes, CR ...).

Connaissance de la composition d'un dossier de chantier.
Connaissance de la technologie du Bâtiment (techniques et méthodes d'exécution du gros œuvre).
Connaissance des principes de planification.
Connaissance de la réglementation en vigueur en matière d'hygiène, de santé et de prévention sur leschantiers.

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 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, vérifier l'accessibilité et les aires de stockage et prévoir les recyclages. Contrôler la conformité de la livraison par rapport à la commande et gérer 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 eten interface avec les livreurs. Cette compétence impose une attention particulière et continue à la prévention des risques. L'utilisation d'outils informatique (tablette, smartphone, ordinateur...) et de logiciels dédiés (commandes, outils collaboratifs...) est requise.

Critères de performance

Les quantités de matériaux et de matériels sont vérifiées.

Les moyens de transport, de manutention et de levage sont appropriés.

La préparation et l'accessibilité des aires de stockage intègrent la prévention des risques professionnels.

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

Extraire des quantités du dossier de chantier ou de la maquette numérique.

Utiliser les outils bureautiques (tableur, logiciel de gestion du matériel...).

Calculer des quantités d'ouvrages.

Calculer des quantités de matériaux.

Établir l'état des stocks.

Utiliser les moyens de communication mis à sa disposition (téléphone, internet...).

Faire stocker dans les conditions de bonnes sauvegardes.

Rédiger des documents techniques (mémo, rapport, compte-rendu, note descriptive...).

Anticiper les risques professionnels liés aux tâches à exécuter.

Anticiper les risques d'accident et d'atteinte à la santé.

Appliquer la procédure de traitement des déchets.

Appliquer les procédures de livraisons et de stockage du chantier.

Vérifier les besoins de main-d'œuvre.

Passer une commande.

Animer la réception des approvisionnements.

Connaissance des différents dangers et sources de dangers et dommages pour la santé.

Connaissance de la loi AGEC (gestion de déchets et lutte contre le gaspillage).

Connaissance du mode collaboratif global sur un chantier (LEAN).

Connaissance des procédures internes à l'entreprise.

Connaissance des calculs professionnels.

Connaissance des différents acteurs, leurs missions, leurs obligations.

Connaissance des matériaux traditionnels du gros œuvre.

Connaissance de la réglementation en vigueur en matière d'hygiène, de santé et de prévention sur leschantiers.

Connaissance du matériel nécessaire à la mise en œuvre.

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE Nº 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 d'exécution, s'approprier les modes opératoires élaborés par le chef de chantier et mettre en œuvre les étapes correspondantes afin de garantir la bonne réalisation des ouvrages dans les délais et le respect des règles de sécurité. Réaliser des croquis de détail. Suivre les étapes de l'intervention des équipes du gros œuvre, en tenant compte 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 du mode opératoire correspondent à l'ordonnancement des travaux.

Les étapes du mode opératoire tiennent compte des objectifs environnementaux.

Les problèmes techniques et les points singuliers sont identifiés.

L'emploi du matériel est en cohérence avec les modes opératoires (rotations, cycles, tâches).

Les croquis de détails sont exploitables.

Les mesures de prévention et sécurité (individuelles et collectives) sont prises en compte.

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

Anticiper la prévention des risques professionnels.

Proposer les mesures qui limitent les consommations d'eau et d'énergie pour la réalisation de l'ouvrage.

Accompagner l'intervention des équipes du gros œuvre.

Mettre en œuvre les méthodes d'exécution.

Agir dans l'instantanéité.

Exploiter un mode opératoire.

Faire appliquer les règles d'hygiène, de santé et de sécurité.

Appliquer les règles des DTU.

Rédiger des documents techniques (mémo, rapport, compte-rendu, note descriptive...).

Prendre en compte les principes du développement durable (démarche HQE, bâtiment économe enénergie, chantier à faibles nuisances...).

Réaliser des croquis à main levée.

Réaliser un calepinage.

Anticiper les risques professionnels liés aux tâches à exécuter Anticiper les risques d'accident et d'atteinte à la santé Adopter une démarche méthodique et précise dans son organisation Avoir une capacité d'analyse et de synthèse

Fédérer le collectif autour des principes de l'écoconstruction

Prendre des décisions de manière concertée.

Connaissance de la lecture de plans (symboles, matériaux...).

Connaissance du mode collaboratif global sur un chantier (LEAN).

Connaissance des principes de base de la RSE.

Connaissance de la démarche QVCT.

Connaissance de la méthode d'établissement d'un mode opératoire.

Connaissance de la réglementation en vigueur en matière de sécurité sur les chantiers.

Connaissance des caractéristiques du matériel nécessaire pour la mise en œuvre.

Connaissance des principes généraux de la technologie du gros œuvre.

Connaissance des techniques de mise en œuvre des matériaux performants dans le domaine del'écoconstruction.

Connaissance des techniques de mise en œuvre des matériaux traditionnels du gros œuvre.

Connaissance du matériel nécessaire à la mise en œuvre.

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 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, calculer les coordonnées, implanter les ouvrages du gros œuvre et tracer les repères utiles à laréalisation des travaux (points, alignements, niveaux, tracés) en mettant en œuvre les mesures de préventions adaptées aux risques identifiés. Participer à l'implantation générale du chantier.

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...). L'implantation des ouvrages implique une méthodologie formelle et impose un contrôlepermanent.

Critères de performance

Le calcul des coordonnées est juste.

L'ouvrage est correctement positionné en planimétrie.

Les repères utiles sont identifiés.

Les niveaux déterminés sont conformes aux indications des plans.

Des points de contrôle sont proposés.

Les risques d'accident sont identifiés et les moyens de prévention sont adaptés.

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

Effectuer les contrôles d'alignements, d'aplombs, de niveaux et d'équerrage.

Collecter les informations nécessaires aux implantations.

Maîtriser les calculs professionnels : bases de la trigonométrie et de l'algèbre, géométrie et nivellement.

Sécuriser et protéger les implantations.

Faire appliquer les règles d'hygiène, de santé et de sécurité.

Utiliser les appareils de mesures et relevés : laser, théodolite, niveau de chantier et équerre optique.

Utiliser les technologies de l'information, les outils informatiques et/ou bureautiques.

Anticiper les risques professionnels liés aux tâches à exécuter.

Anticiper les risques d'accident et d'atteinte à la santé.

Adopter une démarche méthodique et précise dans son organisation.

Faire preuve d'une capacité d'analyse et de synthèse.

Expliquer les consignes d'hygiène, de santé, de sécurité et de prévention des risques.

Connaissance de la lecture de plans (symboles, matériaux...).

Connaissance de la démarche QVCT.

Connaissance des différents types de plans (situation, masse).

Connaissances de base des règlementations environnementales sur les chantiers.

Connaissance de la règlementation en vigueur en matière d'hygiène, de santé et de prévention sur leschantiers.

Connaissance des tolérances admissibles dans le bâtiment.

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 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 entre le prescrit et le réalisé. Renseigner les fiches de contrôles qualité en concordance avec les prescriptions techniques définies dans les plans et le CCTP afin de proposer le cas échéant 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 la prise de mesures au fur et à mesure du déroulement des travaux. La production écrite est faite dans le bureau de chantier. Le recours aux équipes d'entreprises, fournisseurs, coordonnateur de sécurité, et divers intervenants extérieurs est parfois indispensable.

Critères de performance

Les mesures de prévention et les moyens de protection sont vérifiés.

Les mesures environnementales exigées par le maître d'ouvrage sont prises en considération.

Les fiches de contrôle qualité sont renseignées.

Les non-conformités (sécurité, qualité) sont identifiées et décrites avec un vocabulaire technique adapté.

Les calculs des écarts sont justes.

Les documents de suivi permettent de vérifier, la consommation des heures et des matériaux alloués auxtâches, ainsi que l'utilisation du matériel.

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

Extraire des quantités du dossier de chantier ou de la maquette numérique.

Ajouter dans la maquette numérique des documents du chantier (bons de livraison, fiches de contrôlequalité...). Etablir l'état mensuel des stocks.

Comparer mensuellement les relevés d'ouvrages réalisés au prévisionnel.

Réaliser les pourcentages d'avancement.

Utiliser les outils bureautiques (tableur, logiciel de gestion du matériel...).

Répertorier les incidents de chantier lors de l'intervention d'équipes gros œuvre.

Calculer des quantités d'ouvrages.

Etablir des relevés d'ouvrages.

Utiliser les moyens de communication mis à sa disposition (téléphone, internet...).

Rendre compte de l'avancement oralement.

Rendre compte de l'avancement par écrit.

Renseigner un rapport de chantier.

Justifier les écarts relevés.

Faire appliquer les règles d'hygiène, de santé et de sécurité.

Utiliser les outils de suivi de chantier propres à l'entreprise.

Rédiger des documents techniques (mémo, rapport, compte-rendu, note descriptive).

Utiliser les technologies de l'information, les outils informatiques et/ou bureautiques.

Assurer le classement administratif des documents du chantier.

Etablir les constats et attachements de travaux.

Evaluer les écarts "prévisions/réalisations".

Gérer les registres obligatoires. Faire preuve d'une capacité d'analyse et de synthèse.

Echanger avec les équipes et avec son supérieur hiérarchique.

Connaissance des différents dangers et sources de dangers et dommages pour la santé.

Connaissance de la loi AGEC (gestion de déchets et lutte contre le gaspillage). Connaissance de la RE 2020 (enjeux et moyens).

Connaissance des procédures internes à l'entreprise.

Connaissances de base des règlementations environnementales sur les chantiers.

Connaissance de la règlementation en vigueur en matière d'hygiène, de santé et de prévention sur leschantiers.

Connaissance des techniques de mise en œuvre des matériaux performants dans le domaine del'écoconstruction.

Connaissance des tolérances admissibles dans le bâtiment.

Connaissance des techniques de mise en œuvre des matériaux traditionnels du gros œuvre.

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE Nº 7

Informer les équipes et rendre compte de l'activité à sa hiérarchie

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir de l'organisation des travaux retenue, échanger avec les équipes afin de coordonner leurs interventions. Transmettre oralement ou par écrit au responsable du chantier les informations relatives à laproduction des équipes, la sécurité sur le chantier et à la qualité des prestations réalisées. De la même façon, faire état de l'avancement des ouvrages au regard des plannings. 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 et au bon fonctionnement du chantier.

Critères de performance

Les échanges visent à faciliter la coordination entre les équipes.

Des rituels avec les équipes sont animés.

Les informations formulées à l'oral sont synthétiques et précises.

Les documents contractuels relatifs aux prestations réalisées sont transmis au responsable du chantier.

L'état d'avancement des ouvrages au regard des plannings est transmis au responsable du chantier.

Le cadre d'intervention des réunions techniques est préparé.

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

Utiliser des supports visuels partagés.

Transmettre des messages écrits (mail, SMS...).

Structurer le contenu d'un message.

Expliquer les origines et les causes d'un changement.

Sensibiliser les équipes à la prévention des risques professionnelles.

Sensibiliser son équipe à la non-discrimination.

Transmettre les engagements RSE.

Utiliser les canaux de communication (internet, mails, outils et plateformes de communication).

Transmettre au responsable de chantier les bordereaux de livraison.

Renseigner les rapports d'activité.

Utiliser les modes de communication adaptés (reformuler, questionner et synthétiser).

Animer une réunion.

Favoriser la prise de parole et l'expression des avis.

Adapter son mode de communication en fonction des échanges.

Favoriser des échanges collectifs.

Prendre en considération les demandes (implicites et explicites) de ses interlocuteurs.

Connaissance des principes collaboratifs et participatifs.

Connaissance des modes et des canaux de communication.

Connaissance des canaux de communication instantanée

Connaissance des éléments constitutifs structurants des rituels (Odi, temps, étapes, CR...).

Connaissance du cadre légal de la loi sur la diversité en entreprise.

Connaissance des effets de sa communication sur son interlocuteur.

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE Nº 8

Relayer 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, répercuter aux équipes les consignes d'exécution en s'assurant de leur compréhension. Organiser des temps d'information et de transmissions de savoir-faire techniques. Expliquer les actions et les rôles de chacun afin d'impliquer les équipes dans un objectif commun. Faire appliquer les règlementations (sécurité, environnement...) et les procédures qualité. Animer un 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, tout au longde la journée avec des temps forts d'échanges en début de journée.

Lors du démarrage d'une action ou d'une tache, cette compétence est mise en œuvre avec l'ensemble des membres d'une équipe de l'entreprise ou d'une entreprise intervenant sur le chantier.

Critères de performance

Les consignes respectent les méthodes constructives retenues et les plannings de travaux.

Les directives sont déclinées dans les organisations des équipes.

Les procédures (sécurité, environnement, qualité...) sont rappelées et mises en valeur dans les consignes.

Les actions et rôles de chacun sont expliqués.

Les points réguliers (activité, sécurité...) sont institués.

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

Agir dans l'instantanéité.

Anticiper la prévention des risques professionnels.

Déléguer des tâches en mode projet.

Formuler et suivre des objectifs opérationnels.

Instaurer des échanges collaboratifs.

Mobiliser des leviers de motivation adaptés (reconnaissance, autonomie, développement de compétences...).

Mobiliser les compétences autour d'un objectif commun.

Adapter son management pour une meilleure inclusion.

Inscrire les actions quotidiennes dans une cohérence globale.

S'assurer du suivi des formations obligatoires.

Rationaliser et optimiser les compétences.

Accompagner le changement.

Promouvoir la culture de prévention de l'entreprise.

S'adapter à un environnement changeant.

Appréhender les limites de sa délégation.

Faire preuve de loyauté envers l'entreprise et les équipes, porter la culture de l'entreprise.

Gérer les conflits et les relations interpersonnelles dans une équipe.

Accueillir un nouvel arrivant sur un chantier bâtiment.

Intégrer un nouvel embauché.

Organiser et animer les réunions avec les chefs d'équipes et les ouvriers professionnels.

Connaissance des principes de base de la RSE.

Connaissance de la démarche QVCT.

Connaissance de l'environnement du handicap (la loi, décret...).

Connaissance des étapes d'accompagnement au changement.

Connaissance des freins au changement.

Connaissance des mécanismes liés aux stéréotypes et leurs conséquences.

Connaissance des styles managériaux.

Connaissance des tendances de fonctionnement générationnel (x, y, z, alpha).

Connaissance d'une méthode de formulation d'objectif (ex SMART).

Connaissance des événements (accidents du travail, maladies professionnelles, presqu'accidents, signauxfaibles, alertes...).

Connaissance de la réglementation en vigueur en matière d'hygiène, de santé et de prévention sur leschantiers.

Connaissances de base de la convention collective des ouvriers et des ETAM du bâtiment.

FICHE DES COMPETENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Communiquer

Description de la compétence - processus de mise en œuvre

Comprendre et développer un argumentaire, présenter un projet, lire et rédiger des documents spécifiques, interagir avec des interlocuteurs ayant différents types de fonctions et communiquer avec des enjeux importants

Critères de performance

Les documents contractuels relatifs aux prestations réalisées sont transmis au responsable du chantier. L'état d'avancement des plannings est transmis quotidiennement.

La composition des documents de l'opération est identifiée.

La déclinaison en cycles, en zones de constructions ou en parties d'ouvrage est conforme au planningd'exécution. Les croquis de détails sont exploitables.

Respecter des règles et des procédures

Description de la compétence - processus de mise en œuvre

Proposer et mettre en œuvre des procédures ou mesures de prévention qui permettent des adaptations aux aléas ou à une situation de travail particulière (la démarche nécessite analyse, repérage des risques et connaissance des variantes possibles).

Critères de performance

Les mesures de prévention et les moyens de protection sont vérifiés.

Les points singuliers (techniques, organisationnels et prévention) sont décelés.

Les points réguliers (activité, sécurité...) sont institués.

Les risques d'accident sont identifiés et les moyens de prévention sont adaptés.

La préparation et l'accessibilité des aires de stockage intègrent la prévention des risques professionnels.

Les mesures de prévention et sécurité (individuelles et collectives) sont prises en compte.

Les risques d'accidents ou d'atteintes à la santé sont identifiés dans le choix des informations

Les procédures (sécurité, environnement, qualité...) sont rappelées et mises en valeur dans les consignes.

Les non-conformités (sécurité, qualité) sont identifiées et décrites avec un vocabulaire technique adapté.

Apprendre en continu

Description de la compétence - processus de mise en œuvre

Réaliser une veille active et organisée pour se tenir informé des tendances, des nouveautés et mettre àjour en continu ses savoirs.

Critères de performance

Les étapes du mode opératoire tiennent compte des objectifs environnementaux.

Les documents de suivi permettent de vérifier, la consommation des heures et des matériaux alloués aux tâches, ainsi que l'utilisation du matériel.

Les problèmes techniques et les points singuliers sont identifiés.

Les procédures (sécurité, environnement, qualité...) sont rappelées et mises en valeur dans les consignes.

Les mesures environnementales exigées par le maître d'ouvrage sont prises en considération.

Glossaire technique

AGEC (Loi)

La loi Anti-Gaspillage pour une Économie Circulaire (AGEC) du 10 février 2020 vise à transformer l'économie linéaire, « produire, consommer, jeter », en une économie circulaire.

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.

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.

DTU

Documents Techniques et Unifiés (DTU)

Les DTU se composent de documents définissant :

- les conditions à respecter dans le choix et la mise en œuvre des matériaux,
- les limites des prestations et obligations envers les autres corps de métier
- les règles de calcul.

ETAM

ETAM "Employés, Techniciens et Agents de Maîtrise" est un statut entre celui d'ouvrieret celui de cadre.

Fonctionnement générationnel (x, y, z, alpha).

Fonctionnement d'un groupe d'individus partageant des expériences communes et définissant des tendances communes de comportements, d'aspirations, de rapport à la société et aux technologies.

Les générations étant actuellement ou prochainement au travail :

- Les « Baby-Boomers », nés approximativement entre 1945 et 1964 : Ils ont construit la France des 30 glorieuses dans un contexte de plein emploi et de prospérité.
- La « Génération X », née approximativement entre 1965 et 1980.
- La « Génération Y » appelée également « les millennials » née approximativement entre 1981 et 1995 (certains auteurs étendent cette limite à 1999).
- La « Génération Z » née approximativement entre 1996 et 2010.
- La « Génération alpha » née approximativement après 2010.

GROS ŒUVRE (Le)

Les travaux de gros œuvre désignent la construction de la structure d'un bâtiment ou d'un ouvrage. Cette structure peut être réalisée en pierre, en bois, en terre cuite ou crue, en blocs d'agglomérés, en béton armé ou non, en métal ou encore en mixant ces matériaux.

HQE (démarche)

La démarche Haute Qualité Environnementale (HQE) vise à minimiser les impacts d'unbâtiment sur l'environnement (construction, usage et rénovation).

Lean

Le Lean est une méthode de gestion avec comme objectif principal le progrès. Plus précisément, la démarche Lean permet de créer le maximum de valeur tout en consommant le minimum de ressources.

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 desouvrages.

PGC

Plan général de coordination (PGC)

Le plan général de coordination est un document, imposé par la réglementation 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).

QVCT

La QVCT ou Qualité de Vie et des Conditions de Travail est définie par l'Accord National Interprofessionnel (ANI) sur l'Egalité Professionnelle et la Qualité de Vie au Travail comme étant « les conditions dans lesquelles les salariés exercent leur travail, et leur capacité à s'exprimer et à agir sur le contenu de celui.

RE 2020

Réglementation environnementale RE2020.

En 2020, la France passe d'une réglementation thermique à une réglementationenvironnementale, la RE2020, plus ambitieuse et exigeante pour la filière construction.

RSE

La responsabilité sociétale des entreprises (RSE) se définit comme la contribution volontaire des entreprises aux enjeux du développement durable, aussi bien dans leurs activités que dans leurs interactions avec leurs parties prenantes. Elle concerne trois domaines : environnemental, social et sociétal.

SMART

Un objectif SMART doit être Spécifique, Mesurable, Atteignable, Réaliste et Temporel.

Glossaire du RP

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.

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 utilisantune 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 professionnel

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l'Education).



RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION (RC) DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

« ASSISTANT CHEF DE CHANTIER GROS OEUVRE »

NIVEAU IV (4)

1. Références de la spécialité

Intitulé du titre professionnel: Assistant chef de chantier gros œuvre

Sigle du titre professionnel: ACCGO

Niveau: IV (4)

Référence du titre professionnel en France métropolitaine

Code(s) NSF: 232p - Conduite des travaux, encadrement de chantier, métré, dans le gros oeuvre

Code(s) ROME: F1202

Formacode: 22294, 22395, 22354 Date de l'arrêté: 22/02/2024

Date de parution au JO de l'arrêté : 29/02/2024

Date d'effet de l'arrêté: 16/07/2024

2. Modalités d'évaluation générales des titres professionnels

Chaque modalité d'évaluation, identifiée dans le référentiel de certification (RC) comme constitutive de la session du titre, du certificat de compétences professionnelles (CCP) ou du certificat complémentaire de spécialisation (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.

L'aménagement de la session d'examen pour les candidats en situation de handicap pourra s'appuyer sur le guide pratique d'aménagement des sessions d'examen disponible à l'adresse suivante : https://travail-emploi.gouv.fr/formation-professionnelle/certification-competences-pro/titres-professionnels-373014, rubrique textes réglementaires/documents techniques.

La proposition d'aménagement de la session d'examen est mise en œuvre en lien avec la DDETS concernée.

3 Dispositif d'évaluation spécifique pour la session du titre professionnel ACCGO

Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou d'un parcours de validation des acquis de l'expérience (VAE) pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau 3.1 « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- 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.

Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès au titre professionnel par capitalisation de CCP sont évaluées par un jury au vu du livret de certification et d'un entretien 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.

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	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 de chantier d'un projet de réalisation d'un bâtiment qui lui est remis : 1 ^{re} phase, durée 02 h 00 : Le candidat s'approprie le dossier du projet de réalisation, 2 ^{de} phase, durée 05 h 00 : Le candidat répond par écrit aux questions portant sur le dossier du projet de réalisation.
Autres modalités d'évaluation le	e 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 Informer les équipes et rendre compte de l'activité à sa hiérarchie Relayer les consignes aux équipes	00 h 30 min	Cet entretien est réalisé après la mise en situation professionnelle à l'aide d'un guide de questionnement, il comprend deux parties. Une partie au cours de laquelle le candidat argumente oralement en répondant au jury sur un (des) point(s) ciblé(s) de sa production issue de la mise en situation professionnelle. Une autre partie pendant laquelle, le candidat répond aux questions du jury en matière de management d'équipes. Pour cette partie, le jury s'appuie sur des propositions d'études de cas.
 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.

Précisions pour le candidat VAE :

Sans objet

3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

			Autres modalités d'évaluation		
Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Organiser les travaux du gros œuvre				I	
Extraire du dossier de chantier les informations nécessaires à la réalisation des travaux	La composition des documents de l'opération est identifiée. Les points singuliers (techniques, organisationnels et prévention) sont décelés. Les pièces manquantes dans les dossiers sont repérées. Les mesures environnementales exigées par le maître d'ouvrage sont prises en considération. Les nuisances particulières du chantier sont listées. Les risques d'accidents ou d'atteintes à la santé sont identifiés dans le choix des informations.	×	\boxtimes		
Exploiter les plannings de travaux du chantier	La déclinaison en cycles, en zones de constructions ou en parties d'ouvrage est conforme au planning d'exécution. La courbe de main-d'œuvre présente un profil cohérent. Les besoins de main-d'œuvre correspondent aux cycles. L'utilisation du matériel est rationalisée. Les besoins en moyens de levages sont identifiés. Les livraisons sont planifiées.	\boxtimes	\boxtimes		
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. La préparation et l'accessibilité des aires de stockage intègrent la prévention des risques professionnels. Le traitement des emballages et des déchets est prévu. La conformité des livraisons est contrôlée.	\boxtimes	×		

			Autres modalités d'évaluation		
Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Faire réaliser les travaux du gros œuvre par les équipes					
Faire appliquer les modes opératoires du gros œuvre	Les étapes du mode opératoire correspondent à l'ordonnancement des travaux. Les étapes du mode opératoire tiennent compte des objectifs environnementaux. Les problèmes techniques et les points singuliers sont identifiés. L'emploi du matériel est en cohérence avec les modes opératoires (rotations, cycles, tâches). Les croquis de détails sont exploitables. Les mesures de prévention et sécurité (individuelles et collectives) sont prises en compte.		\boxtimes		
Implanter et tracer les ouvrages du chantier	Le calcul des coordonnées est juste. L'ouvrage est correctement positionné en planimétrie. Les repères utiles sont identifiés. Les niveaux déterminés sont conformes aux indications des plans. Des points de contrôle sont proposés. Les risques d'accident sont identifiés et les moyens de prévention sont adaptés.		\boxtimes		
Assurer les contrôles quantitatifs et qualitatifs de la production du chantier	Les mesures de prévention et les moyens de protection sont vérifiés. Les mesures environnementales exigées par le maître d'ouvrage sont prises en considération. Les fiches de contrôle qualité sont renseignées. Les non-conformités (sécurité, qualité) sont identifiées et décrites avec un vocabulaire technique adapté. Les calculs des écarts sont justes. Les documents de suivi permettent de vérifier, la consommation des heures et des matériaux alloués aux tâches, ainsi que l'utilisation du matériel.		\boxtimes		

Compétences professionnelles Critères d'évaluation	Minne			
Compétences professionnelles Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
imer les équipes de production gros œuvre				
Les échanges visent à faciliter la coordination entre les équipes. Des rituels avec les équipes sont animés. Les informations formulées à l'oral sont synthétiques et précises. Les documents contractuels relatifs aux prestations réalisées sont transmis au responsable du chantier. L'état d'avancement des ouvrages au regard des plannings est transmis au responsable du chantier. Le cadre d'intervention des réunions techniques est préparé.				
Les consignes respectent les méthodes constructives retenues et les plannings de travaux. Les directives sont déclinées dans les organisations des équipes. Les procédures (sécurité, environnement, qualité) sont rappelées et mises en valeur dans les consignes. Les actions et rôles de chacun sont expliqués. Les points réguliers (activité, sécurité) sont institués.				

3.3. Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées			
Communiquer	Exploiter les plannings de travaux du chantier			
	Extraire du dossier de chantier les informations nécessaires à la réalisation des travaux			
	Faire appliquer les modes opératoires du gros œuvre			
	Informer les équipes et rendre compte de l'activité à sa hiérarchie			
Respecter des règles et des procédures	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			
	Implanter et tracer les ouvrages du chantier			
	Réceptionner les approvisionnements du chantier			
	Relayer les consignes aux équipes			
Apprendre en continu	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			
	Relayer les consignes aux équipes			

4. Conditions de présence et d'intervention du jury propre au titre 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 DE CERTIFICATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

« Assistant chef de chantier gros œuvre »

CCP

Organiser les travaux du gros œuvre

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

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- 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.

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 Exploiter les plannings de travaux du chantier Réceptionner les approvisionnements 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 04 h 00 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 Exploiter les plannings de travaux du chantier Réceptionner les approvisionnements du chantier	00 h 15 min	L'entretien se déroule après la mise en situation professionnelle. Le candidat argumente oralement en répondant au jury sur un (des) point(s) ciblé(s) 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.

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Organiser les travaux du gros œuvre

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

Faire réaliser les travaux du gros œuvre par les équipes

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

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- 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.

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 Implanter et tracer les ouvrages du chantier Assurer les contrôles quantitatifs et qualitatifs de la production 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 03 h 15 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 Implanter et tracer les ouvrages du chantier Assurer les contrôles quantitatifs et qualitatifs de la production du chantier	00 h 15 min	L'entretien se déroule après la mise en situation professionnelle. Le candidat argumente oralement en répondant au jury sur un (des) point(s) ciblé(s) 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.

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Faire réaliser les travaux du gros œuvre par les équipes

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

Animer les équipes de production gros œuvre

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

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- 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.

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	Informer les équipes et rendre compte de l'activité à sa hiérarchie Relayer 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 les propositions d'étude de cas.
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 :

La mise en situation professionnelle est organisée individuellement par candidat.

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Animer les équipes de production gros œuvre

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 Le jury est présent pendant toute la durée de la session CCP.

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.	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. Un local équipé d'un tableau.	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 comprenant une calculette, un triple décimètre, une gomme et un ensemble de crayons de couleur.	1	Sans objet	
	1	Tableau mural avec feutres couleur et effaceur ou tableau papier.	20	Sans objet	
Équipements	1	Micro-ordinateur équipé des logiciels Word, Excel et lecteur PDF, vérifié en bon état de fonctionnement, vidé de tout fichier de travail.	1	Sans objet	

ANNEXE 2

CORRESPONDANCES

Le titre professionnel Assistant chef de chantier gros œuvre est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances sont :

Assistant chef de chantier gros œuvre			Assistant chef de chantier gros œuvre
CCP	Organiser les travaux du gros œuvre	CCP	Organiser les travaux du gros œuvre
CCP	Faire réaliser les travaux du gros œuvre par les équipes	CCP	Faire réaliser les travaux du gros œuvre par les équipes
CCP	Animer les équipes de production gros œuvre	CCP	Animer les équipes de production gros œuvre

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.

ASSEMBLÉE DE LA POLYNÉSIE FRANÇAISE

NOR: CFP24202982DL-5

DÉLIBÉRATION Nº

/APF

DU

relative à la demande de reconnaissance par l'État du titre à finalité professionnelle de réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air préparé en Polynésie française et délivré par la 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 le code du travail de la Polynésie française et notamment le Livre III de sa partie VI;

Vu 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 ;

Vu l'arrêté n° 2070 CM du 24 octobre 2025 soumettant un projet de délibération à l'assemblée de la Polynésie française ;

Vu la lettre n° /2025/APF/SG du l'assemblée de la Polynésie française ;

portant convocation en séance des représentants à

Vu le rapport nº

du

de la commission de l'emploi et de la fonction publique;

Dans sa séance du

ADOPTE:

Article 1er.- La présente délibération a pour objet la demande de reconnaissance par l'État du titre à finalité professionnelle de réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air préparé en Polynésie française et délivré par la ministre en charge de la formation professionnelle.

Article 2.- Le présent titre à finalité professionnelle, créé en application des dispositions du code du travail de la Polynésie française, présente une stricte correspondance avec le titre ayant le même intitulé qui est inscrit au répertoire national des certifications professionnelles.

<u>Article 3</u>.- Le titre à finalité professionnelle entrant dans le champ de l'application de cette demande de reconnaissance par l'État est détaillé comme suit :

INTITULÉ	SIGLE	RÉFÉRENCE
Réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air	RHH	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 à finalité professionnelle, sont décrites aux annexes jointes à la présente délibération.

<u>Article 4.-</u> L'organisme de formation désigné pour dispenser la formation est l'établissement public administratif dénommé Centre de formation professionnelle pour adultes (CFPA).

Peuvent également organiser la formation et les sessions d'évaluation du titre à finalité professionnelle visé les organismes de formation agréés suivant les conditions d'agrément fixées par arrêté pris en conseil des ministres.

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.

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.

<u>Article 6.-</u> 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,

Odette HOMAI

Antony GEROS

REFERENTIEL PROFESSIONNEL (RP) DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

« RÉCEPTIONNISTE EN HÔTELLERIE ET HÔTELLERIE DE PLEIN AIR »

NIVEAU IV (4)

Introduction

Présentation de l'évolution du titre professionnel

La version révisée du titre professionnel « Réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air » présente deux activités-types.

AT 1 - Assurer les opérations relatives au séjour des clients.

AT 2 - Assurer les opérations relatives au suivi de l'activité de l'établissement touristique.

Les compétences identifiées et le contenu des savoirs ont évolué au regard des résultats de l'analyse dutravail (travail prescrit et travail réel).

Contexte de l'examen du titre professionnel

Les résultats de l'analyse du travail menée en 2023 sur l'ensemble du territoire français, en tenant compte des secteurs d'activités de l'hôtellerie, de l'hôtellerie de plein air et de la parahôtellerie, ont permis de confirmer que l'activité du réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air se concentre sur l'accompagnement du client tout au long du séjour (avant, pendant et après).

Le réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air assure les opérations relatives au séjour du client au front office et assure les opérations relatives au suivi de l'activité de l'établissement touristique au back office.

- accueille, informe et conseille le client ;
- traite les demandes de réservations de prestations hôtelières ;
- procède aux opérations d'arrivée, de suivi et de départ du client ;
- assure le suivi de l'activité journalière ;
- contribue au développement commercial;
- contribue au suivi de l'e-réputation.

Cela conduit à:

- modifier l'intitulé de la compétence n° 3 qui devient : « Procéder aux opérations d'arrivée, de suiviet de départ du client » ;
- changer l'intitulé de la deuxième activité-type qui devient : Activité-type n° 2 « Assurer les opérations relatives au suivi de l'activité de l'établissement touristique » ;
- créer une nouvelle compétence : Compétence n° 5 « Contribuer au développement commercial ».

Liste des activités

Ancien TP: Réceptionniste en hôtellerie

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-réputationde l'établissement hôtelier

Nouveau TP: Réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air

Activités:

- Assurer les opérations relatives au séjour des clients
- Assurer les opérations relatives au suivi de l'activité de l'établissement touristique

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Assurer les opérations relatives au séjour des clients	l	Accueillir, informer et conseiller le client
		2	Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières
		3	Procéder aux opérations d'arrivée, de suivi et de départ du client
2	Assurer les opérations relatives au suivi de l'activité de l'établissement touristique	4	Assurer le suivi de l'activité journalière
		5	Contribuer au développement commercial
		6	Contribuer au suivi de l'e-réputation

FICHE EMPLOI TYPE

Réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air

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

Dans le respect des procédures et des standards de qualité de l'établissement touristique, le réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air accueille les clients au service de la réception d'un établissement touristique. Il identifie, informe et conseille les clients en proposant une offre adaptée en valorisant les prestations de l'établissement ainsi que l'environnement touristique. Il traite les réservations de prestations hôtelières individuelles et effectue les opérations d'arrivée, le suivi du séjour du client et les opérations de départ. Il utilise au quotidien la langue anglaise.

Le réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air assure la promotion de l'offre touristique et traite les demandes de renseignements des clients en utilisant les outils de communication internes ou externes et les supports d'informations touristiques. Dans le respect des consignes et de la grille tarifaire, il propose une offre commerciale en tenant compte de la clientèle tourisme et affaire. Il effectue les opérations d'arrivée en proposant des prestations complémentaires afin d'optimiser le chiffre d'affaires et valoriser l'offre de service. Il assure le suivi du client tout au long du séjour. Il effectue les opérations de départ en contribuant à la fidélisation du client. À tout moment, il assure le suivi de la gestion de la satisfaction client. Il clôture la caisse. Il veille à la sécurité des biens et des personnes tout en étant vigilant aux flux entrantset sortants.

Le réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air contrôle les comptes des clients afin d'assurer le suivi de l'activité du service de la réception. Dans le respect de la législation hôtelière et des standards de qualité, il contribue au développement commercial de l'établissement touristique en traitant les demandes séminaire et groupe. Il contribue au suivi de l'e-réputation de l'établissement touristique et surveille les avisdéposés par les clients sur les canaux de communication dédiés. En fonction de la procédure établie par lahiérarchie, il répond aux avis positifs en valorisant l'établissement touristique.

Le réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air exerce cette activité seul ou en équipe, sous la responsabilité de la hiérarchie. Il exerce principalement ses activités dans les espaces dédiés à l'accueil du client, en face à face, par téléphone, par courriel et messagerie instantanée, en français et en anglais. Il peut être amené à communiquer dans une autre langue étrangère que l'anglais. Il utilise un Property Management System (PMS) et des logiciels de bureautique. Il est en contact permanent avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs et les partenaires et prend en compte les contextes et besoins de personnes en situation de handicap. Il veille à l'image de l'établissement touristique. Il peut, ponctuellement, participer à la préparation et au service du snacking, du petit déjeuner, du bar et à la gestion de la boutique.

Le réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air intervient dans les hôtels, résidences, campings, parcs résidentiels de loisirs et villages vacances. Son degré d'autonomie et de responsabilité dépend de l'organisation de l'établissement touristique. Il peut bénéficier d'un contrat de travail en CDI, CDD, contrat saisonnier, à temps partiel ou à temps plein.

L'activité est caractérisée 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 touristique. Le réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air exerce principalement en station debout. Il peut travailler le soir, la nuit, les weekends et les jours fériés. Les horaires de travail peuvent être décalés par roulement, avec ou sans coupure. Son poste de travail peut être adapté, en fonction de son éventuel handicap.

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 ;
- campings;
- parcs résidentiels de loisirs;
- résidences hôtelières ;
- villages de vacances;
- auberges collectives;
- conciergeries dédiées à la gestion de locations saisonnières.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- réceptionniste en hôtellerie;
- réceptionniste de camping ;
- réceptionniste tournant;
- réceptionniste en établissement touristique ;
- réceptionniste de village vacances ;
- réceptionniste de nuit ou night audit ;
- premier / première de réception ;
- agent / agente de réservation en hôtellerie ;
- concierge de location saisonnière.

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, informer et conseiller le client Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières Procéder aux opérations d'arrivée, de suivi et de départ du client
- 2. Assurer les opérations relatives au suivi de l'activité de l'établissement touristique Assurer le suivi de l'activité journalière Contribuer au développement commercial Contribuer au suivi de l'e-réputation

Compétences transversales de l'emploi

Communiquer à l'oral et à l'écrit avec les clients, la hiérarchie, les collaborateurs et les partenaires de l'établissement touristique

Utiliser les outils de gestion hôtelière, de bureautique et de suivi de l'e-réputation de l'établissement touristique

Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau IV (4) Convention(s):

Code(s) NSF:

334t--Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement

Fiche(s) Rome de rattachement

G1703 Réception en hôtellerie

FICHE ACTIVITÉ TYPE Nº 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 touristique, le réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air accueille les clients, identifie les besoins, informe et les conseille en proposant une offre adaptée en valorisant les prestations de l'établissement ainsi que l'environnement touristique. Il traite les réservations de prestations hôtelières individuelles et effectue les opérations d'arrivée, de suivi de séjour du client et de départ. Il utilise au quotidien la langue anglaise.

Le réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air assure la promotion de l'offre touristique locale et traite les demandes de renseignements des clients en utilisant les outils de communication internes ou externes et les supports d'informations touristiques. Dans le respect des consignes et de la grille tarifaire, il propose une offre commerciale en tenant compte de la clientèle tourisme et affaire. Il optimise le planning d'occupation par type de chambre ou d'unité d'hébergement et saisit les réservations sur le *Property Management System (PMS)*. Il effectue les opérations d'arrivée en proposant des prestations complémentaires afin d'optimiser le chiffre d'affaires et valoriser l'offre de service. Il assure le suivi duclient tout au long du séjour en transmettant les besoins et les demandes aux services concernés. Dans la limite de ses attributions, Il gère les interactions avec le client et dans le cas d'une situation conflictuelle, en informe la hiérarchie. Il effectue les opérations de départ en contribuant à la fidélisation du client. À tout moment, il assure le suivi de la gestion de la satisfaction client. Il clôture la caisse en contrôlant et en identifiant les encaissements selon les procédures de l'établissement touristique. Il veille à la sécurité des biens et des personnes tout en étant vigilant aux flux entrants et sortants.

Le réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air exerce cette activité seul ou en équipe, sous la responsabilité de la hiérarchie. Il exerce principalement ses activités dans l'espace dédié à l'accueil du client, en face à face, par téléphone, par courriel et messagerie instantanée, en français et en anglais. Il peut être amené à communiquer dans une autre langue étrangère que l'anglais. Il utilise un *Property Management System (PMS)* et des logiciels de bureautique. Il est en contact permanent avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs et les partenaires et prend en compte les contextes et besoins de personnes en situation de handicap. Son degré d'autonomie et de responsabilité dépend de l'organisation de l'établissement touristique.

L'activité est caractérisée 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 touristique. Le réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air exerce principalement en station debout. Il peut travailler le soir, la nuit, les weekends 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, informer et conseiller le client Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières Procéder aux opérations d'arrivée, de suivi et de départ du client

Compétences transversales de l'activité type

Communiquer à l'oral et à l'écrit avec les clients, la hiérarchie, les collaborateurs et les partenaires de l'établissement touristique

Utiliser les outils de gestion hôtelière, de bureautique et de suivi de l'e-réputation de l'établissement touristique

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Assurer les opérations relatives au suivi de l'activité de l'établissement touristique

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

Le réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air contrôle les comptes des clients afin d'assurer le suivi de l'activité du service de la réception. Dans le respect de la législation hôtelière et des standards de qualité, il contribue au développement commercial de l'établissement touristique en traitant les demandes séminaire et groupe. Il contribue au suivi de l'e-réputation de l'établissement touristique en incitant le client à partager, en ligne, son expérience de séjour. Afin de fidéliser et générer de nouveaux clients, il surveille les avis déposés par les clients sur les canaux de communication dédiés.

A partir des relevés de consommation et de chiffre d'affaires par point de vente, du rapport de caisse et des consignes, le réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air met à jour et assure le suivi des comptes débiteurs divers en tenant compte des conditions définies par les contrats commerciaux. Il utilise les supports mis en place et met à jour et centralise les indicateurs de performance et ratios. A partir des consignes de la hiérarchie et de la disponibilité du planning d'occupation, il traite les demandes de réservation de prestations hôtelières séminaire et groupe, par courriel, en respectant les règles d'écriture. Il propose une offre commerciale adaptée en tenant compte de la grille tarifaire de chaque segment, des conditions générales de vente en mettant en avant les prestations de l'établissement touristique. Il surveille les avis déposés par les clients sur les canaux de communication dédiés. En fonction de la procédure établie par la hiérarchie, il répond aux avis positifs en valorisant l'établissement touristique. Il relève et transmet les avis négatifs à la hiérarchie en apportant des éléments de réponse en lien avec l'insatisfaction du client et propose une réponse adaptée.

Le réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air exerce cette activité seul ou en équipe, sous la responsabilité de la hiérarchie. Il exerce principalement ses activités *au back-office*, par téléphone, par courriel et messagerie instantanée, en français et en anglais. Il peut être amené à communiquer dans une autre langue étrangère que l'anglais. Il utilise un *Property Management System (PMS)* et des logiciels de bureautique. Il est en contact permanent avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs et les partenaires de l'établissement touristique et prend en compte les contextes et besoins de personnes en situation de handicap.

L'activité est caractérisée par la diversité des tâches, par la gestion permanente des priorités. Son degré d'autonomie et de responsabilité dépend de l'organisation de l'établissement touristique. Le port d'un uniforme ou d'une tenue adaptée est fréquent et défini par l'établissement touristique. Il peut travailler le soir, la nuit, les week-ends 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

Assurer le suivi de l'activité journalière Contribuer au développement commercial Contribuer au suivi de l'e-réputation

Compétences transversales de l'activité type

Communiquer à l'oral et à l'écrit avec les clients, la hiérarchie, les collaborateurs et les partenaires de l'établissement touristique

Utiliser les outils de gestion hôtelière, de bureautique et de suivi de l'e-réputation de l'établissement touristique

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Accueillir, informer et conseiller le client

Description de la compétence - processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures et des standards de qualité de l'établissement touristique, accueillir les clients, identifier les besoins, informer, conseiller en proposant une offre adaptée en valorisant les prestations de l'établissement ainsi que l'environnement touristique. A partir du contexte touristique et des outils de communication internes ou externes et des supports d'informations touristiques, promouvoir l'offre touristique locale et répondre à toutes les demandes de renseignements des clients. En fonction des demandes des clients, réserver une prestation en interne ou 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 et les transcrire. Prendre en compte les contextes et besoins de personnes en situation de handicap. 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 lors de l'arrivée et durant le séjour du client, dans un établissement de l'hôtellerie ou de l'hôtellerie de plein air, 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. Elle nécessite l'utilisation d'un *PMS*, d'un traitement de texte et d'un tableur. En fonction de l'établissement touristique, le réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air 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 touristique sont valorisées Les informations d'ordre pratique et touristique sont fiables La satisfaction des clients est vérifiée

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

Accueillir la clientèle de l'établissement touristique.

Utiliser les outils de communication.

Analyser les besoins des clients.

Valoriser les prestations de l'établissement touristique.

Conseiller les clients sur l'offre et l'environnement touristique local.

Répondre aux demandes d'informations d'ordre pratique des clients.

Utiliser un livret d'informations touristiques locales.

Prendre et transcrire les messages.

Participer à la mise à jour de l'offre touristique locale et des informations pratiques.

Transmettre le fichier journalier ou hebdomadaire correspondant aux types de clientèles présentes dans l'établissement touristique afin d'optimiser les activités/animations ou prestations internes proposées à la clientèle.

Participer à l'animation des réseaux sociaux de l'établissement touristique.

Utiliser le PMS afin d'enregistrer les prestations internes réservées et encaissées.

Utiliser un traitement de texte.

Utiliser un logiciel tableur.

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 (desk, accueil, boutique, zone de pré-accueil).

Appliquer les principes du développement durable définis par l'établissement touristique.

Adopter un comportement professionnel avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs, les services del'établissement touristique et les prestataires extérieurs.

Adapter son comportement aux spécificités de la clientèle (non francophone, en situation de handicap,etc.).

Prendre en compte les contextes et besoins de personnes en situation de handicap (clients, collaborateurs, partenaires, visiteurs, etc.)

Communiquer avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs, les services de l'établissement touristique et les prestataires extérieurs.

Contribuer à la cohésion du collectif et collaborer sans discrimination avec les autres membres de l'équipe et les tiers. Adopter une attitude appropriée en cas d'incident et de dysfonctionnement du service.

Connaissance de la culture et des standards de qualité de l'établissement touristique.

Connaissance des prestations proposées par l'établissement touristique.

Connaissance des typologies et niveaux de confort de l'établissement touristique.

Connaissance de la structuration de l'établissement touristique (locaux, services, installations, équipements, et domaine, etc.).

Connaissance des techniques d'accueil.

Connaissance des spécificités des clientèles et de leurs attentes.

Connaissance des techniques de bases de la gestion du stress et des émotions.

Connaissance de la procédure d'accueil de l'établissement touristique.

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 des outils de recherche d'informations et de l'environnement multimédia du service de la réception.

Connaissance de la lecture d'un plan de la ville ou du domaine.

Connaissance du fonctionnement du service conciergerie.

Connaissance des bases d'un traitement de texte et tableur.

Connaissance de la procédure de traitement des messages et leur transcription.

Connaissance des bases de la législation relative à la sécurité d'un établissement recevant du public.

Connaissance des consignes de l'établissement touristique relatives à la sécurité des personnes et des biens.

Connaissance des attitudes à adopter en cas d'incident et de dysfonctionnement du service.

Connaissance des notions d'accessibilité universelle et conception universelle.

Connaissance des logiciels de transcription automatiques et notamment leurs fonctionnalités pour les personnes en situation de handicap.

Connaissance des différents types de handicap et des besoins particuliers des personnes en situation de handicap.

Connaissance des techniques de communication et de comportement adaptées aux éventuels besoins d'une personne en situation de handicap, à l'oral et à l'écrit.

Connaissance des actions de nature à favoriser le développement durable.

Connaissance du vocabulaire anglais de l'hôtellerie et de l'hôtellerie de plein air 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)).

Connaissance du vocabulaire anglais lié aux prestations de l'établissement et à l'environnement touristique. (niveau B2 « Ayancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL)).

Connaissance du vocabulaire anglais lié aux d'informations touristiques et pratiques. (niveau Avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL)).

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE Nº 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 touristique et des procédures, traiter les réservations de prestations hôtelières individuelles, en face à face, par téléphone, par courriel et messagerie instantanée. Proposer une offre commerciale en tenant compte des types de clientèle tourisme et affaire, en respectant les consignes et la grille tarifaire. Veiller, contrôler et s'assurer du bon report sur le *PMS* des réservations en provenance des différents canaux de distribution. Optimiser le planning d'occupation par type de chambre ou unité d'hébergement 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 *PMS*. Prendre en compte les contextes et besoins de personnes en situation de handicap. Dans le respect de la politique commerciale de l'établissement touristique 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 dans l'espace dédié à l'accueil du client, d'un établissement de l'hôtellerie ou de l'hôtellerie de plein air, seul ou en équipe, sous la responsabilité de la hiérarchie. Elle peut également se pratiquer au service réservation ou dans une centrale de réservation. L'utilisation simultanée des outils de communication et du *PMS* est fréquente. Elle nécessite l'utilisation d'un traitement de texte et d'un tableur. En fonction de l'établissement touristique, le réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air peut être 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 la fonction réservation du PMS.

Utiliser et mettre à jour le fichier client.

Appliquer la procédure de réservation de prestations hôtelières (Individuelle tourisme et affaire).

Assurer le suivi des conditions de réservation et d'annulation (option et annulation).

Appliquer la tarification différenciée propre à l'établissement touristique.

Proposer et vendre les prestations complémentaires de l'établissement touristiques (sur classementpayant, restaurant, SPA, etc.).

Proposer et vendre des prestations complémentaires dans les unités d'hébergements tels que les locatifs et emplacements nus (location draps et serviettes, service recouche, kits enfants, kits d'accueil, barbecue, réfrigérateurs, etc.).

Proposer l'assurance annulation partenaire de l'établissement touristique de l'hôtellerie de plein air.

Actualiser les dossiers clients.

Planifier les réservations et l'occupation des chambres en lien avec le service hébergement.

Appliquer les principes du développement durable.

Appliquer les principes du RGPD.

S'assurer du bon report sur le PMS des réservations en provenance des différents canaux de distribution.

Appliquer et expliquer la stratégie tarifaire de l'établissement touristique.

Utiliser les outils de communication de l'établissement touristique.

Utiliser les fonctions de base d'un traitement de texte.

Utiliser les fonctions de base d'un tableur.

Organiser son poste de travail.

Classer les dossiers clients.

Faciliter l'organisation du séjour des clients.

Communiquer avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs, les services de l'établissement touristique et les intermédiaires.

Adopter un comportement professionnel avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs, les services del'établissement touristique et les intermédiaires.

Prendre en compte les contextes et besoins de personnes en situation de handicap (clients, collaborateurs, partenaires, visiteurs, etc.).

Contribuer à la cohésion du collectif et collaborer sans discrimination avec les autres membres de l'équipe et les tiers.

Connaissance des règles de communication interpersonnelle.

Connaissance des attitudes et comportements professionnels.

Connaissance des règles d'hygiène corporelle et vestimentaire.

Connaissance des techniques de bases de la gestion du stress et des émotions.

Connaissance des typologies et niveaux de confort de l'établissement touristique.

Connaissance des spécificités des clientèles et de leurs attentes (Individuelle tourisme et affaire).

Connaissance des prestations proposées par l'établissement touristique.

Connaissance des procédures de réservation de l'établissement touristique.

Connaissance des règles et expressions de correspondance commerciale en français et en anglais.

Connaissance des règles d'écriture et expressions en français et en anglais.

Connaissance des règles de rédaction d'un devis ou d'une facture pro-forma.

Connaissance de la fonction réservation du PMS de l'établissement touristique.

Connaissance des bases d'un traitement de texte.

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 touristique et des conditions générales de vente.

Connaissance des types d'assurances annulation partenaire proposées dans l'hôtellerie de plein air.

Connaissance de la tarification différenciée pratiquée dans l'établissement touristique.

Connaissance des bases du yield management.

Connaissance des bases de la législation relative au contrat hôtelier.

Connaissance du RGPD.

Connaissance des contrats spécifiques des clients et des sociétés en compte de l'établissementtouristique.

Connaissance des contrats spécifiques des distributeurs en ligne.

Connaissance des contrats des différents distributeurs.

Connaissance du fonctionnement des extranets des différents distributeurs.

Connaissance des différents canaux de distribution (Direct, IDS, GDS).

Connaissance des pratiques de la gestion de la distribution (Channel-Manager).

Connaissance du fichier client.

Connaissance des outils de communication et de l'environnement multimédia du service de la réception.

Connaissance des attitudes à adopter en cas d'incident et de dysfonctionnement du service.

Connaissance des logiciels de transcription automatiques et notamment leurs fonctionnalités pour les personnes en situation de handicap.

Connaissance des techniques de communication et de comportement adaptées aux éventuels besoins d'une personne en situation de handicap, à l'oral et à l'écrit.

Connaissance des actions de nature à favoriser le développement durable.

Connaissance du vocabulaire anglais de l'hôtellerie et de l'hôtellerie de plein air et des bases de communication orale et écrite dans le respect du langage professionnel adapté avec la clientèle anglophone (niveau B2 « Avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL)). Connaissance du vocabulaire anglais lié aux prestations de l'établissement touristique (niveau B2 «Avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL)).

Connaissance des règles et expressions de correspondance et d'écriture (Niveau B2 « Avancé » du Cadreeuropéen commun de référence pour les langues (CECRL)).

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Procéder aux opérations d'arrivée, de suivi et de départ du client

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des consignes et dans le respect des procédures, effectuer les opérations d'arrivée, le suivi du séjour client et de départ sur le *PMS*. Lors de l'arrivée du client, vérifier et enregistrer les documents d'identité, et le cas échéant, le courriel et le numéro de téléphone afin de le fidéliser, dans le respect du RGPD. Proposer et vendre des prestations complémentaires afin d'optimiser le chiffre d'affaires et valoriser l'offre de service. Assurer le suivi du client tout au long du séjour en transmettant les besoins et les demandes aux services concernés. Dans la limite de ses attributions, gérer les interactions avec le client et dans le cas d'une situation conflictuelle, en informer la hiérarchie. Assurer le suivi de la gestion de la satisfaction client. Lors des départs, compléter la facturation, vérifier avec le client l'exactitude des données enregistrées et encaisser, si besoin, le règlement. Solder, clôturer et transmettre les factures. S'assurer de la satisfaction du client et contribuer à sa fidélisation. Mettre à jour le planning d'occupation des chambres ou unités d'hébergement et indiquer aux services concernés les mouvements de clientèle. Assurer la clôture de la caisse en contrôlant et en identifiant les encaissements selon les procédures de l'établissement touristique. Veiller à la sécurité des biens et des personnes tout en étant vigilant aux flux entrants et sortants. À tout moment, prendre en compte les contextes et besoins de personnes en situationde handicap.

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

Cette compétence s'exerce dans l'espace dédié à l'accueil du client, d'un établissement de l'hôtellerie ou de l'hôtellerie de plein air, seul ou en équipe, sous la responsabilité de la hiérarchie. L'utilisation simultanée des outils de communication et du PMS est fréquente. Elle nécessite l'utilisation d'un tableur. En fonction de l'établissement touristique, le réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air peut être amené à communiquer dans une autre langue étrangère que l'anglais. Il peut, ponctuellement, participer à la préparation et au service du snacking, du petit déjeuner, du bar et à la gestion de la boutique.

Critères de performance

La procédure d'arrivée est appliquée
La procédure de départ est appliquée
La procédure de vente de prestations additionnelles est appliquée
Le suivi de la gestion de la satisfaction client est appliquée
Le rapport de caisse est fiable
La procédure de sécurité des biens et des personnes est appliquée

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

Utiliser les outils de communication.

Utiliser la fonction réservation et arrivée du PMS.

Appliquer la procédure d'arrivée.

Appliquer la procédure de vente de prestations additionnelles dans les unités d'hébergement (location draps et serviettes, kits d'accueil, etc.).

Détecter une insatisfaction latente en approchant le client et en le questionnant.

Appliquer la procédure de la gestion de la satisfaction client.

Actualiser les dossiers clients.

Compléter le fichier client.

Contribuer à la fidélisation du client.

Utiliser la fonction facturation, encaissement du PMS.

Appliquer la procédure de départ.

Appliquer les différents moyens de paiements dont les débiteurs divers.

Réaliser l'état des lieux des unités d'hébergement en départ.

Appliquer la procédure propre à la restitution des cautions (caution ménage, caution badges, etc.). 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 ou unités d'hébergement en lien avec le service hébergement. Classer les dossiers clients.

Communiquer avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs, les services de l'établissement touristique, les partenaires extérieurs et les prescripteurs.

Adopter un comportement professionnel avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs et les services de l'établissement touristique, les partenaires extérieurs et les prescripteurs en respectant les standards imposés.

Prendre en compte les contextes et besoins de personnes en situation de handicap (clients, collaborateurs, partenaires, visiteurs, etc.)

Contribuer à la cohésion du collectif et collaborer sans discrimination avec les autres membres de l'équipe et les tiers. Adopter attitude et réactivité appropriées en cas d'incident et 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 touristique.

Connaissance des prestations proposées par l'établissement touristique.

Connaissance des spécificités des clientèles et de leurs attentes (Individuelle, groupe et séminaire).

Connaissance des techniques de bases de la gestion du stress et des émotions.

Connaissance de la procédure de la gestion de l'insatisfaction client.

Connaissance des règles de communication interpersonnelle.

Connaissance des attitudes et comportements professionnels.

Connaissance des logiciels de transcription automatiques et notamment leurs fonctionnalités pour les personnes en situation de handicap.

Connaissance des techniques de communication et de comportement adaptées aux éventuels besoins d'une personne en situation de handicap, à l'oral et à l'écrit.

Connaissance des règles d'hygiène corporelle et vestimentaire.

Connaissance des critères imposés par l'établissement touristique (posture et tenue).

Connaissance des procédures d'arrivée et de départ de l'établissement touristique.

Connaissance des procédures d'arrivées (gestion des plaques d'immatriculation véhicules, remises de bracelets et badges, adaptateurs, rallonges électriques, kits bébé, barbecue, etc.).

Connaissance de la procédure « état des lieux des locatifs en départ ».

Connaissance de la procédure de gestion des interventions dans les locatifs.

Connaissance des fonctions arrivée et départ du PMS de l'établissement touristique.

Connaissance des fonctions facturation du PMS de l'établissement touristique.

Connaissance de base de la législation sur la facture.

Connaissance de la politique commerciale de l'établissement touristique et des conditions générales de vente.

Connaissance des bases de la législation relative au contrat hôtelier.

Connaissance des bases du RGPD.

Connaissance des différents canaux de distribution (Direct, IDS et GDS).

Connaissance des contrats spécifiques clients, sociétés, séminaires et groupes.

Connaissance des contrats spécifiques des différents distributeurs.

Connaissance des différents moyens de paiements dont les débiteurs.

Connaissance de la procédure des débours dans l'hôtellerie.

Connaissance de la procédure « contrôle chambre / unité hébergement en départ » dans l'hôtellerie.

Connaissance des différents espaces de travail, matériel et équipements dédiés au service du bar, du petitdéjeuner, du snacking et de la boutique.

Connaissance des règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.

Connaissance des attitudes à adopter en cas d'incident et de dysfonctionnement du service.

Connaissance des actions de nature à favoriser le développement durable.

Connaissance du vocabulaire anglais de l'hôtellerie et de l'hôtellerie de plein air et des bases de communication orale et écrite dans le respect du langage professionnel adapté avec la clientèle anglophone (niveau B2 « Avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL)).

Connaissance des termes et expressions permettant de s'adresser et de répondre à la clientèleanglophone dans le registre de langue adapté (niveau B2 « Avancé » du Cadre européen commun deréférence pour les langues (CECRL)).

Connaissance du vocabulaire anglais lié aux prestations de l'établissement touristique (niveau B2 «Avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL)).

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE Nº 4

Assurer le suivi de l'activité journalière

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 sur rapport de suivi d'activité. En utilisant les supports mis en place, mettre à jour et centraliser les indicateurs de performance et ratios. Editer les rapports d'activité pour les transférer à la hiérarchie.

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

Cette compétence s'exerce dans un espace dédié au back-office d'un établissement de l'hôtellerie ou de l'hôtellerie de plein air, seul ou en équipe, sous la responsabilité de la hiérarchie. Elle nécessite l'utilisation d'un PMS, d'un tableur et d'un traitement de texte.

Critères de performance

Les comptes clients sont contrôlés et mis à jour Les données erronées ou manquantes sont corrigées 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.

Identifier une erreur d'encaissement ou de facturation.

Différencier et appliquer les différents taux de TVA de l'hôtellerie.

Différencier et appliquer les différents taux de TVA en fonction du secteur d'activité et du type d'hébergement classé ou non de l'hôtellerie de plein air.

Contrôler et mettre à jour la facturation par centre de profits.

Calculer et interpréter les indicateurs de performance et ratios du service de la réception à partir de la feuille de situation (Taux d'occupation, Prix moyen chambre, Chiffre d'affaires HT, Chiffre d'affaires 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 touristique.

Utiliser les fonctions de base d'un tableur.

Utiliser les fonctions de base d'un traitement de texte.

Utiliser les fonctions de base du menu facturation, encaissement et clôture du PMS.

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 touristique.

Contribuer à la cohésion du collectif et collaborer sans discrimination avec les autres membres de l'équipe et les tiers.

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 (Taux d'occupation, Prix moyen chambre, Chiffre d'affaires HT, Chiffre d'affaires TTC, Revenu Per Available Room, Indice de fréquentation).

Connaissance des taux en vigueur et calcul de la TVA.

Connaissance de la ventilation du chiffre d'affaires par centres de profits.

Connaissance des contrats spécifiques des clients et des sociétés et prescripteurs en compte de l'établissement touristique.

Connaissance des contrats des différents distributeurs.

Connaissance de la procédure de suivi des débiteurs divers.

Connaissance des fonctions de base d'un traitement de texte.

Connaissance des fonctions de base d'un tableur.

Connaissance des fonctions de base du menu facturation et encaissement du PMS.

Connaissance des fonctions de base du menu clôture du PMS.

Connaissance de la procédure de clôture journalière.

Connaissance des actions de nature à favoriser le développement durable.

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Contribuer au développement commercial

Description de la compétence - processus de mise en œuvre

Dans le respect de la législation hôtelière et des standards de qualité, contribuer au développement commercial de l'établissement touristique en traitant les demandes séminaire et groupe. A partir des consignes de la hiérarchie et de la disponibilité du planning d'occupation, traiter les demandes de réservation de prestations hôtelières séminaire et groupe, par courriel en respectant les règles d'écriture. Proposer une offre commerciale adaptée en tenant compte de la grille tarifaire de chaque segment, des conditions générales de vente en valorisant les prestations de l'établissement touristique. Prendre en compte les contextes et besoins de personnes en situation de handicap. Selon les procédures de l'établissement touristique, assurer le suivi et la mise à jour des dossiers de réservation.

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

Cette compétence s'exerce dans un espace dédié, en back office ou au service réservation d'un établissement de l'hôtellerie ou de l'hôtellerie de plein air, seul ou en équipe, sous la responsabilité de la hiérarchie. L'utilisation simultanée des outils de communication et du PMS est fréquente. Elle peut nécessiter l'utilisation d'un traitement de texte et d'un tableur. En fonction de l'établissement touristique, le réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air peut être amené à communiquer dans une autre langue étrangère que l'anglais.

Critères de performance

La procédure de réponse commerciale est appliquée L'offre est adaptée aux besoins des clients Les prestations de l'établissement touristique sont valorisées Les règles et expressions de correspondance et d'écriture sont respectées

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

Utiliser les outils de communication.

Analyser les besoins des clients.

Valoriser les prestations de l'établissement touristique.

Adapter son argumentaire commercial aux spécificités de la clientèle.

Conseiller les clients sur l'offre et l'environnement touristique local.

Appliquer la procédure de réponse aux demandes réservation séminaire et groupe.

Appliquer les règles de correspondance commerciale en français et en anglais.

Appliquer les règles d'écriture en français et en anglais.

Appliquer les règles de rédaction d'un devis ou d'une facture pro-forma.

Différencier et appliquer les différents taux de TVA de l'hôtellerie.

Différencier et appliquer les différents taux de TVA en fonction du secteur d'activité et du type d'hébergement classé ou non de l'hôtellerie de plein air.

Appliquer la tarification différenciée propre à l'établissement touristique.

Appliquer la politique de yield de l'établissement touristique.

Contribuer au suivi du dossier.

Utiliser les fonctions de base d'un traitement de texte.

Utiliser les fonctions de base d'un tableur.

Appliquer les principes du développement durable.

Organiser son poste de travail.

Classer les dossiers clients.

Communiquer avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs, les services de l'établissement touristique et les intermédiaires.

Adopter un comportement professionnel avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs, les services del'établissement touristique et les intermédiaires.

Prendre en compte les contextes et besoins de personnes en situation de handicap (clients, collaborateurs, partenaires, visiteurs, etc.).

Contribuer à la cohésion du collectif et collaborer sans discrimination avec les autres membres de l'équipe et les tiers.

Connaissance des règles de communication interpersonnelle.

Connaissance des attitudes et comportements professionnels.

Connaissance des techniques de bases de la gestion du stress et des émotions.

Connaissance des typologies et niveaux de confort de l'établissement touristique.

Connaissance des spécificités des clientèles et de leurs attentes (séminaire et groupe).

Connaissance des prestations proposées par l'établissement touristique.

Connaissance des procédures de demande de réservation séminaire et groupe de l'établissement touristique.

Connaissance des règles de correspondance commerciale en français et en anglais.

Connaissance des règles d'écriture en français et en anglais.

Connaissance des règles de rédaction d'un devis ou d'une facture pro-forma.

Connaissance des notions d'accessibilité universelle et conception universelle.

Connaissance des logiciels de transcription automatiques et notamment leurs fonctionnalités pour les personnes en situation de handicap.

Connaissance des différents types de handicap et des besoins particuliers des personnes en situation de handicap.

Connaissance des techniques de communication et de comportement adaptées aux éventuels besoins d'une personne en situation de handicap, à l'oral et à l'écrit.

Connaissance des bases d'un traitement de texte.

Connaissance des bases d'un tableur.

Connaissance des supports utilisés pour le traitement des réservations séminaire et groupe et de leur suivi.

Connaissance de la politique commerciale de l'établissement touristique et des conditions générales de vente.

Connaissance de la tarification différenciée pratiquée dans l'établissement touristique.

Connaissance des bases du yield management.

Connaissance des bases de la législation relative au contrat hôtelier.

Connaissance des bases du RGPD.

Connaissance des contrats spécifiques des intermédiaires tourisme et affaire en compte de l'établissementtouristique.

Connaissance des outils de communication et de l'environnement multimédia du service de la réception.

Connaissance des attitudes à adopter en cas d'incident et de dysfonctionnement du service.

Connaissance des actions de nature à favoriser le développement durable.

Connaissance du vocabulaire anglais de l'hôtellerie et de l'hôtellerie de plein air et des bases de communication écrite dans le respect du langage professionnel adapté avec la clientèle anglophone (niveau B2 « Avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL)).

Connaissance des termes et expressions permettant de s'adresser et de répondre à la clientèle anglophone dans le registre de langue adapté à l'écrit pour contribuer à la satisfaction client et au développement commercial de l'établissement touristique (niveau B2 « Avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL)).

Connaissance des règles et expressions de correspondance et d'écriture afin de contribuer à la satisfaction client et au développement commercial de l'établissement touristique (Niveau B2 « Avancé »du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL)).

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE Nº 6

Contribuer au suivi de l'e-réputation

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Contribuer au suivi de l'e-réputation de l'établissement touristique en incitant le client à partager, en ligne, son expérience de séjour. Afin de fidéliser et générer de nouveaux clients, surveiller les avis déposés par les clients sur les canaux de communication dédiés. En fonction de la procédure établie par la hiérarchie, répondre aux avis positifs en valorisant l'établissement touristique. En fonction de la procédure établie, relever et transmettre les avis négatifs à la personne en charge de l'e-réputation et apporter, le cas échéant, des éléments de réponse en lien avec l'insatisfaction du client et proposer une réponse adaptée.

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

Cette compétence s'exerce dans un espace dédié, en *back office* ou au service réservation d'un établissement de l'hôtellerie ou de l'hôtellerie de plein air, seul ou en équipe, sous la responsabilité de la hiérarchie. Elle peut nécessiter l'utilisation d'un traitement de texte. En fonction de l'établissement touristique, le réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air peut être amené à communiquer dans une autre langue étrangère que l'anglais.

Critères de performance

La procédure de la gestion de l'e-réputation est appliquée La réponse à l'avis client est adaptée

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

Appliquer la procédure de la gestion de l'e-réputation.

Appliquer les règles de correspondance en anglais et en français.

Appliquer les règles d'écriture en français et en anglais.

Mettre à jour les fichiers clients.

Utiliser les outils de communication.

Utiliser les fonctions de base d'un traitement de texte.

Organiser son poste de travail.

Communiquer avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs, les services de l'établissement touristique et les intermédiaires.

Contribuer à la cohésion du collectif et collaborer sans discrimination avec les autres membres de l'équipe et les tiers.

Connaissance de base de l'e-réputation.

Connaissance des supports utilisés pour le traitement des avis en ligne.

Connaissance des contrats des différents distributeurs.

Connaissance des bases du RGPD.

Connaissance des fonctions de base d'un traitement de texte.

Connaissances des règles de correspondance lors de réponse aux avis en ligne, en français et en anglais.

Connaissances des règles d'écriture en français et en anglais.

Connaissance des règles de communication interpersonnelle.

Connaissance des outils de communication.

Connaissance des logiciels de transcription automatiques et notamment leurs fonctionnalités pour les personnes en situation de handicap.

Connaissance du vocabulaire anglais de l'hôtellerie et de l'hôtellerie de plein air et des bases de communication écrite dans le respect du langage professionnel adapté avec la clientèle anglophone (niveau B2 « Avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL)).

Connaissance des termes et expressions permettant de s'adresser et de répondre à la clientèle anglophone dans le registre de langue adapté à l'écrit pour contribuer à la bonne réputation de l'établissement touristique, à la satisfaction client et à sa fidélisation (niveau B2 « Avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL)). Connaissance des règles et expressions de correspondance et d'écriture afin de contribuer à la bonne réputation de l'établissement touristique, 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 COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Communiquer à l'oral et à l'écrit avec les clients, la hiérarchie, les collaborateurset les partenaires de l'établissement touristique

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des supports et outils de communication de l'établissement touristique, le réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air échange des informations, en français et en anglais, avec les clients, la hiérarchie, les collaborateurs et les partenaires de l'établissement touristique 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 et expressions de correspondance et d'écriture sont respectées
Les règles de communication et du traitement de l'information sont appliquées avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs et les partenaires de l'établissement touristique y compris avec les personnesen situation de handicap.

Utiliser les outils de gestion hôtelière, de bureautique et de suivi de l'e-réputationde l'établissement touristique

(niveau B2 « Avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL)).

Description de la compétence - processus de mise en œuvre

Utiliser les supports et outils numériques pour traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières, procéder aux opérations d'arrivée, de suivi et de départ, contribuer à la gestion commerciale et au suivi de l'e-réputation de l'établissement touristique.

Critères de performance

Les saisies sur les supports de réservation sont fiables et exploitables La mise à jour des ratios et indicateurs d'activité est fiable La procédure de réponse commerciale est appliquée La procédure de la gestion de l'e-réputation est appliquée La réponse à l'avis client est adaptée

Glossaire technique

Back office

C'est un terme 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 partiess'opposent à la partie frontale de l'entreprise dédiée à la relation client directe avec le client appelée « Front office ».

Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL)

Référence européenne en matière de compétence langagière. Ce cadre comporte troisniveaux

généraux, chacun subdivisé en deux. Niveau A: utilisateur élémentaire A1 = introductif ou découverte A2 = survie ou intermédiaire

Niveau B: utilisateur indépendantB1

= seuil B2 = avancé.

Niveau C: utilisateur expérimentéC1

= autonome C2 = maîtrise

(Source: http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Cadrel 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, etc.).

E-réputation

L'e-réputation est le résultat en termes 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 vidéo, 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 Management System). C'est l'outil central de l'hôtel qui lui permet de gérer le stock de chambres ou unités d'hébergement disponibles et la facturation. C'est également l'outil qui va permettre de connaître ses statistiques (Taux d'occupation, RevPar, etc.), degérer aussi bien le travail de front office que celui du back office. Certains PMS disposent de fonctionnalités très avancées dans la gestion de relation client. Le PMS peut être interfacé avec votre système de réservation en ligne, également appelé CRS (Central Reservation System).

Unités d'hébergement

Ce terme regroupe les appartements avec kitchenette, mobil-homes, chalets, lodges,cottages, emplacements nus, etc.

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, peuvent être optimisés et modifiés de manière dynamique (packages, conditions d'annulations, etc.).

Glossaire du RP

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 récls 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.

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.

REFERENTIEL PROFESSIONNEL (RP) DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

« RÉCEPTIONNISTE EN HÔTELLERIE ET HÔTELLERIE DE PLEIN AIR »

NIVEAU IV (4)

1. Références de la spécialité

Intitulé du titre professionnel : Réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air

Sigle du titre professionnel: RHH

Niveau: IV (4)

Référence en France métropolitaine

Code(s) NSF: 334t - Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement

Code(s) ROME: G1703 Formacode: 42686, 42776 Date de l'arrêté: 19/03/2024

Date de parution au JO de l'arrêté : 28/03/2024

Date d'effet de l'arrêté: 02/08/2024

2. Modalités d'évaluation générales des titres professionnels

Chaque modalité d'évaluation, identifiée dans le référentiel de certification (RC) comme constitutive de la session du titre, du certificat de compétences professionnelles (CCP) ou du certificat complémentaire de spécialisation (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.

L'aménagement de la session d'examen pour les candidats en situation de handicap pourra s'appuyer sur le guide pratique d'aménagement des sessions d'examen disponible à l'adresse suivante : https://travail-emploi.gouv.fr/formation-professionnelle/certification-competences-pro/titres-professionnels-373014, rubrique textes réglementaires/documents techniques.

La proposition d'aménagement de la session d'examen est mise en œuvre en lien avec la DDETS concernée.

3 Dispositif d'évaluation spécifique pour la session du titre professionnel RHH

Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou d'un parcours de validation des acquis de l'expérience (VAE) pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau 3.1 « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- 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.

Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès au titre professionnel par capitalisation de CCP sont évaluées par un jury au vu du livret de certification et d'un entretien destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice desactivités composant le titre visé. Cet entretien se déroule en fin de session du dernier CCP.

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	Accueillir, informer et conseiller le client Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières Procéder aux opérations d'arrivée, de suivi et de départ du client Assurer le suivi de l'activité journalière Contribuer au développement commercial	01 h 35 min	À partir d'un scénario de jeux de rôle tiré au sort, le candidat traite un ensemble de tâches au service de la réception. Terp partie (01 h 00 min) :
Autres modalités d'évaluation	le cas échéant :		
■ Entretien technique	Accueillir, informer et conseiller le client Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières Procéder aux opérations d'arrivée, de suivi et de départ du client Assurer le suivi de l'activité journalière Contribuer au développement commercialContribuer au suivi de l'e-réputation	00 h 45 min	Le jury questionne le candidat sur les tâches réalisées lors de la mise en situation professionnelle pendant 00 h 15 min. À partir du scénario précédemment tiré au sort, le jury questionne le candidat pendant 00 h 30 min sur : la sécurité des biens et des personnes; la prise en compte des contextes et besoins de personnes en situation de handicap; le suivi de l'activité journalière;

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			 la contribution au développement commercial; la gestion de l'e-réputation et la réponse aux avis clients. 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.
Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
 Questionnement à partirde 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 35 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle : Sans objet.

3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

			Autres modalités d'évaluation		
Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Assurer les opérations relatives au séjour des clients			L.		
Accueillir, informer et conseiller le client	La procédure d'accueil est appliquée L'offre est adaptée aux besoins des clients Les prestations de l'établissement touristique sont valorisées Les informations d'ordre pratique et touristique sont fiables La satisfaction des clients est vérifiée	×	×		
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	X	×		
Procéder aux opérations d'arrivée, de suivi et de départ du client	La procédure d'arrivée est appliquée La procédure de départ est appliquée La procédure de vente de prestations additionnelles est appliquée Le suivi de la gestion de la satisfaction client est appliquée Le rapport de caisse est fiable La procédure de sécurité des biens et des personnes est appliquée	×	×		
Assurer les opérations relatives au suivi de l'activité de l'établiss					
Assurer le suivi de l'activité journalière	Les comptes clients sont contrôlés et mis à jour Les données erronées ou manquantes sont corrigées La mise à jour des ratios et indicateurs d'activité est fiable		\boxtimes		
Contribuer au développement commercial	La procédure de réponse commerciale est appliquée L'offre est adaptée aux besoins des clients Les prestations de l'établissement touristique sont valorisées Les règles et expressions de correspondance et d'écriture sont respectées		×		
Contribuer au suivi de l'e-réputation	La procédure de la gestion de l'e-réputation est appliquée La réponse à l'avis client est adaptée	0	X		

			Autres modalités d'évaluation		
Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
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 à l'oral et à l'écrit avec les clients, la hiérarchie, les collaborateurs et les partenaires de	Accueillir, informer et conseiller le client
l'établissement touristique	Assurer le suivi de l'activité journalière
	Contribuer au développement commercial
	Contribuer au suivi de l'e-réputation
	Procéder aux opérations d'arrivée, de suivi et de départ du client
	Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières
Utiliser les outils de gestion hôtelière, de bureautique et de suivi de l'e-réputation de l'établissement	Accueillir, informer et conseiller le client
touristique	Assurer le suivi de l'activité journalière
	Contribuer au développement commercial
	Contribuer au suivi de l'e-réputation
	Procéder aux opérations d'arrivée, de suivi et de départ du client
	Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières

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

4.1. Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 35 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 :

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 DE

CERTIFICATION DES

CERTIFICATS

DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air

CCP

Assurer les opérations relatives au séjour des clients

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

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- 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.

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	Accueillir, informer et conseiller le client Procéder aux opérations d'arrivée, de suivi et de départ du client Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières	00 h 50 min	À partir d'un scénario de jeux de rôle tiré au sort, le candidattraite un ensemble de tâches au service de la réception. lère partie (00 h 15 min): La présence d'un surveillant est requise. À partir de documents et de données du service de la réception, le candidat met à jour un rapport de caisse, enutilisant un tableur. le jury tient le rôle du client. Le candidat, simultanément: répond aux demandes d'informations d'ordre pratique et touristique; traite et enregistre une demande de réservationde prestations hôtelières; procède à l'arrivée d'un client; procède au départ d'un client; s'assure de la satisfaction du client; en utilisant un Property Management System (PMS).

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			L'évaluation de la langue anglaise, au niveau B2 « utilisateur indépendant avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues est basée sur lacommunication orale et écrite, avec la clientèle.
Autres modalités d'évaluation le	cas échéant :		
■ Entretien technique	Accueillir, informer et conseiller le client Procéder aux opérations d'arrivée, de suivi et de départ du client Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières	00 h 30 min	Le jury questionne le candidat sur les tâches réalisées lors de la mise en situation professionnelle pendant 00 h 10 min. À partir du scénario précédemment tiré au sort, le juryquestionne le candidat pendant 00 h 20 min sur : la sécurité des biens et des personnes; la prise en compte des contextes et besoins de personnes en situation de handicap; la tarification différenciée.
 Questionnaire professionnel 	Sans objet		Sans objet
 Questionnement à partirde production(s) 	Sans objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	01 h 20 min	

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

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 05 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.

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

Assurer les opérations relatives au suivi de l'activité de l'établissement touristique

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

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- 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.

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	Assurer le suivi de l'activité journalière Contribuer au développement commercial	00 h 45 min	À partir d'un scénario de jeux de rôle tiré au sort, le candidattraite un ensemble de tâches au service de la réception. La présence d'un surveillant est requise. À partir de documents et de données du service de laréception, le candidat : met à jour le rapport suivi d'activité; répond à une demande commerciale séminaire ou groupe; en utilisant un tableur et un traitement de texte.
Autres modalités d'évaluation le	cas échéant :		
Entretien technique	Assurer le suivi de l'activité journalière Contribuer au développement commercialContribuer au suivi de l'e-réputation	00 h 40 min	Le jury questionne le candidat sur les tâches réalisées lors de la mise en situation professionnelle pendant 00 h 10 min. À partir du scénario précédemment tiré au sort, le juryquestionne le candidat pendant 00 h 30 min sur : la sécurité des biens et des personnes ; la prise en compte des contextes et besoins de

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			personnes en situation de handicap;
			 le suivi de l'activité journalière ;
			 la gestion de l'e-réputation et la réponse aux avis clients;
			• la contribution au développement commercial. 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.
Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
 Questionnement à partirde 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 Assurer les opérations relatives au suivi de l'activité de l'établissement touristique

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 40 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.

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 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

Réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air

Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	Un local fermé pour la lère partie de la mise en situation professionnelle comprenant : • 16 postes informatiques équipés d'un tableur et d'un traitement de texte, 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 touristique de l'hôtellerie ou de l'hôtellerie de plein air 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. 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 équipé d'un PMS relié à internet et à une imprimante. Le paramétrage du PMS doit se baser sur un établissement touristique de l'hôtellerie et de l'hôtellerie de plein air de niveau 3* selon l'arrêté en vigueur. L'établissement touristique doit proposer à minima: 18 chambres ou unités d'hébergement à grand lit; 18 chambres ou unités d'hébergement de niveau supérieur. Trois chambres ou unités d'hébergement doivent permettre l'accueil de personnes à mobilité réduite. Toutes les chambres ou unités d'hébergement offrent la possibilité d'ajouter un lit supplémentaire. une tarification différenciée avec les conditions de réservation et d'annulation pour les tarifs du jour, corporate, séminaires, groupes et agences de voyage en ligne; un service de restauration (petit-déjeuner, déjeuner, diner et snacking): un ensemble de services annexes: boutique, location de vélo, kit bébé, etc.; un service teinturerie ou laverie proposé à la clientèle; un service de stationnement privatif des voitures client et autocars.		Sans objet
Équipements de protection individuelle (EPI)ou collective	1	Boite à pharmacie de premier secours	16	Tenue adaptée : uniforme réceptionniste fournie par lecandidat.
Matières d'œuvre	1	Imprimante en réseau	16	Cette imprimante est utilisée lors de la l ^{ère} partie de la mise en situation professionnelle.
	1	Imprimante dans la zone d'accueil	1	Cette imprimante est utilisée lors de la 2 ^{ème} partie de la mise en situation professionnelle.

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant I'épreuve	Observations
	1	Téléphone au comptoir d'accueil	l	Sans objet
	1	Téléphone permettant au jury d'être en relation avec le candidat	1	Sans objet
	1	Livret de présentation de l'établissement touristique	16	Sans objet
	1	Livret de présentation touristique	16	Sans objet

ANNEXE 2

CORRESPONDANCES

Le titre professionnel Réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances sont :

	Réceptionniste en hôtellerie		Réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air	
CCP	Assurer les opérations relatives au séjour des clients	CCP	Assurer les opérations relatives au séjour des clients	\dashv
	Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'e-	CCP	Assurer les opérations relatives au suivi de l'activité de l'établissement touristique	٦
	réputation de l'établissement hôtelier			

Annexe 3

Glossaire des modalités d'évaluationdu 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.

ASSEMBLÉE DE LA POLYNÉSIE FRANÇAISE

NOR: CFP24202983DL-5

DÉLIBÉRATION Nº

/APF

 \mathbf{DU}

relative à la demande de reconnaissance par l'État du titre à finalité professionnelle de guide accompagnateur touristique préparé en Polynésie française et délivré par la 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 le code du travail de la Polynésie française et notamment le Livre III de sa partie VI;

Vu 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;

Vu l'arrêté n° 2092 CM du 27 octobre 2025 soumettant un projet de délibération à l'assemblée de la Polynésie française ;

Vu la lettre n° /2025/APF/SG du à l'assemblée de la Polynésie française ;

portant convocation en séance des représentants

Vu le rapport n°

du

de la commission de l'emploi et de la fonction publique;

Dans sa séance du

ADOPTE:

Article 1^{er}.- La présente délibération a pour objet la demande de reconnaissance par l'État du titre à finalité professionnelle de guide accompagnateur touristique préparé en Polynésie française et délivré par la ministre en charge de la formation professionnelle.

Article 2.- Le présent titre à finalité professionnelle, créé en application des dispositions du code du travail de la Polynésie française, présente une stricte correspondance avec le titre ayant le même intitulé qui est inscrit au répertoire national des certifications professionnelles.

Article 3.- Le titre à finalité professionnelle entrant dans le champ de l'application de cette demande de reconnaissance par l'État est détaillé comme suit :

INTITULÉ	SIGLE	RÉFÉRENCE
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 à finalité professionnelle, sont décrites aux annexes jointes à la présente délibération.

<u>Article 4.-</u> L'organisme de formation désigné pour dispenser la formation est l'établissement public administratif dénommé Centre de formation professionnelle pour adultes (CFPA).

Peuvent également organiser la formation et les sessions d'évaluation du titre à finalité professionnelle visé les organismes de formation agréés suivant les conditions d'agrément fixées par arrêté pris en conseil des ministres.

<u>Article 5.-</u> 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.

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.

<u>Article 6</u>.- 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,

Odette HOMAI

Antony GEROS

REFERENTIEL PROFESSIONNEL (RP) DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

« GUIDE ACCOMPAGNATEUR TOURISTIQUE »

NIVEAU IV (4)

Introduction

Contexte de l'examen du titre professionnel

L'emploi de guide accompagnateur sur sites touristiques a été analysé à l'aide de sources documentaires (études sur l'emploi, rapports) et d'entretiens auprès de professionnels exerçant en offices de tourisme, villages vacances, sites culturels ou encore en milieux naturels.

Des offres d'emploi liées au guidage et à l'accompagnement de circuits touristiques ont été exploitées, et des statistiques emplois formation ont été également analysées.

L'emploi de guide touristique recouvre toujours les activités de conception, de guidage et d'accompagnement de visites. On ne note pas de changement majeur dans les périmètres d'exercice professionnel du métier.

Les visiteurs sont à la recherche d'un tourisme de proximité, d'authenticité ou d'un vécu, d'une expérience unique dans leur choix de visites touristiques : découverte de nouveautés, de lieux insolites, rencontre avec des habitants... Les visites guidées prennent de nouvelles formes et peuvent être animées, décalées, insolites, immersives ou encore expérientielles. Ces tendances restent intégrées dans l'activité-type « Etablir une prestation de visite touristique »

Les visiteurs souhaitent être dans l'immersion et utiliser les nouveaux outils numériques tels que la réalité augmentée, les applications offrant des contenus audio et vidéo. Le guide accompagnateur touristique mobilise de plus en plus ces nouveaux outils dans la conception, la promotion et le guidage.

L'accompagnement reste une composante essentielle du métier. Le guide accompagnateur touristique encadre des groupes de touristes lors de visite guidées et assure également la logistique sur le format circuit en autocar. Ces éléments restent intégrés dans l'activité-type « Accompagner et guider des visiteurs touristiques ».

Le Titre professionnel prend en compte l'importance des langues dans l'emploi, la question du handicap et l'ensemble des mesures liées à la RSE (Responsabilité Sociétale en Entreprise) autour de l'égalité, la non- discrimination et le développement durable.

Liste des activités

Ancien TP: Guide accompagnateur touristique

Activités:

- Établir une prestation de visite touristique
- Accompagner et guider des visiteurs touristiques

Nouveau TP: Guide accompagnateur touristique

Activités :

- Établir une prestation de visite touristique
- Accompagner et guider des visiteurs touristiques

Vue synoptique de l'emploi-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 des supports pour des visites touristiques en français et en anglais.
		3	Promouvoir des visites auprès de différents publics en français et en anglais.
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 en français et en anglais.

FICHE EMPLOI TYPE

Guide accompagnateur touristique

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

Le guide accompagnateur touristique fait découvrir un territoire et son patrimoine à différents publics, individuels ou groupes, qu'il encadre lors de balades, de visites guidées, d'excursions ou de circuits.

Pour chaque public ciblé, il effectue des recherches documentaires et de terrain afin d'élaborer un itinéraire lié à un territoire ou un patrimoine. Il réalise des fiches commentaires et détermine le ou les thèmes à aborder, ainsi que le format d'animation de sa visite guidée. Il réalise les supports en utilisant des 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. Il diffuse 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. Si besoin, il vérifie l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap.

Le guide accompagnateur touristique anime dans le cadre légal une visite guidée sur un site naturel ou patrimonial. Il utilise les techniques de guidage et des supports d'animation pour faire découvrir un site et son contexte dans une ambiance favorisant l'expérience du visiteur.

Le guide accompagnateur utilise l'anglais au niveau B2 du CECRL (Cadre européen commun de référence des langues). Une seconde langue étrangère et des notions d'une langue régionale peuvent être requises dans certains contextes.

En général, il exerce seul ses activités lors du guidage et souvent en équipe pour l'élaboration et la préparation de la prestation. Il travaille sous la responsabilité d'une hiérarchie ou d'un commanditaire.

Le guide accompagnateur touristique travaille en tant que salarié avec différents types de contrat à durée indéterminée, contrat de travail annualisé, contrat à durée déterminée, contrat à durée déterminée saisonnier) ou en qualité d'auto-entrepreneur. Il exerce son emploi pour le compte d'une commune, 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. Le guide accompagnateur touristique 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
- Entreprise viticole
- Office de tourisme
- Village vacances
- Résidence de tourisme
- Camping
- Prestataire touristique (terrestre, fluvial, maritime)
- Autocariste
- Tour operateur
- Agence de voyage (émettrice, réceptive)

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Guide accompagnateur
- Guide touristique
- Guide pays
- Guide nature
- City guide
- Accompagnateur séjours linguistiques
- Guide polyvalent
- Animateur découverte
- Animateur excursions
- Guide matelot
- Conducteur guide
- Accompagnateur de voyages

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans

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 en français et en anglais.

Promouvoir des visites auprès de différents publics en français et en anglais.

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 en français et en anglais.

Compétences transversales de l'emploi

Adopter un comportement orienté vers l'autre Respecter des règles et des procédures Apprendre en continu

Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau IV (4)

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 établie une prestation de visite et contribue à l'élaboration du programme. Il assure la promotion des visites ou des animations auprès de différents publics. Il valorise les prestations par des supports documentés physiques ou numériques.

En fonction du public ciblé, il repère les sites touristiques, les lieux remarquables et étudie leurs potentialités. Il analyse également les offres existantes des prestataires. Il détermine un itinéraire et la nature de la prestation qu'il va proposer (balades, 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 utilise l'anglais au niveau B2 du CECRL (Cadre européen commun de référence des langues).

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 (culturelle, scientifique, artistique...) permettant le faire voir, le faire comprendre, l'évocation et l'interprétation des lieux. Il adapte ses supports en fonction du public ciblé et en tenant compte, le cas échéant, des situations de handicap.

L'activité type « Etablir une prestation de visite touristique » 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.

Le guide accompagnateur touristique travaille seul ou en équipe sous la responsabilité d'une hiérarchie ou un 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 applique les mesures relatives au développement durable, à la non-discrimination, aux protections des données personnelles et au handicap dans le respect des différentes démarches (chartes, labels) engagées par l'entreprise.

Réglementation d'activités (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 en français et en anglais. Promouvoir des visites auprès de différents publics en français et en anglais.

Compétences transversales de l'activité type

Adopter un comportement orienté vers l'autre Respecter des règles et des procédures Apprendre en continu

FICHE ACTIVITÉ 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 en tenant compte, s'il y a lieu, des différentes situations de handicap. Il établit une cohésion de groupe et joue un rôle de modérateur et de médiateur dans le groupe si nécessaire.

Le guide accompagnateur touristique gère la durée des étapes, des arrêts ou des visites et 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 en français ou en anglais, une seconde langue étrangère et des notions d'une langue régionale peuvent être requises dans certains contextes. Il 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.

Le guide accompagnateur utilise l'anglais au niveau B2 du CECRL (Cadre européen commun de référence des langues).

Le guide accompagnateur touristique, lors de l'accompagnement de visiteurs sur des lieux touristiques, 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. Dans le cadre d'un circuit touristique, il est en contact avec les prestataires externes afin de coordonner la logistique et veiller à la bonne exécution du contrat.

Le guide accompagnateur touristique prévient les secours et apporte les premiers soins en cas d'incident ou d'accident (Prévention et secours civiques de niveau 1).

Les horaires de travail sont flexibles et en lien avec l'organisation logistique de la prestation.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans

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 en français et en anglais.

Compétences transversales de l'activité type

Adopter un comportement orienté vers l'autre Respecter des règles et des procédures Apprendre en continu

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE Nº 1

Concevoir une offre de visites guidées animées pour différents publics.

Description de la compétence - processus de mise en œuvre

En fonction des attentes du 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 de visites guidées adaptés aux différents publics, dont les personnes en situation de handicap (causeries, ateliers, jeux, visites scénarisées...). Etablir 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 (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 ou d'un commanditaire.

Critères de performance

Le programme proposé prend en compte les attraits naturels, patrimoniaux et touristique du territoire.

L'offre clientèle propose un ou plusieurs formats de visite(s) guidée(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.

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 ou en équipe.

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, visites guidées, excursions, circuits) et formats (causeries, exposés, pauses méridiennes patrimoine, journées à thème, jeux, ateliers pédagogiques...).

Connaissances de base sur la règlementation des transports liée au tourisme.

Connaissances de base sur la règlementation des mobilités douces (vélo, gyropode, trottinette...).

Connaissances du milieu éducatif (niveaux d'apprentissage, les programmes).

Connaissance des typologies de clientèles.

Connaissances des tendances de consommation.

Connaissances sur la protection des données personnelles.

Connaissance des principaux acteurs du secteur du handicap.

Connaissance de la définition de l'accessibilité et de la conception universelle telle que définie par l'article 2 de la convention relative aux droits des personnes handicapées du 30 mars 2007.

Connaissance des techniques de communication et de comportement adaptées aux besoins d'une personne en situation de handicap.

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Concevoir des contenus et des supports pour des visites touristiques en français et en anglais.

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 en français ou en anglais, originaux et ciblés pour différents publics dont les personnes en situation de handicap. Effectuer des recherches théoriques et 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 seul ou en équipe ou 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 à un public anglophone.

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.

Proposer des animations et des visites en lien avec les sens.

Utiliser les outils numériques (applications, réalité virtuelle, 360°...).

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 des jeux urbain (course au trésor, rallye photo...).

Réaliser un rallye touristique.

Photographier.

Réaliser une vidéo (captation et montage).

Utiliser une sonorisation.

Réaliser un décor support de visite.

Gérer son temps et ses priorités.

Travailler en autonomie ou en équipe.

Connaissances des typologies de clientèle y compris les spécificités liées au handicap (label tourisme handicap et destination pour tous).

Connaissances des techniques d'éveil des cinq sens des différents publics dont les personnes en situation de handicap.

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 base sur la théorie des jeux (jeux d'observation et de déplacement).

Connaissances de base en arts graphiques.

Connaissances de base 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.

Connaissance en anglais au niveau B2 du CECRL (syntaxe, grammaire, vocabulaire).

Connaissance des principaux acteurs du secteur du handicap.

Connaissance de la définition de l'accessibilité et de la conception universelle telle que définie par l'article 2 de la convention relative aux droits des personnes handicapées du 30 mars 2007.

Connaissance des techniques de communication et de comportement adaptées aux besoins d'une personne en situation de handicap.

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Promouvoir des visites auprès de différents publics en français et en anglais.

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, site internet) ou diffusion papier. Promouvoir les 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 seul ou en équipe ou avec des prestataires.

Critères de performance

Les logiciels utilisés sont adaptés 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 est adapté à un public anglophone.

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.

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.

Connaissance des techniques promotionnelles.

Connaissances de base des conditions générales de ventes et d'utilisation.

Connaissance des techniques de communication orale et graphique.

Connaissance de base sur l'écriture de contenus.

Connaissance de base sur la prise photo et vidéo.

Connaissance de base sur le montage vidéo.

4

Connaissance sur les pratiques des réseaux sociaux, blogs.

Connaissance de la législation de la promotion.

Connaissance du merchandising des zones boutique et accueil.

Connaissance des droits d'auteur et propriété intellectuelle.

Connaissance des règles de sécurité et sureté des personnes et des biens

Connaissance des principaux acteurs du secteur du handicap.

Connaissance de la définition de l'accessibilité et de la conception universelle telle que définie par l'article 2 de la convention relative aux droits des personnes handicapées du 30 mars 2007.

Connaissance des techniques de communication et de comportement adaptées aux besoins d'une personne en situation de handicap.

Connaissance en anglais au niveau B2 du CECRL (syntaxe, grammaire, vocabulaire).

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE Nº 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 et le cas échéant des personnes en situation de handicap, 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 des différents publics.

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 ou en équipe.

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.

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 de l'Europe et des affaires étrangères, ambassades).

Connaissance du vocabulaire technique touristique.

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 au niveau B2 du CECRL (syntaxe, grammaire, vocabulaire).

Connaissance de base dans une seconde langue (étrangère, régionale).

Connaissance des principaux acteurs du secteur du handicap.

Connaissance de la définition de l'accessibilité et de la conception universelle telle que définie par l'article 2 de la convention relative aux droits des personnes handicapées du 30 mars 2007.

Connaissance des techniques de communication et de comportement adaptées aux besoins d'une personne en situation de handicap.

Connaissance des logiciels de transcription automatique

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Animer une visite guidée sur un site naturel, patrimonial et touristique en français et en anglais.

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 publics dont les personnes en situation de handicap 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 seul ou avec des prestataires. Il évolue dans un contexte 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 à un public 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 le public.

Evoquer en mobilisant l'imaginaire et la comparaison.

Interpréter un site en fonction des publics.

Définir une ou plusieurs thématiques de visite.

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 ou en équipe.

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.

Connaissance des techniques de guidage (équilibre faire voir, faire comprendre, évocation, interprétation).

Connaissance des techniques de communication.

Connaissance de techniques d'expression (conter, raconter, endosser un personnage).

Connaissance de techniques d'expression corporelle.

Connaissance en anglais au niveau B2 du CECRL (syntaxe, grammaire, vocabulaire).

Connaissance de base dans une seconde langue (étrangère, régionale)

Connaissance des principaux acteurs du secteur du handicap.

Connaissance de la définition de l'accessibilité et de la conception universelle telle que définie par l'article 2 de la convention relative aux droits des personnes handicapées du 30 mars 2007.

Connaissance des techniques de communication et de comportement adaptées aux besoins d'une personne en situation de handicap.

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Adopter un comportement orienté vers l'autre

Description de la compétence - processus de mise en œuvre

Dans un contexte lié à une prestation touristique, mobiliser une posture de service, engager en continu une attitude ouverte et positive, instaurer une relation de confiance avec les personnes rencontrées (visiteurs, clients, professionnels et institutionnels), anticiper leurs besoins pour répondre au mieux à leurs demandes.

Critères de performance

L'attitude est conforme aux standards de l'entreprise.

L'attitude est ouverte et positive en continu.

Les besoins des personnes sont identifiés.

Les réponses apportées sont en adéquation avec les demandes.

Respecter des règles et des procédures

Description de la compétence - processus de mise en œuvre

Dans des contextes professionnels touristiques divers, mettre en œuvre des mesures de prévention des risques à sa disposition pour accueillir, informer, orienter des personnes dans de bonnes conditions. En cas de danger, appliquer une ou des procédures établies et donner l'alerte aux personnes compétentes et habilitées.

Critères de performance

Les mesures de prévention des risques sont mises en œuvre.

Les procédures sont appliquées.

L'alerte est donnée systématiquement aux personnes concernées.

Apprendre en continu

Description de la compétence - processus de mise en œuvre

Développer et actualiser ses connaissances et savoirs faire en consultant régulièrement la presse professionnelle sous forme papier ou numérique (newsletters, flux RSS) et les réseaux sociaux professionnels. Participer à des salons professionnels, réunions de travail sur les évolutions sociétales en terme de consommation touristique et de loisirs.

Critères de performance

Les sources fiables de la veille professionnelle sont identifiées.

Les outils de veille sont mobilisés.

Les informations relatives aux nouveautés techniques, technologiques et professionnelles sont transmises aux prestataires et aux membres de l'équipe.

Glossaire du RP

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.

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.



RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION (RC) DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

« GUIDE ACCOMPAGNATEUR TOURISTIQUE »

NIVEAU IV (4)

1. Références de la spécialité

Intitulé du titre professionnel : Guide accompagnateur touristique

Sigle du titre professionnel: GAT

Niveau: IV (4)

Référence en France métropolitaine

Code(s) NSF: 334t - Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement

Code(s) ROME: G1201 Formacode: 42611

Date de l'arrêté : 19/12/2023

Date de parution au JO de l'arrêté : 03/01/2024

Date d'effet de l'arrêté : 29/05/2024

2. Modalités d'évaluation générales des titres professionnels

Chaque modalité d'évaluation, identifiée dans le référentiel de certification (RC) comme constitutive de la session du titre, du certificat de compétences professionnelles (CCP) ou du certificat complémentaire de spécialisation (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.

L'aménagement de la session d'examen pour les candidats en situation de handicap pourra s'appuyer sur le guide pratique d'aménagement des sessions d'examen disponible à l'adresse suivante : https://travail-emploi.gouv.fr/formation-professionnelle/certification-competences-pro/titres-professionnelle-373014, rubrique textes réglementaires/documents techniques.

La proposition d'aménagement de la session d'examen est mise en œuvre en lien avec la DDETS concernée.

3 Dispositif d'évaluation spécifique pour la session du titre professionnel GAT

Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou d'un parcours de validation des acquis de l'expérience (VAE) pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau 3.1 « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- 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.

Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès au titre professionnel par capitalisation de CCP sont évaluées par un jury au vu du livret de certification et d'un entretien destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice desactivités composant le titre visé. Cet entretien se déroule en fin de session du dernier CCP.

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 projetréalisé 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 en français et en anglais. Promouvoir des visites auprès de différents publics en français et en anglais. Accompagner des visiteurs lors d'une visite ou d'un circuit touristique. Animer une visite guidée sur un site naturel, patrimonial et touristique en français et en anglais.	00 h 55 min	Le candidat réalise un dossier présentant la conception, la promotion et la mise en œuvre d'une prestation de visite touristique guidée animée sur un territoire. 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 touristique guidée animée.
Autres modalités d'évaluation le	cas échéant :		
■ Entretien technique	Concevoir une offre de visites guidées animées pour différents publics. Concevoir des contenus et des supports pour des visites touristiques en français et en anglais. Promouvoir des visites auprès de différents publics en français et en anglais. Accompagner des visiteurs lors d'une visite ou d'un circuit touristique. Animer une visite guidée sur un site naturel, patrimonial et touristique en français et en anglais.	00 h 40 min	L'entretien technique a lieu à l'issue de la présentation du projet. A l'aide d'un guide d'entretien, le jury questionne le candidat sur les aspects qui n'ont pas été évalués lors de la présentation du projet et sur ces capacités d'adaptation à des contextes ou des publics différents.
 Questionnaire professionnel 	Sans objet		Sans objet
 Questionnement à partirde 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 questionne le candidat sur sa compréhension de l'emploi et de l'environnement professionnel du guide accompagnateur touristique. Le jury s'appuie sur un guide d'entretien.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	01 h 50 min	

Informations complémentaires concernant la présentation d'un projet réalisé en amont de la session :

En amont de la session, le candidat réalise un dossier présentant la conception, la promotion et la mise en œuvre d'une prestation d'accompagnementet 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 etcontenus 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 de visites ;
- 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 surla 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 intérêttouristique.

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)

- Le contexte de l'accompagnement filmé;
- La vidéo de la situation d'accompagnement dont il est le principal acteur ;
- 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):
 - Le contexte de la visite guidée animée filmée ;
 - La thématique choisie;
 - Les supports et contenus de guidage réalisés par le candidat et utilisés lors de la visite guidée filmée (documents, bande sonore, éléments dedécors, de costumes, outils numériques...);
 - La vidéo de la situation du guidage dont il est le principal acteur ;
 - 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, fiches de commentaire et fiches technique d'accompagnement rédigé en anglais doit être exposé 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 :
En l'absence de documents visuels avec notamment des photos ou vidéos de lui-même en action, le candidat peut rédiger une annexe de troispages hors illustrations, où il décrit et analyse la mise en œuvre des compétences visées par cette modalité. Ces écrits peuvent comporter des illustrations du ou des guidages réalisés.

3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

			Autres modalités d'évaluation			
Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Présentation d'un projet réalisé en amont de la session	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, patrimoniaux et touristique du territoire. L'offre clientèle propose un ou plusieurs formats de visite(s) guidée(s). L'itinéraire est équilibré et optimisé dans le temps et la distance. Les attentes des clients sont identifiées et respectées.	\boxtimes	\boxtimes			
Concevoir des contenus et des supports pour des visites touristiques en français et en anglais.	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 à un public anglophone. Les supports et contenus sont documentés et vérifiés. Les outils numériques sont mobilisés.	×	X			
Promouvoir des visites auprès de différents publics en français et en anglais.	Les logiciels utilisés sont adaptés selon le support à réaliser. Le choix du traitement de l'image et du texte sur le fond et la formecorrespond au thème traité. Le contenu des supports de promotion est adapté à un public anglophone. Le support de communication est conforme aux droits de diffusion. Le format et le contenu sont adaptés aux modes de diffusion.	⊠	×			
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 des différents publics. 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.	×	×			

			Autres modalités d'évaluation			
Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Présentation d'un projet réalisé en amont de la session	Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)	
Animer une visite guidée sur un site naturel, patrimonial et touristique en français et en anglais.	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 à un public anglophone.	×	×	0	0	
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		
Adopter un comportement orienté vers l'autre	Accompagner des visiteurs lors d'une visite ou d'un circuit touristique.		
	Animer une visite guidée sur un site naturel, patrimonial et touristique en français et en anglais.		
	Concevoir des contenus et des supports pour des visites touristiques en français et en anglais.		
	Concevoir une offre de visites guidées animées pour différents publics.		
	Promouvoir des visites auprès de différents publics en français et en anglais.		
Respecter des règles et des procédures	Accompagner des visiteurs lors d'une visite ou d'un circuit touristique.		
	Animer une visite guidée sur un site naturel, patrimonial et touristique en français et en anglais.		
	Concevoir des contenus et des supports pour des visites touristiques en français et en anglais.		
	Concevoir une offre de visites guidées animées pour différents publics.		
	Promouvoir des visites auprès de différents publics en français et en anglais.		
Apprendre en continu	Accompagner des visiteurs lors d'une visite ou d'un circuit touristique.		
	Animer une visite guidée sur un site naturel, patrimonial et touristique en français et en anglais.		
	Concevoir des contenus et des supports pour des visites touristiques en français et en anglais.		
	Concevoir une offre de visites guidées animées pour différents publics.		
	Promouvoir des visites auprès de différents publics en français et en anglais.		

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

4.1. Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 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 :

Un des deux membres du jury doit être en capacité d'évaluer le niveau linguistique du candidat lors de la présentation du projet (niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues étrangères).

Sans objet			

REFERENTIEL D'EVALUATION DES CERTIFICATS

DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Guide accompagnateur touristique

CCP

Établir une prestation de visite touristique

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

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- 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.

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

	Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
	sentation d'un projetréalisé amont de la session	Concevoir une offre de visites guidées animées pour différents publics. Concevoir des contenus et des supports pour des visites touristiques en français et en anglais. Promouvoir des visites auprès de différents publics en français et en anglais.	00 h 30 min	Le candidat réalise un dossier présentant la conception et la promotion d'une prestation de visite touristique guidée animée sur un territoire. Pendant 15 minutes et à l'aide d'un diaporama, le candidat présente le contexte, le territoire, le programme des visites et leur promotion. Pendant 15 minutes et à l'aide de fiches techniques et desupports de guidage, le candidat présente la conception d'une visite guidée animée.
Aut	res modalités d'évaluation le Entretien technique	cas échéant: Concevoir une offre de visites guidées animées pour différents publics. Concevoir des contenus et des supports pour des visites touristiques en français et en anglais. Promouvoir des visites auprès de différents publics en français et en anglais.	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.
=	Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
	Questionnement à partirde production(s)	Sans objet		Sans objet

Modalités	Compétences évaluées		Détail de l'organisation de l'épreuve
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	00 h 50 min	

Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session :

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 deguidage. 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)

- Le contexte de la visite guidée animée ;
- La thématique choisie;
- 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...);
- Les commentaires, sur la base de la fiche de commentaires réalisée en français et en anglais qui est remise au jury ;
- L'accompagnement (itinéraire, étapes, logistique), sur la base de la fiche technique accompagnement, réalisée en français et en anglais et quiest 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 doit être exposé oralement enanglais (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 dujury 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.

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

Accompagner et guider des visiteurs touristiques

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

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- 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.

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

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Présentation d'un projetréalisé en amont de la session	Accompagner des visiteurs lors d'une visite ou d'un circuit touristique. Animer une visite guidée sur un site naturel, patrimonial et touristique en français et en anglais.	00 h 30 min	Le candidat réalise un dossier présentant la mise en œuvre 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.
Autres modalités d'évaluation le	cas échéant :		
■ Entretien technique	Accompagner des visiteurs lors d'une visite ou d'un circuit touristique. Animer une visite guidée sur un site naturel, patrimonial et touristique en français et en anglais.	00 h 20 min	L'entretien technique a lieu à l'issue de la mise en situation.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.
 Questionnaire professionnel 	Sans objet		Sans objet

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
 Questionnement à partirde production(s) 	Sans objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	00 h 50 min	

Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session :

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 etcontenus 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 surla 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 intérêttouristique.

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 candidatprésente 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) :

- Le contexte de l'accompagnement filmé;
- La vidéo de la situation d'accompagnement dont il est le principal acteur ;
- 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) :

• Le contexte de la visite guidée animée filmée ;

- La thématique choisie ;
- Les supports et contenus de guidage réalisés par le candidat et utilisés lors de la visite guidée filmée (documents, bande sonore, éléments dedécors, de costumes, outils numériques...);
- La vidéo de la situation du guidage dont il est le principal acteur ;
- 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 rédigé en anglais doit être exposé 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 dujury 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.

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

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Présentation d'un projet réalisé en amontde 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 deprises 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 deprévention
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

Le titre professionnel Guide accompagnateur touristique est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances sont :

	Guide accompagnateur touristique		Guide accompagnateur touristique
CCP	Établir une prestation de visite touristique	CCP	Établir une prestation de visite touristique
CCP	Accompagner et guider des visiteurs touristiques	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.

ASSEMBLÉE DE LA POLYNÉSIE FRANÇAISE

NOR: CFP24202985DL-5

DÉLIBÉRATION Nº

/APF

DU

relative à la demande de reconnaissance par l'État du titre à finalité professionnelle de métallier préparé en Polynésie française et délivré par la 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 le code du travail de la Polynésie française et notamment le Livre III de sa partie VI;

Vu 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;

Vu l'arrêté n° 2094 CM du 27 octobre 2025 soumettant un projet de délibération à l'assemblée de la Polynésie française ;

Vu la lettre n° /2025/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 l'emploi et de la fonction publique ;

Dans sa séance du

ADOPTE:

Article 1^{er}.- La présente délibération a pour objet la demande de reconnaissance par l'État du titre à finalité professionnelle de métallier préparé en Polynésie française et délivré par la ministre en charge de la formation professionnelle.

<u>Article 2</u>.- Le présent titre à finalité professionnelle, créé en application des dispositions du code du travail de la Polynésie française, présente une stricte correspondance avec le titre ayant le même intitulé qui est inscrit au répertoire national des certifications professionnelles.

<u>Article 3</u>.- Le titre à finalité professionnelle entrant dans le champ de l'application de cette demande de reconnaissance par l'État est détaillé comme suit :

INTITULÉ	SIGLE	RÉFÉRENCE
Métallier	METAL	TP-01278

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 à finalité professionnelle, sont décrites aux annexes jointes à la présente délibération.

<u>Article 4.-</u> L'organisme de formation désigné pour dispenser la formation est l'établissement public administratif dénommé Centre de formation professionnelle pour adultes (CFPA).

Peuvent également organiser la formation et les sessions d'évaluation du titre à finalité professionnelle visé les organismes de formation agréés suivant les conditions d'agrément fixées par arrêté pris en conseil des ministres.

<u>Article 5</u>.- 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.

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.

<u>Article 6</u>.- 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,

Odette HOMAI

Antony GEROS

REFERENTIEL PROFESSIONNEL (RP) DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

« MÉTALLIER »

NIVEAU V (3)

Introduction

Présentation de l'évolution du titre professionnel

Le titre professionnel de niveau V (3) « Métallier » était constitué de deux activités types et de huit compétences dans sa version précédente. La présente version comporte trois activités-types, plus conforme au regard du développement des marchés, du besoin de recrutement des entreprises et des évolutions réglementaires. Le titre professionnel de « Métallier » permet ainsi de répondre aux exigences du secteur en termes d'employabilité.

Contexte de l'examen du titre professionnel

Les résultats des entretiens menés avec des professionnels exerçant l'emploi, et des enquêtes quantitatives menées auprès d'entreprises représentatives de la filière métal en 2022-2023 ont conduit à la reconfiguration du titre professionnel. En amont de la démarche d'enquête, l'analyse de l'évolution du contenu de l'emploi de métallier a été effectuée à partir de sources documentaires, des offres d'emploi, de statistiques emploi-formation et du retour d'expérience d'un panel de titulaires du titre professionnel exerçant aujourd'hui dans l'emploi.

Les évolutions réglementaires, technologiques et organisationnelles impactent fortement le contour de l'emploi. Dans un environnement plus concurrentiel que jamais, le métallier doit s'adapter et répondre efficacement aux nouvelles contraintes réglementaires et aux évolutions des modes de vie : recherche de performance énergétique, accessibilité, sérénité, confort, etc.

- Les activités des entreprises sont principalement organisées en fonction de types d'ouvrages à réaliser : la fabrication des ouvrages simples courants tels que les garde-corps, rampes, portes, portails, grilles et autres fermetures d'une part, et la fabrication des ouvrages plus complexes tels que les escaliers, auvents, planchers, abris d'autre part. Pour toutes ces productions, le métallier réalise la pose et l'installation, qui devient une activité à part entière. Le présent référentiel comporte donc trois activités types :
 - Réaliser des ouvrages métalliques plans
 - Réaliser des ouvrages métalliques tridimensionnels
 - Poser et installer des ouvrages métalliques
- Une évolution significative au niveau des organisations a également été observée, notamment dans les TPE/PME : le métallier intègre la préparation de l'exécution des travaux avant de réaliser la fabrication, la pose et l'installation des ouvrages métalliques.
- L'économie circulaire et la RE 2020 impliquent des savoirs et savoir-faire sur le réemploi, le tri de déchets, la dépose et le recyclage des ouvrages de métallerie. Les entreprises doivent limiter la production de déchets et répondre aux grands enjeux de la construction de demain en proposant des bâtiments techniques, en matériaux réutilisables, réduisant au maximum leur empreinte carbone.
- Les normes évoluant, des précisions techniques et réglementaires sont ajoutées aux activités portant sur la fabrication, pose et installation des ouvrages métalliques. Les normes en vigueur concernant les garde-corps, les fenêtres et portes extérieures ainsi que les recommandations de mise en œuvre sont intégrées dans les savoirs et savoir-faire techniques de ce millésime.
- Afin de mieux répondre aux attentes des entreprises, une compétence relative à la finition et la protection des ouvrages métalliques est intégrée à ce titre.
- Pour s'adapter à certains marchés, le métallier doit savoir utiliser l'inox et l'aluminium, qui sont intégrés dans les savoirs et savoir-faire techniques de ce millésime.

Liste des activités

Ancien TP: Métallier

Activités:

- Fabriquer et poser des ouvrages de métallerie.Réaliser et poser des structures métalliques.

Nouveau TP: Métallier

Activités :

- Réaliser des ouvrages métalliques plans.
 Réaliser des ouvrages métalliques tridimensionnels.
 Poser et installer des ouvrages métalliques.

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
I	Réaliser des ouvrages métalliques plans.	1	Préparer une procédure de fabrication d'ouvrages métalliques plans.
		2	Débiter, usiner et former des profilés et des tôles.
		3	Réaliser des assemblages soudés.
		4	Réaliser des assemblages boulonnés vissés ou rivetés.
		5	Effectuer la finition et la protection d'un ouvrage métallique.
2	Réaliser des ouvrages métalliques tridimensionnels.	6	Préparer une procédure de fabrication d'ouvrages métalliques tridimensionnels.
		2	Débiter, usiner et former des profilés et des tôles.
		7	Réaliser des assemblages soudés pour des ouvrages métalliques tridimensionnels.
		8	Réaliser des assemblages boulonnés vissés ou rivetés pour des ouvrages métalliques tridimensionnels.
		5	Effectuer la finition et la protection d'un ouvrage métallique.
3	Poser et installer des ouvrages métalliques.	9	Effectuer les opérations de dépose.
		10	Préparer, distribuer et implanter les moyens et ouvrages pour un chantier de pose et installation d'ouvrages métalliques.
		11	Positionner, fixer et régler un ouvrage métallique.
		12	Réaliser la finition de l'ouvrage posé.
		13	Intégrer des produits verriers dans des ouvrages métalliques.

FICHE EMPLOI TYPE

Métallier

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

Le métallier fabrique, pose et installe des ouvrages métalliques liés au secteur du bâtiment.

Les productions les plus représentatives sont des ouvrages assurant la protection des biens et des personnes (grilles, cadres, garde-corps, etc.), des ouvrages de menuiserie métallique (portes, portails, fenêtres et autres fermetures). Il réalise aussi des ouvrages complexes de destination spécifiques tels que les planchers avec solives et caillebotis, des escaliers industriels, des ossatures secondaires (les potelets de bardage) et des charpentes métalliques (verrières, auvents, pylônes, etc.).

A partir du dossier technique et de consignes écrites ou orales du chef d'atelier, le métallier réalise ses ouvrages en trois temps :

Dans un premier temps, le métallier commence par préparer une procédure de fabrication, analyse les plans d'exécution, établit les fiches de débit. Il débite, usine et forme les profilés et tôles, puis assemble les différents éléments qui composent l'ouvrage par soudage ou par liaisons mécaniques.

Il réalise la finition et la protection de l'ouvrage contre la corrosion en respectant le cahier des charges.

Dans un deuxième temps, le métallier fabrique des ouvrages métalliques tridimensionnels, il prépare une procédure de fabrication à partir des méthodes d'exécution fournies par le bureau d'études et les plans issus de logiciels dédiés à la construction métallique. Il débite, usine et forme les profilés et tôles, puis assemble les différents éléments qui composent l'ouvrage par soudage ou par liaisons mécaniques et notamment en hauteur en utilisant correctement des équipements de protection individuelle, de protection collective et de manutention mécanique adaptés.

Il réalise la finition et la protection de l'ouvrage contre la corrosion en respectant le cahier des charges.

Dans un troisième temps, le métallier procède à la pose et l'installation des ouvrages métalliques conformément aux règles de mise en œuvre (NF DTU) et aux exigences de la règlementation environnementale. Il effectue la dépose des éléments abîmés ou un ouvrage métallique existant, sans endommager les matériaux supports. Il prépare, distribue et implante les moyens pour la pose et l'installation, positionne, fixe et règle l'ouvrage métallique, réalise la finition de l'ouvrage posé. Il intègre des produits verriers dans des ouvrages métalliques conformément aux normes NF DTU en vigueur.

Le métallier exerce son emploi dans un atelier et sur chantier pour la pose et l'installation de ses productions, en autonomie ou en équipe, sous la responsabilité d'un chef d'équipe.

Les horaires sont réguliers, mais le respect des délais et la charge de travail peuvent entraîner des dépassements.

Cet emploi est soumis aux risques liés à l'atmosphère (bruits des machines), à la présence d'électricité, à l'utilisation des outils de coupe et des produits de protection, aux émissions de fumées, à l'emploi du matériel thermique, à la manutention de charges supérieures à 55 kg et au travail en hauteur.

Le métallier s'équipe des équipements de protection individuelle et collective fournis par l'entreprise. Il prend connaissance et applique les prescriptions du document unique, ou document unique d'évaluation des risques (DU ou DUER) de l'entreprise.

<u>Transition écologique</u>: Le métallier joue un rôle important dans la lutte contre le dérèglement climatique, la protection de la biodiversité et celle de l'environnement.

Il s'agit pour celui-ci de mettre en place de nouvelles pratiques et outils : respecter la réglementation sur le traitement des déchets et les réduire, diminuer ses consommations d'électricité et ses coûts d'approvisionnement.

Il exerce son activité en privilégiant, dès qu'il le peut, les matériaux issus d'un démantèlement précis et correct des structures existantes pour permettre le réemploi du métal. Il est amené également à privilégier un approvisionnement local des matériaux utilisés afin de limiter l'impact carbone de son activité.

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

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- Les entreprises de métallerie serrurerie ;
- Les entreprises de construction métallique ;
- Les entreprises de menuiserie métallique.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Métallier;
- Métallier-serrurier ;
- Serrurier-métallier ;
- Métallier industriel.

Réglementation d'activités (le cas échéant) sans

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Le Certificat de Compétences Professionnelles (CCP) correspondant à l'activité type " Réaliser des ouvrages métalliques plans " est commun avec le titre professionnel Ferronnier.

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Réaliser des ouvrages métalliques plans.

Préparer une procédure de fabrication d'ouvrages métalliques plans.

Débiter, usiner et former des profilés et des tôles.

Réaliser des assemblages soudés.

Réaliser des assemblages boulonnés vissés ou rivetés.

Effectuer la finition et la protection d'un ouvrage métallique.

2. Réaliser des ouvrages métalliques tridimensionnels.

Préparer une procédure de fabrication d'ouvrages métalliques tridimensionnels.

Débiter, usiner et former des profilés et des tôles.

Réaliser des assemblages soudés pour des ouvrages métalliques tridimensionnels.

Réaliser des assemblages boulonnés vissés ou rivetés pour des ouvrages métalliques tridimensionnels.

Effectuer la finition et la protection d'un ouvrage métallique.

3. Poser et installer des ouvrages métalliques.

Effectuer les opérations de dépose.

Préparer, distribuer et implanter les moyens et ouvrages pour un chantier de pose et installation d'ouvrages métalliques.

Positionner, fixer et régler un ouvrage métallique.

Réaliser la finition de l'ouvrage posé.

Intégrer des produits verriers dans des ouvrages métalliques.

Compétences transversales de l'emploi

Communiquer Travailler et coopérer au sein d'un collectif Respecter des règles et des procédures

Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau V (3) Code(s) NSF : 254s--Soudeur, serrurier, chaudronnier, tôlier, carrossier, métallier, ...

Fiche(s) Rome de rattachement

H2911 Réalisation de structures métalliques

FICHE ACTIVITE TYPE Nº 1

Réaliser des ouvrages métalliques plans.

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

Le métallier fabrique des ouvrages métalliques plans destinés à l'aménagement de bâtiment. Ces ouvrages sont assemblés par soudage ou par liaisons mécaniques (vis, rivet, etc.).

Les productions sont principalement des ouvrages assurant la protection des biens et des personnes (grilles, cadres, garde-corps, etc.), ou des ouvrages de menuiserie métallique (portes, portails, fenêtres et autres fermetures).

A partir du dossier technique et de consignes écrites ou orales du chef d'atelier, le métallier prépare la procédure de fabrication, identifie les matériaux et les équipements nécessaires, analyse les plans d'exécution, puis optimise et établit les fiches de débit. Il débite, usine et forme les profilés et tôles, puis contrôle les dimensions et la géométrie des pièces réalisées. Il prépare les surfaces des pièces avant assemblage, Il réalise les premiers assemblages par pointage à l'arc électrique puis effectue l'assemblage final par soudage ou par liaisons mécaniques.

Il réalise la finition et la protection de l'ouvrage contre la corrosion en respectant le cahier des charges.

Cette activité s'exerce dans un atelier, en autonomie ou en équipe, sous la responsabilité d'un chef d'équipe. Cette activité est soumise aux risques liés à l'atmosphère (bruits des machines), à l'utilisation des outils de coupe et des produits de protection, à la présence d'électricité, aux émissions de fumées, et à la manutention de charges supérieures à 55 kg.

Le métallier s'équipe des équipements de protection individuelle et collective fournis par l'entreprise. Il prend connaissance et applique les prescriptions du DU ou DUER de l'entreprise.

Réglementation d'activités (le cas échéant) Sans

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Préparer une procédure de fabrication d'ouvrages métalliques plans. Débiter, usiner et former des profilés et des tôles. Réaliser des assemblages soudés. Réaliser des assemblages boulonnés vissés ou rivetés. Effectuer la finition et la protection d'un ouvrage métallique.

Compétences transversales de l'activité type

Communiquer Travailler et coopérer au sein d'un collectif Respecter des règles et des procédures

FICHE ACTIVITE TYPE N° 2

Réaliser des ouvrages métalliques tridimensionnels.

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

Le métallier fabrique des ouvrages métalliques tridimensionnels complexes de destination spécifiques.

Ces ouvrages sont assemblés par soudage ou par liaisons mécaniques (vis, rivet, etc.).

Les ouvrages les plus représentatifs sont des planchers avec solives et caillebotis, des escaliers industriels avec gardecorps et des ossatures secondaires telles que les potelets de bardage. Il fabrique aussi des charpentes métalliques : verrières, auvents, pylônes, etc.

A partir du dossier de fabrication, des méthodes d'exécution fournies par le bureau d'études et de consignes écrites ou orales du chef d'atelier, le métallier prépare la procédure de fabrication, dresse la liste des matériaux et des équipements nécessaires, analyse les plans d'exécution issus de logiciels dédiés à la construction métallique, et identifie les normes et la règlementation en vigueur en fonction de la destination de l'ouvrage à réaliser. Il optimise et établit les fiches de débit. Il propose un conditionnement respectant l'ouvrage et les règles de sécurité. Il débite, usine et forme les profilés et tôles, puis contrôle les dimensions et la géométrie des pièces réalisées. Il prépare les surfaces des pièces avant assemblage, Il réalise les premiers assemblages par pointage à l'arc électrique puis effectue l'assemblage final par soudage ou par liaisons mécaniques et notamment en hauteur en utilisant correctement des équipements de protection individuelle, de protection collective et de manutention mécanique adaptés.

Il réalise la finition et la protection de l'ouvrage contre la corrosion en respectant le cahier des charges.

Cette activité s'exerce dans un atelier ou sur chantier rarement seul. La taille et le volume des productions imposent un travail en équipe.

Cette activité est soumise aux risques liés à l'atmosphère (bruits des machines), à l'utilisation des outils de coupe et des produits de protection, à la présence d'électricité, aux émissions de fumées, à la manutention de charges supérieures à 55 kg et au travail en hauteur.

Le métallier s'équipe des équipements de protection individuelle et collective fournis par l'entreprise. Il prend connaissance et applique les prescriptions du DU ou DUER de l'entreprise.

Réglementation d'activités (le cas échéant) Sans

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Préparer une procédure de fabrication d'ouvrages métalliques tridimensionnels.

Débiter, usiner et former des profilés et des tôles.

Réaliser des assemblages soudés pour des ouvrages métalliques tridimensionnels.

Réaliser des assemblages boulonnés vissés ou rivetés pour des ouvrages métalliques tridimensionnels.

Effectuer la finition et la protection d'un ouvrage métallique.

Compétences transversales de l'activité type

Communiquer

Travailler et coopérer au sein d'un collectif

Respecter des règles et des procédures

FICHE ACTIVITE TYPE N° 3

Poser et installer des ouvrages métalliques.

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

Sur le chantier, le métallier pose et installe, en neuf ou en rénovation, des ouvrages métalliques à usage privé ou professionnel, conformément aux règles de mise en œuvre (NF DTU) et aux exigences de la règlementation environnementale.

En rénovation, le métallier effectue la dépose d'ouvrages métalliques sans détériorer l'environnement, puis il trie et évacue les produits de la dépose suivant les principes de l'économie circulaire et du réemploi.

Dans des bâtiments neufs et à partir du dossier d'exécution et de consignes, le métallier prépare le matériel, l'outillage, et les équipements nécessaires à la pose, puis approvisionne et distribue les ouvrages à installer sur le chantier. Il effectue un relevé dimensionnel et vérifie le support. Il implante, règle, fixe l'ouvrage et contrôle la conformité de l'ouvrage installé au dossier d'exécution. Il effectue l'étanchéité conformément aux prescriptions des normes NF DTU en vigueur et pose les organes de liaison et de raccord (fixations, couvre-joint, etc.). Il règle les quincailleries (organes de rotation, de fermeture, etc.) puis réalise les essais de fonctionnement des éléments mobiles. Il intègre des produits verriers dans des ouvrages métalliques conformément aux normes NF DTU en vigueur, et en utilisant des équipements de protection individuelle, collective et de manutention mécanique adaptés.

A la fin de l'intervention, le métallier trie les déchets, les stocke et les évacue suivant leur classe et la règlementation en vigueur, puis renseigne les documents d'intervention et de qualité.

Cette activité s'exerce sur chantier et parfois en site occupé, en équipe, sous la responsabilité d'un chef d'équipe. Le métallier communique et alerte le chef d'équipe s'il constate un risque pour les personnes, des dysfonctionnements ou non-conformité.

Cette activité est soumise aux risques liés à la manutention de charges supérieures à 55 kg, à l'utilisation des produits de finition, à la manipulation des produits verriers et au travail en hauteur.

Le métallier s'équipe des équipements de protection individuelle et collective fournis par l'entreprise. Il prend connaissance et applique les prescriptions du DU ou DUER de l'entreprise.

Réglementation d'activités (le cas échéant) sans

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Effectuer les opérations de dépose.

Préparer, distribuer et implanter les moyens et ouvrages pour un chantier de pose et installation d'ouvrages métalliques.

Positionner, fixer et régler un ouvrage métallique.

Réaliser la finition de l'ouvrage posé.

Intégrer des produits verriers dans des ouvrages métalliques.

Compétences transversales de l'activité type

Communiquer

Travailler et coopérer au sein d'un collectif

Respecter des règles et des procédures

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE Nº 1

Préparer une procédure de fabrication d'ouvrages métalliques plans.

Description de la compétence - processus de mise en œuvre

À partir du dossier de fabrication et des instructions, dresser une liste exhaustive de l'outillage, du matériel, des fournitures et des équipements nécessaires à la fabrication d'ouvrages métalliques, puis effectuer une vérification du matériel et de l'outillage. Exploiter des plans d'exécution en maîtrisant les règles et conventions de représentation du dessin technique pour réaliser des tracés exploitables. Etablir des fiches de débit et optimiser les débits. Définir des procédures simplifiées de fabrication. Renseigner des fiches suiveuses remises par le chef d'atelier.

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

La compétence s'exerce dans un atelier, en autonomie ou en équipe, sous la responsabilité d'un chef d'équipe. Le professionnel peut être amené à travailler ou être en contact avec des collaborateurs en situation de handicap. Les risques pour la santé du professionnel sont liés à l'atmosphère (bruits des machines, poussière), à l'utilisation des outils de coupe, et à la manutention de charges supérieures à 55 kg. Le professionnel s'équipe des équipements de protection individuelle et collective fournis par l'entreprise. Il prend connaissance et applique les prescriptions du DU ou DUER de l'entreprise.

Critères de performance

La liste des équipements de sécurité et de l'outillage nécessaires pour la fabrication est exhaustive.

Les conventions de dessin sont respectées (axes, arêtes cachées, concordances des vues).

Les documents de fabrication sont correctement analysés et exploités.

Les tracés permettent la réalisation et les mises en forme attendues.

La fiche de débit est correctement établie.

La procédure de fabrication est correctement renseignée.

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

Analyser des données techniques relatives à la fabrication d'un ouvrage métallique.

Identifier les matériaux et les caractéristiques dimensionnelles d'un ouvrage à réaliser.

Lire et exploiter un plan de fabrication d'ouvrages métalliques.

Exploiter une notice technique des machines-outils et des outillages.

Tracer une épure d'un ouvrage métallique.

Réaliser des tracés géométriques.

Renseigner une fiche de débit (désignation, nombre et dimensions des pièces à débiter).

Définir et respecter les procédures de fabrication d'ouvrages métalliques.

Vérifier et régler les machines et les outils pour la fabrication des ouvrages métalliques.

Utiliser des outils de mesure de longueurs et d'angles.

Optimiser les débits sur des profilés et des tôles.

Gérer les produits et le stock de chutes.

Repérer les éléments débités.

Entretenir le poste de travail : nettoyage et remplacement des pièces d'usure.

Identifier les situations à risques d'accident et d'atteinte à la santé.

Respecter et appliquer les consignes de sécurité.

Mettre en place et porter des équipements de protections collectives et individuelles.

Appliquer les modes opératoires prévus par l'entreprise.

Organiser un poste de travail pour une exploitation en sécurité.

S'intégrer dans un collectif de travail.

Connaissance des risques physiques liés au port de charges lourdes et aux postures de travail.

Connaissance des équipements et dispositifs collectifs et individuels de prévention et de protection des risques professionnels.

Connaissance de la technologie du bâtiment et des corps d'état en relation avec la métallerie, la menuiserie métallique (acier ou aluminium) et la construction métallique.

Connaissance des différents profilés marchands utilisés.

Connaissance des normes, de la réglementation et NF DTU en vigueur nécessaires dans son activité.

Connaissance des différents tracés géométriques.

Connaissance des documents de fabrication d'ouvrages métalliques.

Connaissance des différents formats de plans utilisables.

Connaissance des conventions du dessin industriel.

Connaissance des machines-outils et des outillages.

Connaissance des outils de mesure de longueurs et d'angles.

Connaissance des principales catégories de handicap.

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Débiter, usiner et former des profilés et des tôles.

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

À partir de fiches de débits et des documents techniques, optimiser et effectuer les débits des profilés et des tôles conformément aux plans, ébavurer, réaliser l'implantation des perçages suivant les tolérances admises puis calculer les développés et former. Contrôler les dimensions et la géométrie des pièces réalisées à l'aide d'outils de mesure et vérifier la concordance avec les documents de fabrication. Réaliser ces différentes opérations suivant un mode opératoire et en respectant le délai d'exécution.

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

La compétence s'exerce dans un atelier, en autonomie ou en équipe, sous la responsabilité d'un chef d'équipe. Le professionnel peut être amené à travailler ou être en contact avec des collaborateurs en situation de handicap. Les risques pour la santé du professionnel sont liés à l'atmosphère (bruits des machines), à l'utilisation des outils de coupe, et à la manutention de charges supérieures à 55 kg. Le professionnel s'équipe des équipements de protection individuelle et collective fournis par l'entreprise. Il prend connaissance et applique les prescriptions du DU ou DUER de l'entreprise.

Critères de performance

Les débits des produits métalliques sont ébavurés et conformes aux plans.

Les débits de profilés et tôles sont optimisés.

L'implantation des perçages pour le boulonnage respecte les tolérances.

Le formage est réalisé conformément aux plans.

Le calcul de développé est conforme aux plans.

Un contrôle de la pièce est effectué (géométrique, dimensionnel...).

Le mode opératoire et le délai d'exécution de la production définis par le chef d'équipe sont respectés.

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

Analyser des données techniques relatives à la fabrication d'un ouvrage métallique.

Identifier les matériaux et les caractéristiques dimensionnelles de l'ouvrage à réaliser.

Lire et exploiter un plan de fabrication d'ouvrages métalliques.

Exploiter une notice technique d'une machine- outil.

Vérifier et régler les machines et les outils pour la fabrication des ouvrages métalliques.

Utiliser des outils de mesure de longueurs et d'angles.

Calculer des développés.

Effectuer des opérations de débit sur des profilés et des tôles en utilisant en sécurité des machines adéquates.

Effectuer des opérations d'usinage sur des profilés et des tôles en utilisant en sécurité des machines adéquates.

Effectuer des opérations de formage (à chaud ou à froid) sur des profilés et des tôles en utilisant en sécurité des machines adéquates.

Utiliser l'inox et l'aluminium.

Déterminer les percages en fonction du taraudage demandé.

Effectuer les aspects de finition : ébavurage, ponçage.

Etablir une méthode de production.

Identifier les situations à risques d'accident et d'atteinte à la santé.

Respecter et appliquer les consignes de sécurité.

Mettre en place et porter des équipements de protections collectives et individuelles.

Manutentionner en sécurité manuellement.

Appliquer les modes opératoires prévus par l'entreprise.

Organiser un poste de travail pour une exploitation en sécurité.

S'intégrer dans un collectif de travail.

Connaissance des risques physiques liés au port de charges lourdes et aux postures de travail.

Connaissance des équipements et dispositifs collectifs et individuels de prévention et de protection des risques professionnels.

Connaissance de la technologie du bâtiment et des corps d'état en relation avec la métallerie, la menuiserie métallique (acier ou aluminium) et la construction métallique.

Connaissance de la technologie des machines-outils de débits utilisés.

Connaissance de la technologie des machines-outils d'usinage.

Connaissance de la technologie des machines-outils de formage.

Connaissance des différents profilés marchands utilisés en métallerie.

Connaissance des matériaux inox et aluminium.

Connaissance des normes, de la réglementation et NF DTU en vigueur nécessaires.

Connaissance des documents de fabrication d'ouvrages métalliques.

Connaissance des machines conventionnelles utilisées en métallerie.

Connaissance des machines à positionnement numérique utilisées en métallerie.

Connaissance des principes de débit de profilés et tôles.

Connaissance des techniques d'ébavurage et ponçage de profilés et de tôles.

Connaissance des techniques de formage de profilés et de tôles.

Connaissance des outils de mesure de longueurs et d'angles.

Connaissance des principales catégories de handicap.

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Réaliser des assemblages soudés.

Description de la compétence - processus de mise en œuvre

A partir du dossier de fabrication, d'instructions écrites, orales ou d'un cahier de charges, préparer la géométrie des bords et l'état des surfaces des pièces avant soudage, sélectionner le procédé de soudage, pointer et souder puis corriger les déformations résultantes du soudage selon les cotes et les tolérances des plans pour garantir la tenue de l'assemblage en service.

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

La compétence s'exerce dans un atelier, en autonomie ou en équipe, sous la responsabilité d'un chef d'équipe. Le professionnel peut être amené à travailler ou être en contact avec des collaborateurs en situation de handicap. Les risques pour la santé du professionnel sont liés à l'atmosphère (bruits des machines), à la présence d'électricité, aux émissions de fumées, et à la manutention de charges supérieures à 55 kg.

Le professionnel s'équipe des équipements de protection individuelle et collective fournis par l'entreprise. Il prend connaissance et applique les prescriptions du DU ou DUER de l'entreprise.

Critères de performance

La préparation des surfaces à assembler est conforme aux plans.

Les assemblages par soudage sont conformes aux plans.

Les cotes et les tolérances sont conformes aux plans.

La correction des déformations résultantes du soudage permet de garantir la tenue de l'assemblage en service. La qualité des soudures est conforme au cahier des charges.

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

Analyser des données techniques relatives à la fabrication d'un ouvrage métallique.

Lire et exploiter un plan de fabrication d'ouvrages métalliques.

Identifier les éléments à souder sur un plan.

Préparer les bords des pièces pour des opérations de soudage.

Respecter les dimensions et les tolérances.

Identifier les composantes d'un descriptif de mode opératoire de soudage (DMOS).

Mettre en service un générateur de soudage.

Régler les paramètres de soudage.

Réaliser des soudures bout à bout.

Réaliser des soudures d'angle.

Réaliser des soudures par points.

Réaliser des soudures en monopasse à plat.

Réaliser des soudures en multipasses à plat.

Réaliser un contrôle visuel des soudures.

Contrôler la géométrie et les dimensions de l'ouvrage réalisé.

Redresser les éléments déformés après une opération de soudage.

Utiliser des outils de mesure.

Utiliser l'inox et l'aluminium.

Utiliser des moyens de levage manuel.

Renseigner les documents relatifs aux opérations de soudage pour assurer la traçabilité.

Identifier les situations à risques d'accident et d'atteinte à la santé.

Manutentionner en sécurité manuellement.

Respecter et appliquer les consignes de sécurité et de protection collectives et individuelles.

Appliquer les modes opératoires prévus par l'entreprise.

Organiser un poste de travail pour une exploitation en sécurité.

S'intégrer dans un collectif de travail.

Connaissance des risques physiques liés au port de charges lourdes et aux postures de travail.

Connaissance des équipements et dispositifs collectifs et individuels de prévention et de protection des risques professionnels.

Connaissance de la technologie du bâtiment et des corps d'état en relation avec la métallerie, la menuiserie métallique (acier ou aluminium) et la construction métallique.

Connaissance de la technologie des machines-outils utilisées en métallerie.

Connaissance des différents profilés marchands utilisés en métallerie.

Connaissance des normes, de la réglementation et NF DTU en vigueur nécessaires dans son activité.

Connaissance des documents de fabrication.

Connaissance des métaux et alliages et de leur désignation.

Connaissance des matériaux inox et aluminium.

Connaissance des symboles de soudures.

Connaissance des consommables de soudage.

Connaissance des différents procédés de soudage.

Connaissance des différents gaz de soudage.

Connaissance des composantes d'un descriptif de mode opératoire de soudage (DMOS).

Connaissance des risques associés à la mise en œuvre du soudage.

Connaissance des défauts de soudure et de leur origine.

Connaissance des méthodes de redressage des métaux à froid et à chaud.

Connaissance de la préparation des bords et des joints en vue du soudage.

Connaissance des outils de mesure.

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE Nº 4

Réaliser des assemblages boulonnés vissés ou rivetés.

Description de la compétence - processus de mise en œuvre

A partir du dossier de fabrication, d'instructions écrites ou orales, identifier et déterminer les paramètres des assemblages à réaliser et les types de fixations (boulonnage, vissage et rivetage). Utiliser des outillages pour tarauder, percer, aléser puis visser. Réaliser les assemblages suivant les positions, les cotes, les tolérances d'alignement définies sur le plan d'exécution et en respectant les prescriptions (ordre, graissage et couple de serrage). Vérifier la géométrie et les dimensions des éléments assemblés : parallélisme, perpendicularité, équerrage, planéité, jeux et procéder aux ajustements.

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

La compétence s'exerce dans un atelier, en autonomie ou en équipe, sous la responsabilité d'un chef d'équipe. Le professionnel peut être amené à travailler ou être en contact avec des collaborateurs en situation de handicap. Les risques pour la santé du professionnel sont liés à l'atmosphère (bruits des machines), à l'utilisation des outils de coupe, et à la manutention de charges supérieures à 55 kg.

Le professionnel s'équipe des équipements de protection individuelle et collective fournis par l'entreprise. Il prend connaissance et applique les prescriptions du DU ou DUER de l'entreprise.

Critères de performance

Les assemblages sont conformes aux spécifications du plan d'exécution.

Les assemblages respectent les prescriptions (nombre, diamètre et qualité des boulons, serrage).

Les cotes et les tolérances sont conformes aux plans.

La pièce est contrôlée (géométrie dimensions...).

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

Analyser des données techniques relatives à la fabrication d'un ouvrage métallique.

Identifier les matériaux et les caractéristiques dimensionnelles de l'ouvrage à réaliser.

Lire et exploiter un plan de fabrication d'ouvrages métalliques.

Régler et utiliser en sécurité les machines portatives et semi-stationnaires pour réaliser un assemblage.

Utiliser des outils de mesure de longueurs et d'angles.

Utiliser l'inox et l'aluminium.

Exploiter une notice technique.

Utiliser les outillages de fixation (visseuse, boulonneuse par exemple).

Identifier les différents profils utilisés en métallerie.

Identifier les différents types de fixation : boulonnage, vissage et rivetage.

Exploiter une documentation technique normative NF DTU.

Identifier les situations à risques d'accident et d'atteinte à la santé.

Manutentionner un assemblage en sécurité manuellement

Respecter et appliquer les consignes de sécurité.

Mettre en place et porter des équipements de protections collectives et individuelles.

Appliquer des modes opératoires prévus par l'entreprise.

Organiser un poste de travail pour une exploitation en sécurité.

S'intégrer dans un collectif de travail.

Connaissance des risques physiques liés au port de charges lourdes et aux postures de travail.

Connaissance des équipements et dispositifs collectifs et individuels de prévention et de protection des risques professionnels.

Connaissance de la technologie du bâtiment et des corps d'état en relation avec la métallerie, la menuiserie métallique (acier ou aluminium) et la construction métallique.

Connaissance de la technologie des machines-outils utilisées en métallerie.

Connaissance des différents profilés marchands utilisés en métallerie.

Connaissance des matériaux inox et aluminium.

Connaissance des normes, de la réglementation et NF DTU en vigueur.

Connaissance des modes de fixation : boulonnage, vissage et rivetage.

Connaissance des conventions de représentation (objets, vues, coupes, cartouche par exemple) et de cotation du dessin utilisées en métallerie.

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Effectuer la finition et la protection d'un ouvrage métallique.

Description de la compétence - processus de mise en œuvre

A partir de documents techniques, d'instructions écrites, orales ou d'un cahier des charges, préparer les surfaces de l'ouvrage pour la finition : nettoyer, dégraisser, poncer, conformément à l'état de surface exigé, puis réaliser la protection de l'ouvrage contre la corrosion par métallisation, galvanisation ou autre, en respectant le cahier des charges et en utilisant des protections collectives et individuelles.

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

La compétence s'exerce dans un atelier, en autonomie ou en équipe, sous la responsabilité d'un chef d'équipe. Certaines opérations de finition peuvent être sous-traités. Le professionnel peut être amené à travailler ou être en contact avec des collaborateurs en situation de handicap.

Les risques pour la santé du professionnel sont liés à l'atmosphère (bruits des machines), à l'utilisation des produits de protection et à la manutention de charges supérieures à 55 kg.

Le professionnel s'équipe des équipements de protection individuelle et collective fournis par l'entreprise. Il prend connaissance et applique les prescriptions du DU ou DUER de l'entreprise.

Critères de performance

La finition de l'ouvrage est conforme à l'état de surface exigé.

La protection appliquée respecte le cahier des charges.

La mise en œuvre des protections collectives et individuelles garantit la sécurité des intervenants.

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

Analyser des données techniques relatives à la fabrication d'un ouvrage métallique.

Identifier les matériaux et les caractéristiques dimensionnelles de l'ouvrage à réaliser.

Lire et exploiter un plan de fabrication d'ouvrages métalliques.

Exploiter une notice technique des produits de finition.

Exploiter une documentation technique normative NF DTU.

Appliquer les procédures d'application des finitions.

Adapter l'outillage au travail à réaliser.

Utiliser l'inox et l'aluminium.

Nettoyer le matériel de finition.

Identifier les situations à risques d'accident et d'atteinte à la santé.

Manutentionner en sécurité manuellement.

Respecter et appliquer les consignes de sécurité.

Mettre en place et porter des équipements de protections collectives et individuelles.

Appliquer des modes opératoires prévus par l'entreprise.

Organiser un poste de travail pour une exploitation en sécurité.

S'intégrer dans un collectif de travail.

Connaissance des risques physiques liés au port de charges lourdes et aux postures de travail.

Connaissance des équipements et dispositifs collectifs et individuels de prévention et de protection des risques professionnels.

Connaissance de la technologie du bâtiment et des corps d'état en relation avec la métallerie, la menuiserie métallique (acier ou aluminium) et la construction métallique.

Connaissance des matériaux inox et aluminium.

Connaissance des différents produits de finition.

Connaissance des différents produits de protection. Connaissance des normes, de la réglementation et NF DTU en vigueur nécessaires. Connaissance des principales catégories de handicap.

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE Nº 6

Préparer une procédure de fabrication d'ouvrages métalliques tridimensionnels.

Description de la compétence - processus de mise en œuvre

À partir du dossier de fabrication et des instructions, dresser une liste exhaustive de l'outillage, du matériel, des fournitures et des équipements nécessaires à la fabrication d'ouvrages métalliques, puis effectuer une vérification du matériel et de l'outillage. Maîtriser les règles et conventions de représentation du dessin technique afin d'exploiter des plans d'exécution issus de logiciels dédiés à la construction métallique : repérer les dimensions (longueur, largeur, rayon, etc.) et les jeux (assemblage, montage, etc.). Identifier les normes et la règlementation en vigueur en fonction de la destination de l'ouvrage à réaliser. Etablir des fiches de débit et optimiser les débits, proposer un conditionnement respectant l'ouvrage et les règles de sécurité. Définir des procédures de fabrication. Renseigner des fiches suiveuses remises par le chef d'atelier.

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

La compétence s'exerce dans un atelier, rarement seul, sous la responsabilité d'un chef d'équipe. Le professionnel peut être amené à travailler ou être en contact avec des collaborateurs en situation de handicap.

Les risques pour la santé du professionnel sont liés à l'atmosphère (bruits des machines), à l'utilisation des outils de coupe, et à la manutention de charges supérieures à 55 kg. Le professionnel s'équipe des équipements de protection individuelle et collective fournis par l'entreprise. Il prend connaissance et applique les prescriptions du DU ou DUER de l'entreprise.

Critères de performance

La liste des équipements de sécurité et de l'outillage nécessaires pour la fabrication est exhaustive.

Les conventions de dessin sont respectées (axes, arêtes cachées, concordances des vues).

Les plans d'exécution issus de logiciels dédiés à la construction métallique sont correctement exploités.

Les normes et la règlementation en vigueur sont identifiées et appliquées en fonction de la destination de l'ouvrage à réaliser.

La fiche de débit est correctement établie.

Le conditionnement est réalisé en sécurité et en adaptation avec l'ouvrage réalisé.

La procédure de fabrication est correctement renseignée.

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

Analyser des données techniques relatives à la fabrication d'un ouvrage métallique.

Identifier les matériaux et les caractéristiques dimensionnelles de l'ouvrage à réaliser.

Lire et exploiter un plan d'exécution issu de logiciels dédiés à la construction métallique.

Représenter l'ouvrage à réaliser dans l'espace.

Tracer une épure.

Réaliser des tracés géométriques.

Exploiter une notice technique du matériel et de l'outillage.

Exploiter une documentation technique normative NF DTU.

Renseigner une fiche de débit (désignation, nombre et dimensions des pièces à débiter).

Définir et respecter les procédures de fabrication d'ouvrages métalliques.

Vérifier et régler les machines et les outils pour la fabrication des ouvrages métalliques.

Identifier les principaux moyens de levage et manutention.

Déterminer les moyens de conditionnement adaptés aux ouvrages et produits.

Identifier les produits de protection et de conditionnement.

Utiliser des outils de mesure de longueurs et d'angles.

Optimiser les débits sur des profilés et des tôles.

Gérer les produits et le stock de chutes.

Repérer les éléments débités.

Entretenir le poste de travail : nettoyage et remplacement des pièces d'usure.

Identifier les situations à risques d'accident et d'atteinte à la santé.

Respecter et appliquer les consignes de sécurité et de protection collectives et individuelles.

Appliquer des modes opératoires prévus par l'entreprise.

Organiser un poste de travail pour une exploitation en sécurité.

S'intégrer dans un collectif de travail.

Connaissance des risques de manutentions et postures contraignantes.

Connaissance des équipements et dispositifs de protection et prévention.

Connaissance de la technologie du bâtiment et des corps d'état en relation avec la métallerie, la menuiserie métallique (acier ou aluminium) et la construction métallique.

Connaissance les différents profilés marchands utilisés.

Connaissance des normes, de la réglementation et NF DTU en vigueur nécessaires dans son activité.

Connaissance des différents tracés géométriques.

Connaissance des documents de fabrication.

Connaissance des différents formats de plans utilisables.

Connaissance des conventions du dessin industriel.

Connaissance des machines-outils et des outillages.

Connaissance des outils de mesure.

Connaissance des conventions de représentation (objets, vues, coupes, cartouche par exemple) et de cotation du dessin sur logiciel dédié à la construction métallique.

Connaissance des différents produits de protection et de conditionnement.

Connaissance des moyens de conditionnement adaptés aux ouvrages et produits.

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE Nº 7

Réaliser des assemblages soudés pour des ouvrages métalliques tridimensionnels.

Description de la compétence - processus de mise en œuvre

A partir du dossier de fabrication, d'instructions écrites ou orales, d'un cahier des charges, préparer la géométrie des bords et l'état des surfaces des pièces avant soudage, sélectionner le procédé de soudage, régler la position de chaque élément de l'ouvrage à réaliser. Pointer, souder en position puis corriger les déformations résultantes de soudage pour garantir la conformité dimensionnelle et la tenue de l'assemblage en service.

Réaliser les opérations de soudage en hauteur en utilisant correctement des équipements de protection individuelle, de protection collective et de manutention mécanique adaptés.

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

La compétence s'exerce dans un atelier, rarement seul, sous la responsabilité d'un chef d'équipe.

Le professionnel peut être amené à travailler ou être en contact avec des collaborateurs en situation de handicap.

Les risques pour la santé du professionnel sont liés à l'atmosphère (bruits des machines), électrique, émission de fumées, et à la manutention de charges supérieures à 55 kg.

Le professionnel s'équipe des équipements de protection individuelle et collective fournis par l'entreprise.

Il prend connaissance et applique les prescriptions du DU ou DUER de l'entreprise.

Critères de performance

La préparation des surfaces à assembler est conforme aux plans.

Les assemblages par soudage en position sont correctement réalisés.

La position et le réglage de chaque élément de l'ouvrage à réaliser sont respectés.

Les déformations de la structure métallique sont corrigées.

Les cotes et les tolérances sont respectées.

La qualité des soudures est conforme au cahier des charges.

Les équipements de protection individuelle, de protection collective et de manutention mécanique sont adaptés et correctement utilisés.

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

Analyser des données techniques relatives à la fabrication d'un ouvrage métallique.

Lire et exploiter un plan d'exécution issu de logiciels dédiés à la construction métallique.

Représenter l'ouvrage à réaliser dans l'espace.

Identifier et appliquer les normes adaptées à l'ouvrage.

Identifier les éléments à souder sur un plan.

Préparer les bords des pièces pour des opérations de soudage.

Respecter les dimensions et les tolérances.

Identifier les composantes d'un descriptif de mode opératoire de soudage (DMOS).

Mettre en service un générateur de soudage.

Régler les paramètres de soudage.

Réaliser des soudures bout à bout.

Réaliser des soudures d'angle.

Réaliser des soudures par points.

Réaliser des soudures en monopasse à plat.

Réaliser des soudures en multipasses à plat.

Définir le séquencement de soudage et les reprises éventuelles.

Réaliser un contrôle visuel des soudures.

Contrôler la géométrie et les dimensions de l'ouvrage réalisé.

Réaliser des soudures en position.

Redresser les éléments déformés après une opération de soudage.

Utiliser des instruments de mesure.

Utiliser l'inox et l'aluminium.

Utiliser les moyens de levage manuel.

Renseigner les documents relatifs aux opérations de soudage pour assurer la traçabilité.

Identifier les situations à risques d'accident et d'atteinte à la santé.

Respecter et appliquer les consignes de sécurité et de protection collectives et individuelles.

Appliquer des modes opératoires prévus par l'entreprise.

Organiser un poste de travail pour une exploitation en sécurité.

S'intégrer dans un collectif de travail.

Connaissance des risques de manutentions et postures contraignantes.

Connaissance des équipements et dispositifs de protection et prévention.

Connaissance de la technologie du bâtiment et des corps d'état en relation avec la métallerie, la menuiserie métallique (acier ou aluminium) et la construction métallique.

Connaissance de la technologie des machines-outils utilisées en métallerie.

Connaissance les différents profilés marchands utilisés en métallerie.

Connaissance des normes, de la réglementation et NF DTU en vigueur nécessaires dans son activité.

Connaissance des documents de fabrication.

Connaissance des métaux et alliages et de leur désignation.

Connaissance des symboles de soudures.

Connaissance des consommables de soudage.

Connaissance des différents procédés de soudage.

Connaissance des gaz de soudage.

Connaissance des composantes d'un descriptif de mode opératoire de soudage (DMOS).

Connaissance des risques associés à la mise en œuvre du soudage.

Connaissance des défauts de soudure et de leur origine.

Connaissance des méthodes de redressage des métaux à froid et à chaud.

Connaissance de la préparation des bords et des joints en vue du soudage.

Connaissance des matériaux inox et aluminium.

Connaissance des outils de mesure.

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 8

Réaliser des assemblages boulonnés vissés ou rivetés pour des ouvrages métalliques tridimensionnels.

Description de la compétence - processus de mise en œuvre

A partir du dossier de fabrication, d'instructions écrites ou orales, identifier les éléments à assembler et les types de fixations : boulonnage, vissage et rivetage. Réaliser les assemblages suivant un plan d'exécution issu de logiciels dédiés à la construction métallique fourni par le bureau d'études et en respectant les prescriptions (ordre, graissage et couple de serrage). Vérifier la géométrie et les dimensions des éléments assemblés : parallélisme, perpendicularité, équerrage, planéité, les jeux et procéder aux ajustements.

Réaliser les assemblages en hauteur en utilisant correctement des équipements de protection individuelle, de protection collective et de manutention mécanique adaptés.

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

La compétence s'exerce dans un atelier, rarement seul, sous la responsabilité d'un chef d'équipe.

Le professionnel peut être amené à travailler ou être en contact avec des collaborateurs en situation de handicap.

Les risques pour la santé du professionnel sont liés à l'atmosphère (bruits des machines), à l'utilisation des outils de coupe, et à la manutention de charges supérieures à 55 kg.

Le professionnel s'équipe des équipements de protection individuelle et collective fournis par l'entreprise.

Il prend connaissance et applique les prescriptions du DU ou DUER de l'entreprise.

Critères de performance

Les assemblages sont conformes aux plans d'exécution issus de logiciels dédiés à la construction métallique. Les assemblages respectent les prescriptions (nombre, diamètre et qualité des boulons, serrage).

Les cotes et les tolérances sont respectées.

Un contrôle de la pièce est effectué (géométrique, dimensionnel...).

Les équipements de protection individuelle, de protection collective et de manutention mécanique sont adaptés et correctement utilisés.

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

Analyser des données techniques relatives à la fabrication d'un ouvrage métallique.

Identifier les matériaux et les caractéristiques dimensionnelles de l'ouvrage à réaliser.

Lire et exploiter un plan de fabrication d'ouvrages métalliques.

Régler et utiliser en sécurité les machines portatives et semi-stationnaires pour réaliser l'assemblage.

Utiliser des outils de mesure de longueurs et d'angles.

Exploiter une notice technique des fixations et outillages.

Choisir et identifier les boulons.

Utiliser les outillages de fixation (visseuse, boulonneuse par exemple).

Identifier Les différents profils utilisés en métallerie.

Utiliser l'inox et l'aluminium.

Identifier Les différents types de fixation : boulonnage, vissage et rivetage.

Exploiter une documentation technique normative NF DTU.

Identifier les situations à risques d'accident et d'atteinte à la santé.

Manutentionner en sécurité manuellement.

Respecter et appliquer les consignes de sécurité et de protection collectives et individuelles.

Appliquer des modes opératoires prévus par l'entreprise.

Organiser un poste de travail pour une exploitation en sécurité.

S'intégrer dans un collectif de travail.

Connaissance des risques de manutentions et postures contraignantes.

Connaissance des équipements et dispositifs de protection et prévention.

Connaissance de la technologie du bâtiment et des corps d'état en relation avec la métallerie, la menuiserie métallique (acier ou aluminium) et la construction métallique.

Connaissance de la technologie des machines-outils utilisées en métallerie.

Connaissance les différents profilés marchands utilisés en métallerie.

Connaissance des matériaux inox et aluminium.

Connaissance des normes, de la réglementation et NF DTU en vigueur nécessaires dans son activité.

Connaissance des modes de fixation : boulonnage, vissage et rivetage.

Connaissance des conventions de représentation (objets, vues, coupes, cartouche par exemple) et de cotation du dessin sur logiciel dédié à la construction métallique.

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE Nº 9

Effectuer les opérations de dépose.

Description de la compétence - processus de mise en œuvre

En rénovation et à partir du dossier d'exécution, procéder à la dépose d'ouvrages métalliques existants, analyser l'environnement de l'intervention, sécuriser la zone de dépose par la présence des protections collectives (balisage, signalisation...) et déterminer le matériel et l'outillage nécessaire à la dépose. Réaliser la dépose d'ouvrages existants sans détériorer l'environnement direct de l'ouvrage et en utilisant les moyens de manutentions adaptés, puis trier et évacuer les produits de la dépose suivant les principes de l'économie circulaire et du réemploi.

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

La compétence s'exerce sur chantier ou parfois en site occupé, en équipe, sous la responsabilité d'un chef d'équipe. Le professionnel peut être amené à travailler ou être en contact avec des collaborateurs en situation de handicap. Il communique et alerte le chef d'équipe s'il constate un risque pour les personnes ou les ouvrages.

Les risques pour la santé du professionnel sont liés à la manutention de charges supérieures à 55 kg et au travail en hauteur. Le professionnel s'équipe des équipements de protection individuelle et collective fournis par l'entreprise. Il prend connaissance et applique les prescriptions du DU ou DUER de l'entreprise.

Critères de performance

La zone de dépose est sécurisée.

Le matériel et l'outillage nécessaire à la dépose sont identifiés.

La dépose est effectuée en respectant l'environnement direct de l'ouvrage.

Les moyens de manutention sont adaptés et correctement utilisés.

Les principes de l'économie circulaire et du réemploi sont appliqués.

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

Préparer le matériel et l'outillage nécessaire pour les opérations de dépose.

Baliser et mettre en œuvre des dispositifs de protection des biens et des personnes.

Exploiter un plan d'implantation.

Identifier les ouvrages à déposer.

Exploiter une documentation technique normative NF DTU.

Exploiter une notice technique.

Décoder et exploiter la documentation sur la prévention des risques professionnels (PPSPS, DUER par exemple).

Identifier les situations à risques d'accident et d'atteinte à la santé.

Intégrer les principes de développement durable dans son travail.

Nettoyer le chantier, trier, stocker et évacuer les déchets conformément à la réglementation en vigueur.

Utiliser en sécurité les moyens de manutention adaptés.

Respecter et appliquer les consignes de sécurité et de protection collectives et individuelles.

Appliquer des modes opératoires prévus par l'entreprise.

Organiser un poste de travail pour une exploitation en sécurité.

Coordonner son intervention avec d'autres corps d'état.

S'intégrer dans un collectif de travail.

Connaissance des risques de manutentions et postures contraignantes.

Connaissance des équipements et dispositifs de protection et prévention.

Connaissance du rôle et du domaine d'intervention des acteurs et organismes de la prévention des risques (IT, OPPBTP, CRAM, CARSAT, CHSCT par exemple).

Connaissance de la technologie du bâtiment et des corps d'état en relation avec la métallerie, la menuiserie métallique (acier ou aluminium) et la construction métallique.

Connaissance de la technologie des machines-outils utilisées en métallerie.

Connaissance de principes de l'économie circulaire et du réemploi sont appliqués.

Connaissance les différents profilés marchands utilisés en métallerie.

Connaissance des normes, de la réglementation et NF DTU en vigueur nécessaires dans son activité.

Connaissance de l'environnement chantier (se repérer sur un plan, accessibilité).

Connaissance de la conduite à tenir en cas d'accident (incluant le programme SST : de santé et de sécurité au travail).

Connaissance des conventions de représentation (objets, vues, coupes, cartouche par exemple) et de cotation du dessin sur logiciel dédié à la construction métallique.

Connaissance des équipements et dispositifs de protection et prévention.

Connaissance des gestes et postures pour la manutention

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 10

Préparer, distribuer et implanter les moyens et ouvrages pour un chantier de pose et installation d'ouvrages métalliques.

Description de la compétence - processus de mise en œuvre

A partir du dossier d'exécution, préparer, distribuer et implanter les moyens et ouvrages sur chantier, en vue d'une pose et installation dans des constructions neuves ou en réhabilitation.

Dresser une liste exhaustive de l'outillage, du matériel, et des équipements nécessaires à la pose et à l'installation d'ouvrage métallique, en prenant en compte l'accès des personnes aux postes de travail en sécurité. Repérer, distribuer et stocker les ouvrages et matériels sur le chantier en utilisant les moyens de manutention adaptés. Contrôler la conformité au dossier d'exécution des approvisionnements et des ouvrages en interface avec l'ouvrage à poser. Effectuer un relevé dimensionnel et identifier les spécifications géométriques sur un croquis, décrire l'état et la nature du support puis réaliser le traçage de l'implantation d'ouvrage métallique en respectant les plans d'exécution.

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

La compétence s'exerce dans un atelier ou sur chantier et parfois en site occupé, en équipe, sous la responsabilité d'un chef d'équipe. Le professionnel peut être amené à travailler ou être en contact avec des collaborateurs en situation de handicap.

Il communique et alerte le chef d'équipe s'il constate un risque pour les personnes ou les ouvrages.

Les risques pour la santé du professionnel sont liés à la manutention de charges supérieures à 55 kg et au travail en hauteur.

Le professionnel s'équipe des équipements de protection individuelle et collective fournis par l'entreprise. Il prend connaissance et applique les prescriptions du DU ou DUER de l'entreprise.

Critères de performance

La liste des équipements de sécurité et de l'outillage nécessaires pour la pose et l'installation est exhaustive. La distribution et le stockage des ouvrages et matériels sur le chantier sont réalisés en utilisant les moyens de manutention adaptés.

Les équipements de protection individuelle, de protection collective sont adaptés aux risques de la tâche. La fiche de relevés (état et nature du support, dimensionnel, géométrie) permet l'implantation de l'ouvrage métallique.

Les points de contrôle des approvisionnements et des ouvrages en interface sont vérifiés de manière conforme au dossier d'exécution.

Les implantations tracées respectent les plans d'exécution.

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

Préparer le matériel et l'outillage nécessaire aux travaux de pose et d'installation d'ouvrage métallique.

Exploiter un dossier d'exécution de pose d'ouvrage métallique.

Exploiter une documentation technique normative NF DTU.

Décoder et exploiter les notices d'utilisation et de montage.

Décoder les fiches techniques des produits.

Utiliser les outils de mesure et traçage.

Régler et utiliser les outillages d'implantation (niveau, laser ...).

Tracer l'implantation des ouvrages en fonction des traits de référence (axes - alignement - niveau, aplomb, surface de référence...).

Décrire techniquement un ouvrage ou partie d'ouvrage relevant du secteur de la métallerie. Identifier les quantités d'un ouvrage : matériaux matériels et main-d'œuvre.

Analyser les risques liés au chantier.

Décoder et exploiter la documentation sur la prévention des risques professionnels (PPSPS, DUER par exemple).

Identifier les situations à risques, d'accident et d'atteinte à la santé.

Respecter et appliquer les consignes de sécurité et de protection collectives et individuelles.

Utiliser en sécurité les moyens de manutention.

Appliquer des modes opératoires prévus par l'entreprise.

Organiser un poste de travail pour une exploitation en sécurité.

Coordonner son intervention avec d'autres corps d'état.

S'intégrer dans un collectif de travail.

Connaissance des risques de manutentions et postures contraignantes.

Connaissance des équipements et dispositifs de protection et prévention.

Connaissance du rôle et du domaine d'intervention des acteurs et organismes de la prévention des risques (IT,

OPPBTP, CRAM, CARSAT, CHSCT par exemple).

Connaissance de la technologie du bâtiment et des corps d'état en relation avec la métallerie, la menuiserie métallique (acier ou aluminium) et la construction métallique.

Connaissance de la technologie des machines-outils utilisées en métallerie.

Connaissance de principes de l'économie circulaire et du réemploi sont appliqués.

Connaissance des différents profilés marchands utilisés en métallerie.

Connaissance des normes, de la réglementation et NF DTU en vigueur nécessaires dans son activité.

Connaissance de l'environnement chantier (se repérer sur un plan, accessibilité).

Connaissance de la conduite à tenir en cas d'accident (incluant le programme SST : de santé et de sécurité au travail).

Connaissance des conventions de représentation (objets, vues, coupes, cartouche par exemple) et de cotation du dessin sur logiciel dédié à la construction métallique.

Connaissance des équipements et dispositifs de protection et prévention.

Connaissance des gestes et postures pour la manutention.

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE Nº 11

Positionner, fixer et régler un ouvrage métallique.

Description de la compétence - processus de mise en œuvre

Lors de la phase de mise en œuvre sur chantier et à partir du dossier d'exécution et de consignes, positionner, fixer et régler un ouvrage métallique, en respectant les normes NF DTU en vigueur et les règles de protection individuelle, collective et de manutention mécanique adaptés.

Vérifier l'état du support, positionner, caler et régler provisoirement l'ouvrage en respectant l'implantation de pose, effectuer des scellements et fixations mécaniques ou chimiques en fonction des paramètres du support et de la pièce à sceller, suivant les normes NF DTU en vigueur. Régler définitivement l'ouvrage (niveau, aplomb et jeux) et contrôler la qualité et la conformité de l'ouvrage installé au dossier d'exécution.

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

La compétence s'exerce sur chantier et parfois en site occupé, en équipe, sous la responsabilité d'un chef d'équipe. Le professionnel peut être amené à travailler ou être en contact avec des collaborateurs en situation de handicap. Il communique et alerte le chef d'équipe s'il constate un risque pour les personnes ou les ouvrages.

Les risques pour la santé du professionnel sont liés à la manutention de charges supérieures à 55 kg et au travail en hauteur. Le professionnel s'équipe des équipements de protection individuelle et collective fournis par l'entreprise. Il prend connaissance et applique les prescriptions du DU ou DUER de l'entreprise.

Critères de performance

Les équipements de sécurité correspondent aux risques de la tâche.

Les aplombs, les niveaux et les tolérances sur les dimensions du support respectent la norme NF DTU en vigueur. Le choix et la mise en œuvre des fixations sont adaptés au support et réalisés suivant les normes NF DTU en vigueur. La qualité, l'implantation et les fixations de l'ouvrage installé sont conformes au dossier d'exécution.

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

Décoder et exploiter une documentation technique normative NF DTU.

Lire et exploiter un dossier d'exécution de pose d'ouvrage métallique.

Utiliser les outils de mesure et traçage.

Exploiter des notices de fabricants.

Décoder les fiches techniques des produits.

Régler et utiliser les outillages d'implantation (niveau, laser ...).

Réaliser les réglages des aplombs et niveaux.

Réaliser les calages.

Réceptionner et contrôler le support.

Repérer des anomalies et les signaler au chef d'équipe.

Effectuer des scellements mécaniques et chimiques.

Utiliser en sécurité le matériel électroportatif.

Assurer le maintien provisoire de l'ouvrage.

Analyser les risques liés au chantier.

Décoder et exploiter la documentation sur la prévention des risques professionnels (PPSPS, DUER par exemple).

Identifier les situations à risques, d'accident et d'atteinte à la santé.

Respecter et appliquer les consignes de sécurité et de protection collectives et individuelles.

Utiliser en sécurité les moyens de manutention.

Intégrer les principes de développement durable dans son travail.

Appliquer des modes opératoires prévus par l'entreprise.

Organiser un poste de travail pour une exploitation en sécurité.

Coordonner son intervention avec d'autres corps d'état

S'intégrer dans un collectif de travail.

Connaissance des risques de manutentions et postures contraignantes.

Connaissance des équipements et dispositifs de protection et prévention.

Connaissance du rôle et du domaine d'intervention des acteurs et organismes de la prévention des risques (IT,

OPPBTP, CRAM, CARSAT, CHSCT par exemple).

Connaissance de la technologie du bâtiment et des corps d'état en relation avec la métallerie, la menuiserie métallique (acier ou aluminium) et la construction métallique.

Connaissance de la technologie des machines-outils utilisées en métallerie.

Connaissance de principes de l'économie circulaire et du réemploi sont appliqués.

Connaissance les différents profilés marchands utilisés en métallerie.

Connaissance des normes, de la réglementation et NF DTU en vigueur nécessaires dans son activité.

Connaissance de l'environnement chantier (se repérer sur un plan, accessibilité).

Connaissance de la conduite à tenir en cas d'accident (incluant le programme SST : de santé et de sécurité au travail).

Connaissance de l'outillage électroportatif et des principes de maintenance de premier niveau.

Connaissance des différents scellements mécaniques et chimiques.

Connaissance des techniques de réglage.

Connaissance des techniques de calage.

Connaissance des principaux types de contrôles.

Connaissance des conventions de représentation (objets, vues, coupes, cartouche par exemple) et de cotation du dessin sur logiciel dédié à la construction métallique.

Connaissance des équipements et dispositifs de protection et prévention.

Connaissance des gestes et postures pour la manutention.

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 12

Réaliser la finition de l'ouvrage posé.

Description de la compétence - processus de mise en œuvre

Pour terminer la phase de mise en œuvre sur chantier, procéder à la finition de l'ouvrage posé.

Assurer l'étanchéité à l'air, à l'eau et au vent (AEV) conformément aux prescriptions des normes NF DTU en vigueur, régler les aplombs et les niveaux définitivement, puis réaliser des essais de fonctionnement des éléments mobiles et contrôler la qualité de l'ouvrage posé. A la fin de l'intervention, trier les déchets, les stocker et les évacuer suivant leur classe et la règlementation en vigueur, puis renseigner les documents d'intervention et de qualité.

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

La compétence s'exerce sur chantier et parfois en site occupé, en autonomie ou en équipe, sous la responsabilité d'un chef d'équipe. Le professionnel peut être amené à travailler ou être en contact avec des collaborateurs en situation de handicap. Il communique et alerte le chef d'équipe s'il constate un risque pour les personnes ou les ouvrages.

Les risques pour la santé du professionnel sont liés à la manutention de charges supérieures à 55 kg, à l'utilisation des produits de finition et au travail en hauteur.

Le professionnel s'équipe des équipements de protection individuelle et collective fournis par l'entreprise. Il prend connaissance et applique les prescriptions du DU ou DUER de l'entreprise.

Critères de performance

L'étanchéité est conforme aux prescriptions des normes NF DTU en vigueur.

Les réglages des aplombs et niveaux sont vérifiés avant la mise en service.

Le fonctionnement des éléments mobiles est vérifié.

Les principes de l'économie circulaire et du réemploi sont appliqués.

La réception et le contrôle du chantier sont effectués.

Les documents d'intervention et de qualité sont renseignés.

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

Décoder et exploiter une documentation technique normative NF DTU.

Lire et exploiter un dossier d'exécution de pose d'ouvrage métallique.

Utiliser les outils de mesure et traçage.

Exploiter des notices de fabricants.

Régler et utiliser les outillages d'implantation (niveau, laser ...).

Réaliser les joints d'étanchéité.

Utiliser en sécurité le matériel électroportatif.

Effectuer un autocontrôle et renseigner les fiches Qualité.

Analyser les risques liés au chantier.

Repérer des anomalies et les signaler au chef d'équipe.

Décoder et exploiter la documentation sur la prévention des risques professionnels (PPSPS, DUER par exemple).

Identifier les situations à risques, d'accident et d'atteinte à la santé.

Respecter et appliquer les consignes de sécurité et de protection collectives et individuelles.

Utiliser en sécurité les moyens de manutention.

Intégrer les principes de développement durable dans son travail.

Appliquer des modes opératoires prévus par l'entreprise.

Organiser un poste de travail pour une exploitation en sécurité.

Coordonner son intervention avec d'autres corps d'état.

Communiquer, rendre compte et prendre les mesures pour remédier à des situations dangereuses.

S'intégrer dans un collectif de travail.

Connaissance des risques de manutentions et postures contraignantes.

Connaissance des équipements et dispositifs de protection et prévention.

Connaissance du rôle et du domaine d'intervention des acteurs et organismes de la prévention des risques (IT,

OPPBTP, CRAM, CARSAT, CHSCT par exemple).

Connaissance de la technologie du bâtiment et des corps d'état en relation avec la métallerie, la menuiserie métallique (acier ou aluminium) et la construction métallique.

Connaissance de la technologie des machines-outils utilisées en métallerie.

Connaissance de principes de l'économie circulaire et du réemploi sont appliqués.

Connaissance les différents profilés marchands utilisés en métallerie.

Connaissance des normes, de la réglementation et NF DTU en vigueur nécessaires dans son activité.

Connaissance de l'environnement chantier (se repérer sur un plan, accessibilité).

Connaissance des différents scellements mécaniques et chimiques.

Connaissance des techniques de réglage.

Connaissance des techniques de calage.

Connaissance des différents types d'étanchéité.

Connaissance des techniques et méthodes d'étanchéité.

Connaissance de la conduite à tenir en cas d'accident (incluant le programme SST : de santé et de sécurité au travail).

Connaissance de l'outillage électroportatif et des principes de maintenance de premier niveau.

Connaissance des conventions de représentation (objets, vues, coupes, cartouche par exemple) et de cotation du dessin sur logiciel dédié à la construction métallique.

Connaissance des équipements et dispositifs de protection et prévention.

Connaissance des gestes et postures pour la manutention.

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 13

Intégrer des produits verriers dans des ouvrages métalliques.

Description de la compétence - processus de mise en œuvre

A partir du dossier d'exécution, des indications portées sur les plans de miroiterie, effectuer le chargement et déchargement des produits verriers en utilisant des équipements de protection individuelle, de protection collective et de manutention mécanique adaptés, identifier le produit verrier à intégrer, préparer les fixations des parcloses avec des vis auto-perforeuses ou percée taraudée, mettre les joints d'étanchéité, le produit verrier, positionner correctement les cales, puis fixer les parcloses.

Réaliser ces opérations conformément aux normes NF DTU en vigueur.

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

La compétence s'exerce dans un atelier ou sur chantier, en équipe, sous la responsabilité d'un chef d'équipe. Le professionnel peut être amené à travailler ou être en contact avec des collaborateurs en situation de handicap.

Les risques pour la santé du professionnel sont liés à l'atmosphère (bruits des machines), à la manipulation des produits verriers et à la manutention de charges supérieures à 55 kg.

Le professionnel s'équipe des équipements de protection individuelle et collective fournis par l'entreprise. Il prend connaissance et applique les prescriptions du DU ou DUER de l'entreprise.

Critères de performance

La manipulation des produits verriers : chargement, déchargement et levage, est réalisée en toute sécurité. Les modes de liaison avec la structure sont respectés.

La mise en œuvre des joints d'étanchéité et du calage des produits verriers respectent les normes NF DTU en vigueur. Les indications portées sur les plans de miroiterie sont respectées. Les consignes de fixation sont appliquées.

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

Lire et exploiter un plan d'exécution.

Exploiter lune notice technique.

Exploiter une documentation technique normative NF DTU.

Décharger et stocker des vitrages.

Identifier les différents types de vitrages.

Mettre en œuvre les joints d'étanchéités.

Caler des vitrages.

Fixer mécaniquement les vitrages.

Identifier les situations à risques d'accident et d'atteinte à la santé.

Appliquer les consignes de sécurité pour manipuler les produits verriers.

Respecter et appliquer les modes opératoires prévus par l'entreprise.

Organiser un poste de travail pour une exploitation en sécurité.

S'intégrer dans un collectif de travail.

Connaissance des risques de manutentions et postures contraignantes.

Connaissance des équipements et dispositifs de protection et prévention.

Connaissance de la technologie du bâtiment et des corps d'état en relation avec la métallerie, la menuiserie métallique (acier ou aluminium) et la construction métallique.

Connaissance des techniques d'installation et de la réglementation en fonction des supports, des systèmes de fixation et des techniques d'étanchéité suivant les normes en vigueur.

Connaissance des différents types de vitrages.

Connaissance des différents types de calages.

Connaissance des différents types de fixations des produits verriers.

Connaissance des normes, de la réglementation et NF DTU en vigueur nécessaires dans son activité.

FICHE DES COMPETENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Communiquer

Description de la compétence - processus de mise en œuvre

Lors de la préparation de l'exécution des travaux de fabrication, de pose et installation, dresser une liste exhaustive de l'outillage, du matériel, des fournitures et des équipements nécessaires à la fabrication d'ouvrage métallique. Renseigner des fiches suiveuses remises par le chef d'atelier. Avant la mise en œuvre sur chantier, localiser le site et lever les difficultés liées à l'accès Sécuriser la zone de dépose. Déterminer le matériel et l'outillage nécessaire à la dépose. Communique et alerte le chef d'équipe s'il constate un risque pour les personnes ou les ouvrages. Renseigner les documents d'intervention et de qualité.

Critères de performance

La liste des équipements de sécurité et de l'outillage nécessaires pour la fabrication est exhaustive. La zone de dépose est sécurisée.

Le matériel et l'outillage nécessaire à la dépose sont identifiés.

Les documents d'intervention et de qualité sont renseignés.

Travailler et coopérer au sein d'un collectif

Description de la compétence - processus de mise en œuvre

En atelier manutentionner les profilés et les tôles, réaliser les assemblages, vérifier le matériel et l'outillage. Avant la mise en œuvre sur chantier, sécuriser la zone de dépose, sur chantier, communiquer et alerter le chef d'équipe s'il constate un risque pour les personnes ou les ouvrages. Repérer, distribuer et stocker les ouvrages et matériels sur le chantier en utilisant les moyens de manutention adaptés.

Critères de performance

La zone de dépose est sécurisée.

La distribution et le stockage des ouvrages et matériels sur le chantier sont réalisés en utilisant les moyens de manutention adaptés.

Respecter des règles et des procédures

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En atelier ou sur un chantier, suivre des procédures de fabrication, de pose et d'installation en respectant les consignes, les normes NF DTU en vigueur et les recommandations prescrites par les fabricants. Respecter les règles de sécurité et de qualité, suivre un mode opératoire en respectant le délai d'exécution. Réaliser les assemblages suivant les positions, les cotes, les tolérances d'alignement définies sur le plan et en respectant les prescriptions. Effectuer la protection de l'ouvrage contre la corrosion par métallisation, galvanisation ou autre, en respectant le cahier des charges.

Réaliser la dépose d'ouvrages existants sans détériorer l'environnement direct de l'ouvrage. Trier et évacuer les produits de la dépose suivant les principes de l'économie circulaire et du réemploi.

Caler, régler et Effectuer des scellements et fixations mécaniques ou chimiques en fonction des paramètres du support et de la pièce à sceller, suivant les normes NF DTU en vigueur. Assurer l'étanchéité à l'air, à l'eau et au vent (AEV) conformément aux prescriptions.

Réaliser les joints d'étanchéité, calage fixation des parcloses conformément aux normes NF DTU en vigueur.

Critères de performance

Les conventions de dessin sont respectées (axes, arêtes cachées, concordances des vues).

L'intervention respecte le mode opératoire et prend en compte le délai d'exécution.

Les cotes et les tolérances sont respectées.

La protection appliquée respecte le cahier des charges.

La mise en œuvre des protections collectives et individuelles garantit la sécurité des intervenants.

Les assemblages respectent les prescriptions (nombre, diamètre et qualité des boulons, serrage).

La dépose est effectuée en respectant l'environnement direct de l'ouvrage.

Les principes de l'économie circulaire et du réemploi sont appliqués.

Les aplombs, les niveaux et les tolérances sur les dimensions du support respectent la norme NF DTU en vigueur.

Le choix et la mise en œuvre des fixations sont adaptés au support et réalisés suivant les normes NF DTU en vigueur.

L'étanchéité est conforme aux prescriptions.

La mise en œuvre des joints d'étanchéité et du calage des produits verriers respectent les normes NF DTU en vigueur.

Glossaire du RP

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.

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.



RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION (RC) DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

« MÉTALLIER »

NIVEAU V (3)

1. Références de la spécialité

Intitulé du titre professionnel : Métallier Sigle du titre professionnel : METAL

Niveau: V(3)

Référence en France métropolitaine

Code(s) NSF: 254s - Soudeur, serrurier, chaudronnier, tôlier, carrossier, métallier, ...

Code(s) ROME: H2911 Formacode: 22387

Date de l'arrêté: 06/02/2024

Date de parution au JO de l'arrêté: 14/02/2024

Date d'effet de l'arrêté: 24/07/2024

2. Modalités d'évaluation générales des titres professionnels

Chaque modalité d'évaluation, identifiée dans le référentiel de certification (RC) comme constitutive de la session du titre, du certificat de compétences professionnelles (CCP) ou du certificat complémentaire de spécialisation (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.

L'aménagement de la session d'examen pour les candidats en situation de handicap pourra s'appuyer sur le guide pratique d'aménagement des sessions d'examen disponible à l'adresse suivante : https://travail-emploi.gouv.fr/formation-professionnelle/certification-competences-pro/titres-professionnels-373014, rubrique textes réglementaires/documents techniques.

La proposition d'aménagement de la session d'examen est mise en œuvre en lien avec la DDETS concernée.

3 Dispositif d'évaluation spécifique pour la session du titre professionnel METAL

Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou d'un parcours de validation des acquis de l'expérience (VAE) pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau 3.1 « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- 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.

Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès au titre professionnel par capitalisation de CCP sont évaluées par un jury au vu du livret de certification et d'un entretien 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.

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	Préparer une procédure de fabrication d'ouvrages métalliques plans. Débiter, usiner et former des profilés et des tôles. Réaliser des assemblages soudés. Réaliser des assemblages boulonnés vissés ou rivetés. Préparer une procédure de fabrication d'ouvrages métalliques tridimensionnels. Réaliser des assemblages soudés pour des ouvrages métalliques tridimensionnels. Réaliser des assemblages boulonnés vissés ou rivetés pour des ouvrages métalliques tridimensionnels. Effectuer la finition et la protection d'un ouvrage métallique.	14 h 00 min	À partir d'un dossier technique et de consignes, le candidat fabrique un ouvrage métallique tridimensionnel comprenant un ouvrant.
Autres modalités d'évaluation le	cas échéant :		
■ Entretien technique	Préparer une procédure de fabrication d'ouvrages métalliques plans. Débiter, usiner et former des profilés et des tôles. Réaliser des assemblages soudés. Réaliser des assemblages boulonnés vissés ou rivetés. Préparer une procédure de fabrication d'ouvrages métalliques tridimensionnels. Réaliser des assemblages soudés pour des ouvrages métalliques tridimensionnels. Réaliser des assemblages boulonnés vissés ou rivetés pour des ouvrages métalliques tridimensionnels. Effectuer la finition et la protection d'un ouvrage métallique.	00 h 20 min	Le jury dispose d'un guide d'entretien. Le jury mène un entretien devant les productions du candidat permettant de compléter l'évaluation des compétences mobilisées lors de la mise en situation professionnelle.
 Questionnaire professionnel 	Effectuer la finition et la protection d'un ouvrage métallique.	00 h 15 min	Le questionnaire professionnel est organisé avant la mise en situation professionnelle, en simultané pour tous les candidats en présence d'un surveillant. Le candidat répond par écrit à un questionnaire à choix multiples.
Questionnement à partir de production(s)	Effectuer les opérations de dépose. Préparer, distribuer et implanter les moyens et ouvrages pour un chantier de pose et installation d'ouvrages métalliques. Positionner, fixer et régler un ouvrage métallique. Réaliser la finition de l'ouvrage posé. Intégrer des produits verriers dans des ouvrages métalliques.	00 h 20 min	Le jury dispose d'un guide de questionnement. Temps 1, durée 00 h 10 min : Le candidat présente oralement ses productions au jury. Temps 2, durée 00 h 10 min : Le candidat répond oralement aux questions du jury.
Entretien final		00 h 20 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. 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 :	15 h 15 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

La mise en situation professionnelle est organisée pour tous les candidats en présence du surveillant. Elle débute immédiatement après avoir renseigné le questionnaire professionnel.

Le candidat se présente à la session d'examen avec sa tenue de travail (veste, pantalon) et ses chaussures de sécurité.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

L'entretien technique est réalisé après la mise en situation professionnelle et le questionnaire professionnel. Les candidats sont reçus individuellement et à tour de rôle dans l'atelier devant leurs productions.

Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) :

Le questionnement à partir de productions est réalisé après l'entretien technique. Les candidats sont reçus individuellement et à tour de rôle dans un local prévu à cet effet.

Avant le questionnement à partir de productions, le responsable de session remet au jury sous forme de dossier nominatif, l'ensemble des documents produits par le candidat.

Le jury questionne le candidat sur la base de ses productions présentées dans son dossier support.

Les productions sont réalisées en formation ou en entreprise, elles sont contrôlées par un professionnel ou le formateur (prise en compte de la sécurité, moyens mobilisés, respect des consignes, précision, qualité de la production, relationnel, etc.).

Les productions sont présentées dans un dossier support et sont issues de travaux de pose et d'installation d'ouvrages métalliques auxquels le candidat a participé activement, seul ou en équipe. Le ou les chantiers de pose et d'installation sélectionnés sont d'une complexité nécessaire et suffisante pour permettre au candidat de mobiliser, dans la mesure du possible, toutes les composantes des compétences à évaluer. Lors de la session d'examen le jury doit être en mesure d'évaluer sur la base des productions présentées la globalité des critères d'évaluation et in fine la maîtrise des compétences par le candidat.

Sur le site de formation ou sur un ou plusieurs chantiers en entreprise, suivant des consignes communiquées et sur la base de documents fournis (plans, procédures, PPSPS, schémas, etc.), le candidat réalise pour les 5 compétences, la globalité des opérations décrites dans le référentiel emploi activités et compétences (REAC) du titre professionnel de Métallier.

La conformité des dossiers support vis-à-vis des règles énoncées ci-après est vérifiée par une personne désignée par le responsable de session qui peut être un formateur chargé de la formation ou de l'accompagnement du candidat.

Le responsable de session désigne un accompagnateur qui peut être un formateur chargé de la formation ou de l'accompagnement du candidat. Cette personne veille que les dossiers traités soient d'un niveau de complexité suffisant et aide le candidat dans la rédaction et la présentation des documents composant le dossier support.

Règles de rédaction du dossier support :

Le dossier remis au responsable de session, sur support papier et support numérique, au format A4 ou A3 est constitué :

- d'une page de garde mentionnant le nom, le prénom et la date ;
- d'un sommaire ;
- deux à trois pages recto descriptives par compétences, hors annexes (plans, procédures, PPSPS, schémas, etc.).

Planning de livraison du dossier support :

Le candidat remet son dossier support au moins cinq jours ouvrés avant la session d'examen au responsable de session.

Règles communes à chaque compétence évaluée :

Pour illustrer la mise en œuvre de chaque compétence, le candidat, peut utiliser des photos classées chronologiquement, permettant de tracer les étapes ou opérations de la mission.

Le dossier support décrit pour chacune des 5 compétences objet de l'évaluation

- L'objet de la mission qui a permis de mobiliser la compétence (la dépose d'ouvrages existants, la préparation, l'implantation et la pose, etc.);
- La description des contextes professionnels (lieu, date, durée, environnement, etc.);
- Les conditions de mise en œuvre (seul, en équipe, avec son tuteur, etc.);
- Les moyens mis à disposition, les consignes écrites ou orales, la méthode employée ; les matériels mobilisés, relations professionnelles, etc.) ;
- La description des opérations effectuées, y compris les tâches récurrentes sous forme de mode opératoire illustré par exemple.

Pour rappel, les compétences objet de l'évaluation à partir de productions sont mises en œuvre lors d'un ou plusieurs chantiers de pose et installation d'ouvrages métalliques, à défaut dans un espace de travail reconstitué représentatif d'une situation réelle de chantier(s) concernant :

- La dépose d'un ouvrage métallique ;
- La préparation et distribution des moyens et ouvrages pour un chantier de pose et installation d'ouvrages métalliques ;
- L'implantation et la pose d'ouvrages métalliques ;
- La réalisation de la finition de l'ouvrage posé;
- L'intégration des produits verriers dans des ouvrages métalliques.

Précisions pour le candidat VAE : Concernant le questionnement à partir de production(s) :

Les productions sont réalisées par le candidat en amont de la session d'examen au titre professionnel et issues de travaux réalisés en autonomie et contrôlés par un professionnel.

Le centre organisateur informe le candidat VAE qu'il doit se présenter à la session d'examen avec sa tenue de travail : veste, pantalon, chaussures de sécurité et gants de manutention.

3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

			Autres modalités d'évaluation		
Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Réaliser des ouvrages métalliques plans.					
Préparer une procédure de fabrication d'ouvrages métalliques plans.	La liste des équipements de sécurité et de l'outillage nécessaires pour la fabrication est exhaustive. Les conventions de dessin sont respectées (axes, arêtes cachées, concordances des vues). Les documents de fabrication sont correctement analysés et exploités. Les tracés permettent la réalisation et les mises en forme attendues. La fiche de débit est correctement établie. La procédure de fabrication est correctement renseignée.		\boxtimes		
Débiter, usiner et former des profilés et des tôles.	Les débits des produits métalliques sont ébavurés et conformes aux plans. Les débits de profilés et tôles sont optimisés. L'implantation des perçages pour le boulonnage respecte les tolérances. Le formage est réalisé conformément aux plans. Le calcul de développé est conforme aux plans. Un contrôle de la pièce est effectué (géométrique, dimensionnel). Le mode opératoire et le délai d'exécution de la production définis par le chef d'équipe sont respectés.	\boxtimes	\boxtimes		
Réaliser des assemblages soudés.	La préparation des surfaces à assembler est conforme aux plans. Les assemblages par soudage sont conformes aux plans. Les cotes et les tolérances sont conformes aux plans. La correction des déformations résultantes du soudage permet de garantir la tenue de l'assemblage en service. La qualité des soudures est conforme au cahier des charges.	\boxtimes	\boxtimes		
Réaliser des assemblages boulonnés vissés ou rivetés.	Les assemblages sont conformes aux spécifications du plan d'exécution. Les assemblages respectent les prescriptions (nombre, diamètre et qualité des boulons, serrage). Les cotes et les tolérances sont conformes aux plans. La pièce est contrôlée (géométrie dimensions).	\boxtimes	\boxtimes		

	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
Compétences professionnelles			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Effectuer la finition et la protection d'un ouvrage métallique.	La finition de l'ouvrage est conforme à l'état de surface exigé. La protection appliquée respecte le cahier des charges. La mise en œuvre des protections collectives et individuelles garantit la sécurité des intervenants.	\boxtimes			
Réaliser des ouvrages métalliques tridimensionnels.				·	
Préparer une procédure de fabrication d'ouvrages métalliques tridimensionnels.	La liste des équipements de sécurité et de l'outillage nécessaires pour la fabrication est exhaustive. Les conventions de dessin sont respectées (axes, arêtes cachées, concordances des vues). Les plans d'exécution issus de logiciels dédiés à la construction métallique sont correctement exploités. Les normes et la règlementation en vigueur sont identifiées et appliquées en fonction de la destination de l'ouvrage à réaliser. La fiche de débit est correctement établie. Le conditionnement est réalisé en sécurité et en adaptation avec l'ouvrage réalisé. La procédure de fabrication est correctement renseignée.		\boxtimes		
Débiter, usiner et former des profilés et des tôles.	Les débits des produits métalliques sont ébavurés et conformes aux plans. Les débits de profilés et tôles sont optimisés. L'implantation des perçages pour le boulonnage respecte les tolérances. Le formage est réalisé conformément aux plans. Le calcul de développé est conforme aux plans. Un contrôle de la pièce est effectué (géométrique, dimensionnel). Le mode opératoire et le délai d'exécution de la production définis par le chef d'équipe sont respectés.		\boxtimes		

		Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
Compétences professionnelles	Critères d'évaluation		Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Réaliser des assemblages soudés pour des ouvrages métalliques tridimensionnels.	La préparation des surfaces à assembler est conforme aux plans. Les assemblages par soudage en position sont correctement réalisés. La position et le réglage de chaque élément de l'ouvrage à réaliser sont respectés. Les déformations de la structure métallique sont corrigées. Les cotes et les tolérances sont respectées. La qualité des soudures est conforme au cahier des charges. Les équipements de protection individuelle, de protection collective et de manutention mécanique sont adaptés et correctement utilisés.		\boxtimes		
Réaliser des assemblages boulonnés vissés ou rivetés pour des ouvrages métalliques tridimensionnels.	Les assemblages sont conformes aux plans d'exécution issus de logiciels dédiés à la construction métallique. Les assemblages respectent les prescriptions (nombre, diamètre et qualité des boulons, serrage). Les cotes et les tolérances sont respectées. Un contrôle de la pièce est effectué (géométrique, dimensionnel). Les équipements de protection individuelle, de protection collective et de manutention mécanique sont adaptés et correctement utilisés.		\boxtimes		
Effectuer la finition et la protection d'un ouvrage métallique.	La finition de l'ouvrage est conforme à l'état de surface exigé. La protection appliquée respecte le cahier des charges. La mise en œuvre des protections collectives et individuelles garantit la sécurité des intervenants.	\boxtimes	\boxtimes	\boxtimes	
Poser et installer des ouvrages métalliques.					
Effectuer les opérations de dépose.	La zone de dépose est sécurisée. Le matériel et l'outillage nécessaire à la dépose sont identifiés. La dépose est effectuée en respectant l'environnement direct de l'ouvrage. Les moyens de manutention sont adaptés et correctement utilisés. Les principes de l'économie circulaire et du réemploi sont appliqués.				

		Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation			
Compétences professionnelles	Critères d'évaluation		Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)	
Préparer, distribuer et implanter les moyens et ouvrages pour un chantier de pose et installation d'ouvrages métalliques.	La liste des équipements de sécurité et de l'outillage nécessaires pour la pose et l'installation est exhaustive. La distribution et le stockage des ouvrages et matériels sur le chantier sont réalisés en utilisant les moyens de manutention adaptés. Les équipements de protection individuelle, de protection collective sont adaptés aux risques de la tâche. La fiche de relevés (état et nature du support, dimensionnel, géométrie) permet l'implantation de l'ouvrage métallique. Les points de contrôle des approvisionnements et des ouvrages en interface sont vérifiés de manière conforme au dossier d'exécution. Les implantations tracées respectent les plans d'exécution.					
Positionner, fixer et régler un ouvrage métallique.	Les équipements de sécurité correspondent aux risques de la tâche. Les aplombs, les niveaux et les tolérances sur les dimensions du support respectent la norme NF DTU en vigueur. Le choix et la mise en œuvre des fixations sont adaptés au support et réalisés suivant les normes NF DTU en vigueur. La qualité, l'implantation et les fixations de l'ouvrage installé sont conformes au dossier d'exécution.					
Réaliser la finition de l'ouvrage posé.	L'étanchéité est conforme aux prescriptions des normes NF DTU en vigueur. Les réglages des aplombs et niveaux sont vérifiés avant la mise en service. Le fonctionnement des éléments mobiles est vérifié. Les principes de l'économie circulaire et du réemploi sont appliqués. La réception et le contrôle du chantier sont effectués. Les documents d'intervention et de qualité sont renseignés.				\boxtimes	
Intégrer des produits verriers dans des ouvrages métalliques.	La manipulation des produits verriers : chargement, déchargement et levage, est réalisée en toute sécurité. Les modes de liaison avec la structure sont respectés. La mise en œuvre des joints d'étanchéité et du calage des produits verriers respectent les normes NF DTU en vigueur. Les indications portées sur les plans de miroiterie sont respectées. Les consignes de fixation sont appliquées.					

			Autres modalités d'évaluation		
Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Obligations règlementaires le cas échéant :					

${\bf 3.3.} \,\, \acute{\bf E} valuation \,\, des \,\, comp\'etences \,\, transversales$

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Communiquer	Effectuer les opérations de dépose.
•	Préparer une procédure de fabrication d'ouvrages métalliques plans.
	Préparer une procédure de fabrication d'ouvrages métalliques tridimensionnels.
	Préparer, distribuer et implanter les moyens et ouvrages pour un chantier de pose et installation d'ouvrages métalliques.
Travailler et coopérer au sein d'un collectif	Effectuer les opérations de dépose.
\$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$	Intégrer des produits verriers dans des ouvrages métalliques.
	Préparer, distribuer et implanter les moyens et ouvrages pour un chantier de pose et installation d'ouvrages métalliques.
Respecter des règles et des procédures	Débiter, usiner et former des profilés et des tôles.
	Effectuer la finition et la protection d'un ouvrage métallique.
	Effectuer les opérations de dépose.
	Intégrer des produits verriers dans des ouvrages métalliques.
	Positionner, fixer et régler un ouvrage métallique.
	Préparer une procédure de fabrication d'ouvrages métalliques plans.
	Préparer une procédure de fabrication d'ouvrages métalliques tridimensionnels.
	Préparer, distribuer et implanter les moyens et ouvrages pour un chantier de pose et installation d'ouvrages métalliques.
	Réaliser des assemblages boulonnés vissés ou rivetés pour des ouvrages métalliques tridimensionnels.
	Réaliser des assemblages boulonnés vissés ou rivetés.
	Réaliser des assemblages soudés pour des ouvrages métalliques tridimensionnels.
	Réaliser des assemblages soudés.
	Réaliser la finition de l'ouvrage posé.

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

4.1. Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 00 min

Protocole d'intervention du jury :

Mise en situation professionnelle: la présence du jury n'est pas requise pendant la mise en situation professionnelle.

Le jury réalise la correction des productions avant de mener l'entretien technique.

Le jury est présent pour mener l'entretien final (00 h 20 min).

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.

4.2. Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet

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

Un surveillant d'examen est présent pendant toute la mise en situation professionnelle et le questionnaire professionnel. Il veille à l'absence de fraudes et au respect des conditions de confidentialité.

REFERENTIEL D'EVALUATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Métallier

CCP

Réaliser des ouvrages métalliques plans.

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

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- 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.

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 une procédure de fabrication d'ouvrages métalliques plans. Débiter, usiner et former des profilés et des tôles. Réaliser des assemblages soudés. Réaliser des assemblages boulonnés vissés ou rivetés. Effectuer la finition et la protection d'un ouvrage métallique.	07 h 00 min	À partir d'un dossier technique et des consignes, le candidat fabrique un ouvrage métallique plan.
Autres modalités d'évaluation le	cas échéant :		
Entretien technique	Préparer une procédure de fabrication d'ouvrages métalliques plans. Débiter, usiner et former des profilés et des tôles. Réaliser des assemblages soudés. Réaliser des assemblages boulonnés vissés ou rivetés. Effectuer la finition et la protection d'un ouvrage métallique.	00 h 20 min	Le jury dispose d'un guide d'entretien. Le jury mène un entretien devant les productions du candidat permettant de compléter l'évaluation des compétences mobilisées lors de la mise en situation professionnelle.
 Questionnaire professionnel 	Effectuer la finition et la protection d'un ouvrage métallique.	00 h 15 min	Le questionnaire professionnel est organisé avant la mise en situation professionnelle, en simultané pour tous les candidats en présence d'un surveillant. Le candidat répond par écrit à un questionnaire à choix multiples.
 Questionnement à partir de production(s) 	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	07 h 35 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

La mise en situation professionnelle est organisée pour tous les candidats en présence du surveillant. Elle débute immédiatement après avoir renseigné le questionnaire professionnel.

Le candidat se présente à la session d'examen avec sa tenue de travail (veste, pantalon) et ses chaussures de sécurité.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

L'entretien technique est réalisé après la mise en situation professionnelle et le questionnaire professionnel.

Les candidats sont reçus individuellement et à tour de rôle dans l'atelier devant leurs productions.

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Réaliser des ouvrages métalliques plans.

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 20 min

Protocole d'intervention du jury :

Pour l'évaluation de la mise en situation professionnelle, le jury prend en compte les réalisations du candidat.

Le jury prend ensuite en charge l'entretien technique (00 h 20 min). Hors présence du candidat, il effectue les corrections de la mise en situation professionnelle et du questionnaire professionnel.

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 d'examen est présent pendant toute la mise en situation professionnelle et le questionnaire professionnel. Il veille à l'absence de fraudes.

CCP

Réaliser des ouvrages métalliques tridimensionnels.

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

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- 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.

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 une procédure de fabrication d'ouvrages métalliques tridimensionnels. Débiter, usiner et former des profilés et des tôles. Réaliser des assemblages soudés pour des ouvrages métalliques tridimensionnels. Réaliser des assemblages boulonnés vissés ou rivetés pour des ouvrages métalliques tridimensionnels. Effectuer la finition et la protection d'un ouvrage métallique.	08 h 00 min	À partir d'un dossier technique et des consignes, le candidat fabrique un ouvrage métallique tridimensionnel.
Autres modalités d'évaluation	n le cas échéant :		
■ Entretien technique	Préparer une procédure de fabrication d'ouvrages métalliques tridimensionnels. Débiter, usiner et former des profilés et des tôles. Réaliser des assemblages soudés pour des ouvrages métalliques tridimensionnels. Réaliser des assemblages boulonnés vissés ou rivetés pour des ouvrages métalliques tridimensionnels. Effectuer la finition et la protection d'un ouvrage métallique.	00 h 20 min	Le jury dispose d'un guide d'entretien. Le jury mène un entretien devant les productions du candidat permettant de compléter l'évaluation des compétences mobilisées lors de la mise en situation professionnelle.
 Questionnaire professionnel 	Effectuer la finition et la protection d'un ouvrage métallique.	00 h 15 min	Le questionnaire professionnel est organisé avant la mise en situation professionnelle, en simultané pour tous les candidats en présence d'un surveillant. Le candidat répond par écrit à un questionnaire à choix multiples.

Mod	alités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
 Questionne production 	ement à partir de on(s)	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet
		Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	08 h 35 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

La mise en situation professionnelle est organisée pour tous les candidats en présence du surveillant. Elle débute immédiatement après avoir renseigné le questionnaire professionnel.

Le candidat se présente à la session d'examen avec sa tenue de travail (veste, pantalon) et ses chaussures de sécurité.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

L'entretien technique est réalisé après la mise en situation professionnelle et le questionnaire professionnel.

Les candidats sont reçus individuellement et à tour de rôle dans l'atelier devant leurs productions.

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Réaliser des ouvrages métalliques tridimensionnels.

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 20 min

Protocole d'intervention du jury :

Pour l'évaluation de la mise en situation professionnelle, le jury prend en compte les réalisations du candidat.

Le jury prend ensuite en charge l'entretien technique (00 h 20 min). Hors présence du candidat, il effectue les corrections de la mise en situation professionnelle et du questionnaire professionnel.

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 d'examen est présent pendant toute la mise en situation professionnelle et le questionnaire professionnel. Il veille à l'absence de fraudes.

CCP

Poser et installer des ouvrages métalliques.

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

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- 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.

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	Effectuer les opérations de dépose. Préparer, distribuer et implanter les moyens et ouvrages pour un chantier de pose et installation d'ouvrages métalliques. Positionner, fixer et régler un ouvrage métallique. Réaliser la finition de l'ouvrage posé. Intégrer des produits verriers dans des ouvrages métalliques.	00 h 30 min	Le jury dispose d'un guide de questionnement. Temps 1, durée 00 h 10 min : Le candidat présente oralement ses productions au jury. Temps 2, durée 00 h 20 min : Le candidat répond oralement aux questions du jury.
Autres modalités d'évaluation le	cas échéant :		
Entretien technique	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet
 Questionnaire professionnel 	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet
 Questionnement à partir de production(s) 	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	00 h 30 min	

Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session :

Les productions sont réalisées en formation ou en entreprise, elles sont contrôlées par un professionnel ou le formateur (prise en compte de la sécurité, moyens mobilisés, respect des consignes, précision, qualité de la production, relationnel, etc.).

Les productions sont présentées dans un dossier support et sont issues de travaux de pose et d'installation d'ouvrages métalliques auxquels le candidat a participé activement, seul ou en équipe. Le ou les chantiers de pose et d'installation sélectionnés sont d'une complexité nécessaire et suffisante pour permettre au candidat de mobiliser, dans la mesure du possible, toutes les composantes des compétences à évaluer. Lors de la session d'examen le jury doit être en mesure d'évaluer sur la base des productions présentées la globalité des critères d'évaluation et in fine la maîtrise des compétences par le candidat.

Sur le site de formation ou sur un ou plusieurs chantiers en entreprise, suivant des consignes communiquées et sur la base de documents fournis (plans, procédures, PPSPS, schémas, etc.), le candidat réalise pour les 5 compétences, la globalité des opérations décrites dans le référentiel emploi activités et compétences (REAC) du titre professionnel de Métallier.

La conformité des dossiers support vis-à-vis des règles énoncées ci-après est vérifiée par une personne désignée par le responsable de session qui peut être un formateur chargé de la formation ou de l'accompagnement du candidat.

Le responsable de session désigne un accompagnateur qui peut être un formateur chargé de la formation ou de l'accompagnement du candidat. Cette personne veille que les dossiers traités soient d'un niveau de complexité suffisant et aide le candidat dans la rédaction et la présentation des documents composant le dossier support.

Règles de rédaction du dossier support :

Le dossier remis au responsable de session, sur support papier et support numérique, au format A4 ou A3 est constitué :

- d'une page de garde mentionnant le nom, le prénom et la date ;
- d'un sommaire;
- deux à trois pages recto descriptives par compétences, hors annexes (plans, procédures, PPSPS, schémas, etc.).

Planning de livraison du dossier support :

Le candidat remet son dossier support au moins cinq jours ouvrés avant la session d'examen au responsable de session.

Règles communes à chaque compétence évaluée :

Pour illustrer la mise en œuvre de chaque compétence, le candidat, peut utiliser des photos classées chronologiquement, permettant de tracer les étapes ou opérations de la mission.

Le dossier support décrit pour chacune des 5 compétences objet de l'évaluation

- L'objet de la mission qui a permis de mobiliser la compétence (la dépose d'ouvrages existants, la préparation, l'implantation et la pose, etc.);
- La description des contextes professionnels (lieu, date, durée, environnement, etc.);
- Les conditions de mise en œuvre (seul, en équipe, avec son tuteur, etc.);
- Les moyens mis à disposition, les consignes écrites ou orales, la méthode employée ; les matériels mobilisés, relations professionnelles, etc.);
- La description des opérations effectuées, y compris les tâches récurrentes sous forme de mode opératoire illustré par exemple.

Pour rappel, les compétences objet de l'évaluation présentation d'un projet réalisé en amont de la session sont mises en œuvre lors d'un ou plusieurs chantiers de pose et installation d'ouvrages métalliques, à défaut dans un espace de travail reconstitué représentatif d'une situation réelle de chantier(s) concernant :

- La dépose d'un ouvrage métallique ;
- La préparation et distribution des moyens et ouvrages pour un chantier de pose et installation d'ouvrages métalliques ;
- L'implantation et la pose d'ouvrages métalliques ;
- La réalisation de la finition de l'ouvrage posé;
- L'intégration des produits verriers dans des ouvrages métalliques.

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Poser et installer des ouvrages métalliques.

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 30 min

Protocole d'intervention du jury :

Pendant l'épreuve du candidat, le jury est présent pendant la présentation du projet.

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 Métallier

Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	Un atelier comprenant : Une zone dédiée à la fabrication, l'assemblage et au montage des ouvrages métalliques, avec mise à disposition au poste de travail de systèmes d'aspiration. Cet atelier peut accueillir autant de postes de travail pour la mise en situation professionnelle que de candidats inscrits à la session d'examen.	Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention. Les locaux sont équipés en alimentation électrique pour le fonctionnement des machines portatives collectives ou individuelles.
Présentation d'un projet réalisé en amont de la session	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.
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	Le poste de travail est équipé de 2 tréteaux de montage, ou 1 marbre de montage, 1 établi avec 1 étau et d'alimentations électriques adaptées aux équipements de travail en nombre et à leurs caractéristiques : monophasé, triphasé, 230V et ou 400V.	1	Sans objet
Machines	1	Cisaille guillotine d'une capacité de coupe recommandée 4 mm, largeur de coupe recommandée de 1250 mm	12	Sans objet
	1	Aspiration des fumées de soudage par poste de travail	1	Sans objet
	1	Presse plieuse d'une capacité recommandée de 25t. long. de pliage de 1250 mm recommandé avec outillages pour pliage tôle $1-2-3-4$ mm	12	Sans objet
	1	Poinçonneuse hydraulique recommandée, d'une puissance de 45 tonnes recommandée	12	Sans objet
	1	Scie à ruban avec table d'amener et de sortie avec butée	12	Sans objet
	1	Scie à ruban ou une fraise scie avec table d'amener et de sortie	12	Sans objet
	1	Touret à meuler avec 2 meules	12	Sans objet
	1	Touret à bande abrasif de 75 mm de largeur recommandée	12	Sans objet
	1	Perceuse à colonne sur pied capacité de perçage recommandée 28 mm	12	Sans objet
	1	Perceuse à colonne sur pied capacité de perçage recommandée 22 mm	12	Sans objet
	1	Perceuse à colonne d'établi capacité de perçage recommandée de 22 mm	12	Sans objet
	1	Générateur de soudage électrode enrobée équipé et avec consommables	1	Sans objet
	1	Générateur de soudage MAG avec fil de 0,8 mm recommandé, puissance recommandée 250A équipé et avec consommables	1	Sans objet

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
	1	Générateur de soudage TIG, puissance recommandée 160A équipé et avec consommables	1	Sans objet
	1	Affuteuse pour tungstène	12	Sans objet
	1	Poste oxyacétylénique avec chalumeau chauffeur et chalumeau oxycoupeur	6	Sans objet
	1	Découpeur plasma manuel avec compresseur adapté capacité recommandée 200 L et une puissance recommandée de 10 bars	12	Sans objet
	1	Cintreuse à profilés motorisée 3 galets	12	Sans objet
	1	Cintreuse coudeuse manuelle capacité de coudage à froid 100x8 recommandée	6	Sans objet
	3	Etau à chaud, mors de 220 mm recommandés	12	Sans objet
	1	Touret à bande abrasif de 150 mm de largeur recommandée	12	Sans objet
Outils / Outillages	1	Visseuse sur accus	4	Sans objet
	1	Perceuse portative électrique ou pneumatique	4	Sans objet
	1	Ponceuse orbitale (avec consommable)	4	Sans objet
	1	Set de traçage : équerre à chapeau, équerre plate, équerre universelle, fausse équerre, trusquin, pointe à tracer, pointeau, compas, mètre à ruban et réglets recommandés de 500 mm et 1000 mm	1	Sans objet
	1	Meuleuse portative électrique ou pneumatique Ø recommandé 125 mm avec plateau pour disque fibre(avec consommable pour découpe, meulage, ponçage)	1	Sans objet
	2	Serre-joint recommandé 500 mm	1	Sans objet
	2	Serre-joint recommandé 1000 mm	1	Sans objet
	2	Pince étau	1	Sans objet
	1	Pince à rivet à rupture de tige	6	Sans objet
	1	Marteau à garnir	1	Sans objet

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
	1	Marteau à piquer	1	Sans objet
	1	Marteau de mécanicien de 32	1	Sans objet
	1	Marteau de mécanicien de 50	1	Sans objet
	1	Boîte de forets hélicoïdaux de 3 à 13 mm	4	Sans objet
	1	Set de forets à queue conique de 13 à 20 mm avec réducteurs	4	Sans objet
	1	Tas creux	4	Sans objet
	1	Maillet bois	1	Sans objet
	1	Marbre de contrôle 800x1000	12	Sans objet
	1	Pince	1	Sans objet
	1	Tournevis plat 6 recommandé	1	Sans objet
	1	Pince MIG/MAG	1	Sans objet
	1	Tournevis pozidriv PZ2	1	Sans objet
	1	Pied à coulisse	1	Sans objet
	1	Jeu de clés mâles 6 pans	1	Sans objet
	1	Enclume de serrurier de 100Kg recommandé	6	Sans objet
	1	Burin	1	Sans objet
	1	Scie à métaux	1	Sans objet
	1	Set de limes mi-douces : plate, ronde, demi-ronde, carré, triangulaire	1	Sans objet
	1	Set de limes bâtardes : plate, ronde, demi-ronde, carré, triangulaire	1	Sans objet
	1	Brosse métallique	1	Sans objet

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
	1	Tourne à gauche	1	Sans objet
	1	Set de tarauds : 4 – 5 – 6 - 8 mm	1	Sans objet
	1	Niveau à bulle	1	Sans objet
	1	Prolongateur électrique de 3 m.	1	Sans objet
	1	Meuleuse droite portative électrique ou pneumatique avec consommables	4	Sans objet
Équipements	1	Rideaux de soudage ou cabine.	1	Sans objet
Équipements de protection individuelle (EPI) ou collective	1	Bouchons anti bruit ou casque, lunettes à meuler, set de gants de soudage (MAG, SAEE, TIG), gants de manutention, cagoule ou casque de soudure, tablier ou veste de soudeur(se), chaussures de sécurité	1	Sans objet
Documentations	1	Notice technique d'utilisation des machines.	12	Sans objet
	1	Notice technique d'utilisation de l'outillage individuel.	1	Sans objet

ANNEXE 2

CORRESPONDANCES

Le titre professionnel Métallier est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances sont :

	Métallier		Métallier
CCP	Fabriquer et poser des ouvrages de métallerie.	CCP	Réaliser des ouvrages métalliques plans.
CCP	Réaliser et poser des structures métalliques.	CCP	Réaliser des ouvrages métalliques tridimensionnels.
CCP	Aucune correspondance	CCP	Poser et installer des ouvrages métalliques.

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.

ASSEMBLÉE DE LA POLYNÉSIE FRANÇAISE

NOR: CFP24202984DL-5

DÉLIBÉRATION Nº

/APF

 $\mathbf{D}\mathbf{U}$

relative à la demande de reconnaissance par l'État du titre à finalité professionnelle de manager d'unité marchande préparé en Polynésie française et délivré par la 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 le code du travail de la Polynésie française et notamment le Livre III de sa partie VI;

Vu 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;

Vu l'arrêté n° 2096 CM du 27 octobre 2025 soumettant un projet de délibération à l'assemblée de la Polynésie française ;

Vu la lettre n° /2025/APF/SG du l'assemblée de la Polynésie française ;

portant convocation en séance des représentants à

Vu le rapport nº

du

de la commission de l'emploi et de la fonction publique;

Dans sa séance du

ADOPTE:

Article 1^{er}.- La présente délibération a pour objet la demande de reconnaissance par l'État du titre à finalité professionnelle de manager d'unité marchande préparé en Polynésie française et délivré par la ministre en charge de la formation professionnelle.

Article 2.- Le présent titre à finalité professionnelle, créé en application des dispositions du code du travail de la Polynésie française, présente une stricte correspondance avec le titre ayant le même intitulé qui est inscrit au répertoire national des certifications professionnelles.

<u>Article 3</u>.- Le titre à finalité professionnelle entrant dans le champ de l'application de cette demande de reconnaissance par l'État est détaillé comme suit :

INTITULÉ	SIGLE	RÉFÉRENCE
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 à finalité professionnelle, sont décrites aux annexes jointes à la présente délibération.

<u>Article 4.-</u> L'organisme de formation désigné pour dispenser la formation est l'établissement public administratif dénommé Centre de formation professionnelle pour adultes (CFPA).

Peuvent également organiser la formation et les sessions d'évaluation du titre à finalité professionnelle visé les organismes de formation agréés suivant les conditions d'agrément fixées par arrêté pris en conseil des ministres.

<u>Article 5</u>.- 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.

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.

<u>Article 6.-</u> 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,

Odette HOMAI Antony GEROS

REFERENTIEL PROFESSIONNEL (RP) DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

« MANAGER D'UNITÉ MARCHANDE »

NIVEAU III (5)

Introduction

Présentation de l'évolution du titre professionnel

Le titre professionnel Manager d'Univers Marchand 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 professionnel

L'analyse du travail menée¹ confirme 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 cœur de la satisfaction et de la fidélisation du client.

L'utilisation des outils numériques dans le parcours d'achat des consommateurs *(m-commerce*, m- paiement) 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 cœur 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 savoirfaire.

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.

NB: Un mot en italique, renvoie le lecteur à une définition du glossaire technique.

1 : L'emploi de manager d'unité marchande a été analysé au moyen d'enquêtes auprès d'entreprises de la distribution et du commerce de détail, de tailles différentes et avec des structures et des organisations diverses, l'analyse des offres d'emploi, des fiches de poste et de la presse professionnelle.

Liste des activités

Ancien TP: Manager d'univers marchand

Activités:

- Développer la dynamique commerciale d'un univers marchand
- Gérer les résultats économiques d'un univers marchand
- Manager l'équipe d'un univers marchand

Nouveau TP: Manager d'unité marchande

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

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
	Développer la dynamique commerciale de l'unité marchande dans un environnement omnicanal	1	Gérer l'approvisionnement de l'unité marchande
		2	Piloter l'offre produits de l'unité marchande
1		3	Réaliser le marchandisage de l'unité marchande
		4	Développer les ventes de services et de produits de l'unité marchande en prenant en compte le parcours d'achat omnicanal
	Optimiser la performance économique et la rentabilité financière de l'unité marchande	5	Établir les prévisions économiques et financières de l'unité marchande
2		6	Analyser les résultats économiques, financiers et bâtir les plans d'actions pour atteindre les objectifs de l'unité marchande
	Manager l'équipe de l'unité marchande	7	Recruter et intégrer un collaborateur de l'unité marchande
		8	Planifier et coordonner l'activité de l'équipe de l'unité marchande
3		9	Accompagner la performance individuelle
		10	Animer l'équipe de l'unité marchande
		11	Conduire et animer un projet de l'unité marchande

FICHE EMPLOI TYPE

Manager d'unité marchande

Définition de l'emploi 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 œuvre 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 œuvre 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.

Généralement, l'emploi s'exerce dans un environnement bruyant et nécessite de nombreux déplacements dans l'espace de vente. Les variations de température peuvent être importantes. Le manager d'unité marchande peut être amené à participer aux tâches de manutention, pour lesquelles le port d'équipements de protection est requis.

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
- Gérant de magasin
- Responsable de succursale
- Responsable de point de vente
- Responsable de département

Réglementation d'activités (le cas échéant) Néant

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Selon les modalités définies par arrêté relatif au titre professionnel "Manager d'unité marchande" de niveau III de la filière, lien avec le titre professionnel de "Responsable de rayon".

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Développer la dynamique commerciale de l'unité marchande dans un environnement omnicanal

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

- 2. Optimiser la performance économique et la rentabilité financière de l'unité marchande 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
- 3. Manager 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

Accompagner la performance individuelle Animer l'équipe de l'unité marchande Conduire et animer un projet de l'unité marchande

Compétences transversales de l'emploi

Mettre en oeuvre les mesures de prévention, respecter et faire respecter les règles de sûreté, santé et sécurité au travail Transmettre les 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

Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau III

Convention(s): néant

Code(s) NSF: 312m - Commerce, vente - pas de fonction dominante

Fiche(s) Rome de rattachement

D1502 Management/gestion de rayon produits alimentaires

D1503 Management/gestion de rayon produits non alimentaires

D1301 Management de magasin de détail

D1509 Management de département en grande distribution

FICHE ACTIVITE 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.

Réglementation d'activités (le cas échéant) Néant

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

Mettre en oeuvre 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 ACTIVITE 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 ACTIVITE 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 COMPETENCE PROFESSIONNELLE Nº 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

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

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 COMPETENCE 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

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

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 COMPETENCE 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 relatifs 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

Sayoir-faire techniques, sayoir-faire organisationnels, sayoir-faire relationnels, sayoirs

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 COMPETENCE 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

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

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 COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Établir les prévisions économiques et financières de l'unité marchande

Description de la compétence - processus de mise en œuvre

Afin d'établir les prévisions économiques et financières, élaborer, à l'aide d'une méthodologie pertinente, un compte de résultat prévisionnel annuel cohérent tenant compte des résultats de l'exercice précédent, des préconisations de l'entreprise, des données de la zone de chalandise, des projets de développement et des tendances du marché. Calculer, en prenant en compte les effets calendaires, les objectifs mensuels, hebdomadaires, quotidiens de l'unité marchande à partir des objectifs annuels. Proposer ses prévisions à la hiérarchie afin de les faire valider. Présenter ses prévisions à l'équipe de manière adaptée.

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

Cette compétence s'exerce parfois en collaboration avec le contrôleur de gestion, dans un bureau, à l'aide du système d'information, des applicatifs de l'entreprise, ou d'un outil bureautique de type tableur.

Critères de performance

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 Les prévisions sont proposées à la hiérarchie pour validation
Les prévisions sont présentées à l'équipe de manière adaptée

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

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 comptable et financier adéquat

Maitriser les calculs des variables essentielles du compte de résultats prévisionnel (le chiffre d'affaires prévisionnel, les charges d'exploitation prévisionnelles, les impôts et taxes prévisionnels, les charges financières prévisionnelles, les amortissements prévisionnels.)

Renseigner un compte de résultat prévisionnel

Expliciter un compte de résultat prévisionnel

Identifier et utiliser les méthodes d'analyse et de synthèse de documents chiffrés

Utiliser les fonctions d'analyse d'un tableur

Utiliser les formules financières d'un tableur

Traiter les informations de gestion

Utiliser les outils d'aide à l'analyse stratégique

Analyser, à partir du tableau de bord social les indicateurs de la santé et de sécurité au travail

Structurer les informations
Contrôler la cohérence des résultats
Identifier et hiérarchiser des étapes
Respecter les échéances
Organiser la collecte permanente et le tri des données comptables et financières
Organiser la collecte permanente et le tri des données de gestion
Organiser le traitement des informations de gestion

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 prévisions

Connaissance de la stratégie commerciale de l'entreprise

Mettre en place des traitements de gestion automatisés

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 méthode 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 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 de la structure et des postes du compte de résultat

Connaissance des règles de base de la comptabilité générale

Connaissance des bases de la comptabilité analytique

Connaissance précise de l'organisation et des circuits économiques de l'entreprise

Connaissance des traitements statistiques de base

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE Nº 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

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

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 COMPETENCE PROFESSIONNELLE Nº 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 avec l'équipe en collaboration avec le service des ressources humaines, dans un bureau, en réserve ou en surface de vente, à l'aide du système d'information.

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

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

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 COMPETENCE 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'informations 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

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 appliquer les réglementations, les règles d'hygiène et de sécurité

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

Identifier et évaluer les risques d'atteinte à la santé liés aux situations de travail

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 COMPETENCE PROFESSIONNELLE Nº 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 COMPETENCE 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 COMPETENCE 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

FICHE DES COMPETENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Mettre en oeuvre 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 tracabilité

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 cardio- vasculaires, 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, definitions-marketing.com, dunod.fr, inrs.fr, mercator-publicitor.fr, Tissot éditions)

Glossaire du RP

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.

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.



RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION (RC) DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

« MANAGER D'UNITÉ MARCHANDE »

NIVEAU III (5)

1. Références de la spécialité

Intitulé du titre professionnel: Manager d'unité marchande

Sigle du titre professionnel: MUM

Niveau: III (5)

Référence en France métropolitaine

Code(s) NSF: 312m - Commerce, vente - pas de fonction dominante

Code(s) ROME: D1502, D1503, D1301, D1509 Formacode: 34566, 34587, 34588, 34559, 34502

Date de l'arrêté: 10/12/2018

Date de parution au JO de l'arrêté: 18/12/2018

Date d'effet de l'arrêté: 04/03/2019

2. Modalités d'évaluation du titre professionnel

2.1. Les compétences des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu de formation pour l'accès au titre professionnel 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 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 professionnel 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. Celuici 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 professionnel MUM

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	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	04 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).
Autres modalités d'évaluation 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	01 h 45 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 (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.

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
	Conduire et animer un projet de l'unité marchande		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		00 h 30 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 :	06 h 45 min	

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 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. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

			Autres modalités d'évaluation		
Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Développer la dynamique commerciale de l'unité marchande dans	s un environnement omnicanal	3			
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	\boxtimes	\boxtimes		
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	\boxtimes	\boxtimes		
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		\boxtimes		
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	\boxtimes	\boxtimes		
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	\boxtimes	\boxtimes		

			Autres modalités d'évaluation		
Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
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 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	\boxtimes	\boxtimes		
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	\boxtimes	\boxtimes		
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	\boxtimes	\boxtimes		
Accompagner la performance individuelle	Le niveau de maitrise 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		⊠		
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		\boxtimes		
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	×	\boxtimes		

			Autres modalités d'évaluation		
Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
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
Mettre en oeuvre les mesures de prévention, respecter et faire respecter les règles de sûreté, santé et sécurité	Accompagner la performance individuelle
au travail	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
	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

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées		
	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 totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 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 D'EVALUATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Manager d'unité marchande

CCP

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	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	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).
Autres modalités d'évaluation le	cas échéant :		
■ 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.

	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 :	03 h 00 min	

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 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

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	Détail de l'organisation de l'épreuve
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).
Autres modalités d'évaluation	le cas échéant :		
■ 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.

	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	

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.

 $In formations\ complémentaires\ concernant\ le\ questionnaire\ professionnel:$

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

Manager l'équipe de l'unité marchande

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	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).
Autres modalités d'évaluation le	cas échéant :		
■ 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.

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
 Questionnaire 	Sans objet		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. Sans objet
professionnel			Sails Object
 Questionnement à partir de production(s) 	Sans objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	04 h 10 min	

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

Modalité 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 TP

Le titre professionnel Manager d'unité marchande est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances sont :

	Manager d'univers marchand		Manager d'unité marchande
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.

ASSEMBLÉE DE LA POLYNÉSIE FRANÇAISE

NOR: CFP24202986DL-5

DÉLIBÉRATION N°

/APF

DU

relative à la demande de reconnaissance par l'État du titre à finalité professionnelle de technicien supérieur systèmes et réseaux préparé en Polynésie française et délivré par la 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 le code du travail de la Polynésie française et notamment le Livre III de sa partie VI;

Vu 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;

Vu l'arrêté n° 2098 CM du 27 octobre 2025 soumettant un projet de délibération à l'assemblée de la Polynésie française ;

Vu la lettre n° /2025/APF/SG du l'assemblée de la Polynésie française ;

portant convocation en séance des représentants à

Vu le rapport nº

du

de la commission de l'emploi et de la fonction publique;

Dans sa séance du

ADOPTE:

Article 1^{er}.- La présente délibération a pour objet la demande de reconnaissance par l'État du titre à finalité professionnelle de technicien supérieur systèmes et réseaux préparé en Polynésie française et délivré par la ministre en charge de la formation professionnelle.

Article 2.- Le présent titre à finalité professionnelle, créé en application des dispositions du code du travail de la Polynésie française, présente une stricte correspondance avec le titre ayant le même intitulé qui est inscrit au répertoire national des certifications professionnelles.

<u>Article 3.-</u> Le titre à finalité professionnelle entrant dans le champ de l'application de cette demande de reconnaissance par l'État est détaillé comme suit :

INTITULÉ	SIGLE	RÉFÉRENCE
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 à finalité professionnelle, sont décrites aux annexes jointes à la présente délibération.

<u>Article 4.-</u> L'organisme de formation désigné pour dispenser la formation est l'établissement public administratif dénommé Centre de formation professionnelle pour adultes (CFPA).

Peuvent également organiser la formation et les sessions d'évaluation du titre à finalité professionnelle visé les organismes de formation agréés suivant les conditions d'agrément fixées par arrêté pris en conseil des ministres.

<u>Article 5.-</u> 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.

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,

Odette HOMAI

Antony GEROS

REFERENTIEL PROFESSIONNEL (RP) DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

« TECHNICIEN SUPÉRIEUR SYSTÈMES ET RÉSEAUX »

NIVEAU III (5)

Introduction

Présentation de l'évolution du titre professionnel

La version de 2018 du titre professionnel TSSR présentait trois blocs de compétences :

- Assister les utilisateurs en centre de service,
- Maintenir, exploiter et sécuriser une infrastructure virtualisée,
- Maintenir et exploiter une infrastructure distribuée et contribuer à sa sécurisation, et le certificat complémentaire de spécialisation :
 - Administrer les serveurs Linux

La version de 2023 comporte deux blocs de compétences :

- Exploiter les éléments de l'infrastructure et assurer le support aux utilisateurs ;
- Maintenir l'infrastructure et contribuer à son évolution et sa sécurisation.

L'exploitation, la maintenance et la sécurisation des serveurs Linux sont intégrées dans les deux blocs de compétences.

Contexte de l'examen du titre professionnel

Les résultats des enquêtes menées en 2022 auprès des entreprises, l'analyse des offres d'emploi et les sources documentaires ont conduit à la reconfiguration du titre professionnel.

On constate quatre évolutions majeures du contexte d'exercice du métier :

- Le technicien assure une activité de support des utilisateurs en centre de service et d'exploitation de l'infrastructure : le premier bloc de compétences correspond à cette activité. Le technicien assure le support de niveau 2, il maintient en conditions opérationnelles l'infrastructure et participe aux évolutions de celle-ci : le deuxième bloc de compétences correspond à cette activité.
- Le niveau de responsabilité du technicien est celui d'une contribution à l'administration : le technicien travaille sous la conduite d'un responsable d'exploitation en suivant les procédures et les prescriptions d'un administrateur d'infrastructure. Les libellés des compétences, leurs descriptions et les critères de performance correspondent à ce niveau de responsabilité.
- Les exigences de sécurité augmentent avec les menaces, avec notamment au niveau de l'exploitation des préoccupations concernant le contrôle des accès, la responsabilisation des utilisateurs et l'importance des sauvegardes. Toutes les compétences intègrent des savoir-faire de sécurité. La compétence « Mettre en place, assurer et tester les sauvegardes et les restaurations des éléments de l'infrastructure » met en valeur l'importance des sauvegardes.
- Les infrastructures informatiques sont presque totalement hybrides, avec des éléments locaux (legacy) et distants (clouds privés et publics); la virtualisation est systématique. La téléphonie est intégrée dans l'infrastructure. Les outils collaboratifs et les applications en ligne sont devenus courants. L'ensemble des compétences s'appliquent à tous les types d'infrastructure. Les savoir- faire liés aux équipements téléphoniques personnels (postes fixes et smartphones) et aux services de téléphonie sont intégrés dans les compétences du titre.

Liste des activités

Ancien TP: Technicien supérieur systèmes et réseaux

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 CCS :
- Administrer les serveurs Linux

Nouveau TP: Technicien supérieur systèmes et réseaux

Activités:

- Exploiter les éléments de l'infrastructure et assurer le support aux utilisateurs
- Maintenir l'infrastructure et contribuer à son évolution et à sa sécurisation

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles	
1	Exploiter les éléments de l'infrastructure et assurer le support aux utilisateurs	1	Assurer le support utilisateur en centre de services	
		2	Exploiter des serveurs Windows et un domaine ActiveDirectory	
		3	Exploiter des serveurs Linux	
		4	Exploiter un réseau IP	
2	Maintenir l'infrastructure et contribuer à son évolution et à sa sécurisation	5	Maintenir des serveurs dans une infrastructure virtualisée	
		6	Automatiser des tâches à l'aide de scripts	
		7	Maintenir et sécuriser les accès à Internet et les interconnexions des réseaux	
		8	Mettre en place, assurer et tester les sauvegardes et les restaurations des éléments de l'infrastructure	
		9	Exploiter et maintenir les services de déploiement des postes de travail.	

FICHE EMPLOI TYPE

Technicien supérieur systèmes et réseaux

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

Dans le respect des procédures et des consignes, 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.

Il adopte systématiquement une démarche structurée de résolution de problème. Il met en place une veille informatique afin de se tenir au courant des évolutions techniques et d'actualiser ses compétences en continu.

Le technicien systèmes et réseaux assure le support aux utilisateurs. Il reçoit les demandes, il peut être amené à questionner directement l'utilisateur, en prenant en compte d'éventuelles situations de handicap. Il reformule sa demande pour comprendre et analyser le problème et pour trouver une solution. Il transmet aux utilisateurs des consignes orales ou écrites et les sensibilise aux règles de sécurité, dans un langage adapté à leur niveau de compréhension.

Le technicien assure l'exploitation quotidienne des serveurs et du réseau IP : il suit les journaux d'événements et les mises à jour, il surveille les indicateurs d'utilisation. Il effectue les modifications courantes concernant les comptes utilisateurs, les droits et les autorisations selon les prescriptions des administrateurs système.

A partir du signalement d'un dysfonctionnement, le technicien analyse le problème et utilise les outils à sa disposition ou contacte le support technique des fournisseurs afin qu'ils réalisent les actions nécessaires pour rétablir le niveau de service. Il exploite les solutions de virtualisation, d'accès distants et de sécurisation, conformément aux contrats de service et à la charte de sécurité de l'entreprise. Le technicien systèmes et réseaux exploite et maintient des serveurs dans une infrastructure virtualisée. Il exploite et maintient les applications communes de l'entreprise, notamment la messagerie et les applications bureautiques en ligne. Le technicien systèmes et réseaux participe à la mise en œuvre et exploite des solutions d'interconnexion des sites distants de l'entreprise et de sécurisation des accès à Internet. Il configure, surveille et sécurise les accès distants des utilisateurs nomades.

Il communique en anglais, au niveau B1 (utilisateur indépendant) du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL) pour l'expression et la compréhension écrite, et au niveau A2 (utilisateur élémentaire) pour l'expression et la compréhension orale.

Le technicien intervient sur les différents éléments de l'infrastructure, locale (*on premise*) ou distante (Cloud public ou privé) : serveurs physiques et virtuels, applications communes (bureautique et messagerie) souvent en ligne, réseau local et connexions au réseaux distants.

Le technicien travaille dans le respect des procédures et des consignes, seul ou en équipe, sous la responsabilité d'un responsable technique ou d'un administrateur d'infrastructure.

Il est en contact avec les utilisateurs, le responsable technique ou le superviseur du centre de services, les administrateurs de l'infrastructure informatique, les fournisseurs et les sous-traitants.

L'activité s'exerce au sein d'une entreprise de services numériques (ESN) en infogérance sur site ou hors site, ou de la direction des systèmes d'information (DSI) d'une entreprise.

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 numériques (ESN)
- DSI des entreprises
- Collectivités territoriales
- PMF
- Structures hospitalières

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

Technicien systèmes et réseau

- Technicien support
- Technicien d'exploitation
- Technicien informatique

Réglementation d'activités (le cas échéant) Néant

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Liste des activités types et des compétences professionnelles

- 1. Exploiter les éléments de l'infrastructure et assurer le support aux utilisateurs Assurer le support utilisateur en centre de services Exploiter des serveurs Windows et un domaine Active Directory Exploiter des serveurs Linux Exploiter un réseau IP
- 2. Maintenir l'infrastructure et contribuer à son évolution et à sa sécurisation
 Maintenir des serveurs dans une infrastructure virtualisée
 Automatiser des tâches à l'aide de scripts
 Maintenir et sécuriser les accès à Internet et les interconnexions des réseaux
 Mettre en place, assurer et tester les sauvegardes et les restaurations des éléments de l'infrastructure
 Exploiter et maintenir les services de déploiement des postes de travail.

Compétences transversales de l'emploi

Communiquer Mettre en œuvre une démarche de résolution de problème Apprendre en continu

Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau III(5)
Code(s) NSF:
326p--Administration réseaux, base de données, webmestres
326r--Assistance informatique, maintenance de logiciels et réseaux
326u Exploitation informatique

Fiche(s) Rome de rattachement

I1401 Maintenance informatique et bureautique M1810 Production et exploitation de systèmes d'information

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

Exploiter les éléments de l'infrastructure et assurer le support aux utilisateurs

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

Le technicien supérieur systèmes et réseaux (TSSR) assure le support des utilisateurs dans un centre de services ; il est l'intermédiaire entre l'utilisateur et le fournisseur de services, interne (DSI) ou externe, dans le respect des procédures et des consignes.

Le technicien assure l'exploitation quotidienne des éléments de l'infrastructure informatique.

À partir d'une demande d'évolution provenant des administrateurs de l'infrastructure, il réalise les modifications nécessaires.

Le technicien prend en charge les demandes des utilisateurs et les alertes et remontées des systèmes de supervision ; il assure le premier niveau d'intervention, ou il effectue une escalade vers le niveau supérieur. Il peut être amené à questionner les utilisateurs afin de reformuler les demandes. Il analyse le problème ou le dysfonctionnement. Dans le respect des engagements de service (Service Level Agreement), des règles de sécurité et des procédures, le technicien propose une solution ou un contournement du problème. Il transmet aux utilisateurs des consignes orales ou écrites et les sensibilise aux règles de sécurité, dans un langage adapté à leur niveau de compréhension. Il crée un dossier d'incident et le cas échéant, déclenche l'escalade ou le transfert ; il suit le dossier jusqu'à sa clôture afin de satisfaire la demande de l'utilisateur.

Le technicien assure l'exploitation quotidienne des serveurs et du réseau IP : il suit les journaux d'événements et les mises à jour, il surveille les indicateurs d'utilisation. Il effectue les modifications courantes (comptes, droits, autorisations) selon les prescriptions des administrateurs système.

A partir d'un incident signalé par un utilisateur ou d'une alerte issue d'un système de supervision, il analyse le problème et fait un diagnostic pour dépanner l'élément ou contacter le support technique du fournisseur afin d'assurer la continuité de service.

Il enregistre ses interventions dans les documents d'exploitation.

Le technicien utilise un outil de gestion des services d'assistance, des outils de supervision, des outils d'administration fournis par les administrateurs et les fournisseurs, des outils de prise en main à distance. Il utilise le téléphone et les outils collaboratifs.

Le technicien dispose de procédures, de scripts de questionnement, de la documentation générale des services informatiques de l'entreprise : contrats de services, charte de sécurité, contrats de sous-traitance, etc. Il utilise et renseigne les documents d'exploitation.

L'activité s'exerce au sein du centre de services d'une entreprise de services numériques (ESN) ou de la direction des systèmes d'information (DSI) d'une entreprise. Elle s'exerce à distance ou sur site auprès des utilisateurs. Des astreintes, le travail en horaires décalés ou les jours non ouvrés sont possibles.

Le technicien travaille dans le respect des procédures et des consignes, seul ou en équipe, sous la responsabilité d'un responsable technique.

Le technicien supérieur systèmes et réseaux est en contact avec les utilisateurs, le responsable technique ou le superviseur du centre de services, les administrateurs de l'infrastructure informatique, les fournisseurs et les soustraitants.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Assurer le support utilisateur en centre de services Exploiter des serveurs Windows et un domaine ActiveDirectory Exploiter des serveurs Linux

Exploiter un réseau IP

Compétences transversales de l'activité type

Communiquer Mettre en oeuvre une démarche de résolution de problème Apprendre en continu

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Maintenir l'infrastructure et contribuer à son évolution et à sa sécurisation

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

Le technicien systèmes et réseaux maintient en conditions opérationnelles l'infrastructure informatique hybride de l'entreprise (infrastructure locale et distante, physique et virtuelle). Il exploite et maintient les applications communes de l'entreprise, notamment la messagerie et les applications bureautiques en ligne, il assure une assistance de niveau 2, en escalade depuis le niveau 1. Il contribue aux évolutions de l'infrastructure, sous la responsabilité d'un administrateur d'infrastructure.

Dans le respect des procédures et des consignes, à partir du signalement d'un dysfonctionnement, il analyse le problème et utilise les outils ou contacte le support technique des fournisseurs afin qu'ils réalisent les actions nécessaires pour rétablir le niveau de service. Il exploite les solutions de virtualisation, d'accès distants et de sécurisation des accès externes, conformément aux contrats de service et à la charte de sécurité de l'entreprise. Il gère les sauvegardes et les restaurations, dans le cadre du plan de restauration d'activité (PRA) et du plan de continuité d'activité (PCA) de l'entreprise. Il exploite un service de déploiement des postes de travail et configure le déploiement des mises à jour. Il exploite et maintient une infrastructure de bureau virtuel (Virtual Desktop Infrastructure).

A partir d'une demande d'évolution, le technicien ajoute, modifie ou supprime les fonctionnalités des serveurs Windows et Linux, il configure et met en service les équipements actifs du réseau.

A partir d'une demande du service informatique, il sélectionne, adapte ou crée des scripts afin d'automatiser les têches

Le technicien utilise des outils de supervision et de prise en main à distance, les outils d'administration fournis par les administrateurs de l'infrastructure et les fournisseurs, les interfaces des outils de sauvegarde et de déploiement. Il utilise aussi un outil de gestion des services d'assistance en cas d'escalade depuis le niveau 1, les langages de scripts et les éditeurs associés. Pour communiquer avec ses interlocuteurs, il utilise le téléphone et les outils collaboratifs.

Il dispose des contrats de services, de la charte de sécurité, du plan de restauration d'activité (PRA) et du plan de continuité d'activité (PCA) de l'entreprise, des contrats de sous-traitance. Il utilise et renseigne les documents d'exploitation.

L'activité s'exerce au sein d'une entreprise de services numériques (ESN) en infogérance sur site ou hors site, ou de la direction des systèmes d'information (DSI) d'une entreprise.

Des astreintes, le travail en horaires décalés ou les jours non ouvrés sont possibles.

Le technicien travaille dans le respect des procédures et des consignes, seul ou en équipe, sous la responsabilité d'un administrateur d'infrastructure.

Le technicien supérieur systèmes et réseaux est en contact avec le service help-desk, les administrateurs de l'infrastructure informatique, les fournisseurs et les sous-traitants.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Maintenir des serveurs dans une infrastructure virtualisée

Automatiser des tâches à l'aide de scripts Maintenir et sécuriser les accès à Internet et les interconnexions des réseaux Mettre en place, assurer et tester les sauvegardes et les restaurations des éléments de l'infrastructure Exploiter et maintenir les services de déploiement des postes de travail.

Compétences transversales de l'activité type

Communiquer Mettre en œuvre une démarche de résolution de problème Apprendre en continu

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Assurer le support utilisateur en centre de services

Description de la compétence - processus de mise en œuvre

Réceptionner la demande d'un utilisateur portant sur ses équipements numériques ou sur l'accès à des ressources distantes via le réseau. Questionner l'utilisateur afin de reformuler sa demande, en prenant en compte d'éventuelles situations de handicap.

Etablir un diagnostic.

Dans le respect des règles de sécurité, proposer une solution définitive ou temporaire, ou un contournement du problème. Transmettre aux utilisateurs des consignes orales ou écrites et les sensibiliser aux règles de sécurité, dans un langage adapté à leur niveau de compréhension.

Créer un dossier d'incident et qualifier cet incident. Le cas échéant, déclencher l'escalade ou le transfert du dossier. Suivre le dossier jusqu'à sa clôture afin de satisfaire la demande de l'utilisateur, dans le respect des procédures et du contrat de service.

Dans le cadre d'évolutions planifiées, rédiger des notes et des modes opératoires afin d'aider les utilisateurs à prendre en main leur nouvel environnement de travail.

Classifier et répertorier les incidents. Repérer les incidents qualifies ou récurrents sans solution connue afin d'en trouver la cause et de proposer une solution. 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, 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.

Le TSSR dans son rôle d'assistance aux utilisateurs est chargé de les sensibiliser à la sécurité et de les inciter à respecter les règles établies dans la charte de sécurité de l'entreprise.

Le technicien doit respecter des durées maximales d'intervention avant d'escalader au niveau supérieur.

Critères de performance

La communication écrite et orale est adaptée à l'interlocuteur (niveau de langage et vocabulaire).

La solution proposée correspond à la demande de l'utilisateur.

Les procédures de gestion d'incidents et les règles de sécurité sont respectées.

La base de connaissances est correctement renseignée.

Les dossiers d'incidents et de problèmes sont créés et qualifiés de manière pertinente.

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

Utiliser un logiciel de gestion de parc et de gestion d'incidents

Réaliser des opérations de maintenance avec un outil de prise de contrôle à distance.

Prendre en compte la sécurité, dans la résolution des incidents et dans la proposition de solutions de contournement.

Appliquer un script de questionnement ou une méthode d'analyse en résolution d'incident

Respecter les phases d'une intervention d'assistance (prise en compte, suivi, escalade, transfert...)

Utiliser les techniques d'investigation et de récupération d'informations auprès de l'utilisateur.

Sensibiliser les utilisateurs à une utilisation éco-responsable des équipements numériques.

Sensibiliser les utilisateurs aux bonnes pratiques élémentaires de sécurité informatique.

Établir et mettre à jour la documentation technique.

Communiquer à l'oral avec un niveau de langage et un vocabulaire adapté à l'utilisateur.

Rédiger des comptes rendus d'intervention clairs, concis et correctement orthographiés.

Faire valider les résultats de l'intervention par le demandeur.

Maîtriser sa communication en situation de crise.

Connaissance de l'architecture matérielle et logicielle des équipements numériques et les systèmes d'exploitation Connaissance des fonctions courantes des outils bureautiques

Connaissance de la configuration et de l'utilisation d'un client de messagerie et d'un navigateur Internet

Connaissance des fonctionnalités d'un téléphone IP

Connaissance de base des directives européennes relatives à la gestion des déchets électriques et électroniques

Connaissance de base des directives européennes relatives au RGPD

Connaissance des règles de sécurité et de protection des données

Connaissance de l'usage des outils de communication en entreprise dont les outils collaboratifs (réseaux sociaux, sites web, ...)

Connaissance des processus de gestion des incidents et de gestion des problèmes au sens ITIL

Connaissance des fondamentaux du câblage réseau et des connexions sans fil.

Connaissance de base des systèmes d'adressage IP.

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Exploiter des serveurs Windows et un domaine ActiveDirectory

Description de la compétence - processus de mise en œuvre

Assurer l'exploitation quotidienne d'un serveur Windows et d'un domaine Active Directory ; suivre les journaux d'événements, surveiller les indicateurs d'utilisation et suivre les mises à jour. Créer, modifier et supprimer les comptes utilisateurs, modifier les autorisations et les droits selon les prescriptions des administrateurs système.

A partir d'une demande de l'équipe d'administration, ajouter, modifier ou supprimer des objets élémentaires dans l'annuaire Active Directory.

A partir d'un incident signalé par un utilisateur ou d'une alerte issue d'un système de supervision, analyser le problème et faire un diagnostic pour dépanner un serveur Windows dans le but d'assurer la continuité de service. Enregistrer ses interventions dans les documents d'exploitation du serveur.

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, ...).

Critères de performance

Les modifications dans l'annuaire correspondent à la demande.

Le serveur et les services sont opérationnels.

La démarche de diagnostic est logique et efficace.

Les documents d'exploitation du serveur sont mis à jour.

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

Exploiter un serveur Windows (utiliser les outils d'administration, surveiller les événements)

Configurer les partages, les droits d'accès et les permissions conformément aux demandes des administrateurs.

Créer, modifier et supprimer des objets dans un annuaire Active Directory

Intégrer un poste client au domaine

Appliquer un script de questionnement ou une méthode d'analyse en résolution d'incident

Adopter une démarche de diagnostic logique et efficace.

Communiquer avant toute évolution, dégradation ou interruption d'un service.

Etablir et mettre à jour la documentation technique.

Assurer la veille technologique sur les systèmes d'exploitation Windows (mises à jour, problèmes recensés, évolution).

Communiquer à l'oral avec un niveau de langage et un vocabulaire adapté à l'utilisateur.

Savoir lire et comprendre sans erreur une documentation technique en français et en anglais.

Exploiter une documentation technique ou une interface de logiciel en français et en anglais

Savoir communiquer sur des forums, éventuellement en anglais.

Connaissance des concepts de base des annuaires de type LDAP

Connaissance des principes des partages, des autorisations d'accès et des permissions

Connaissance des principes de base de la sécurité informatique (bonnes pratiques)

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 COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE Nº 3

Exploiter des serveurs Linux

Description de la compétence - processus de mise en œuvre

Assurer l'exploitation quotidienne d'un serveur Linux ; suivre les journaux d'événements, surveiller les indicateurs d'utilisation et suivre les mises à jour. Créer, modifier et supprimer les comptes utilisateurs, modifier les autorisations et les droits selon les prescriptions des administrateurs système.

A partir d'un incident signalé par un utilisateur ou d'une alerte issue d'un système de supervision, analyser le problème et faire un diagnostic pour dépanner le serveur Linux dans le but d'assurer la continuité de service. Enregistrer ses interventions dans les documents d'exploitation du serveur.

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

Cette compétence est mise en œuvre sur des serveurs de solutions open source installés pour les besoins du service informatique lui-même (par exemple gestion de parc, supervision, ...).

Cette compétence est également mobilisée pour les serveurs d'infrastructures, qu'il s'agisse des serveurs de virtualisation, de stockage ou de pare-feu (Proxmox, Openstack, FreeNas, PfSense, etc...).

L'utilisation des solutions open source nécessite de lire et d'écrire en anglais pour consulter les communautés internationales d'utilisateurs.

Critères de performance

Les modifications correspondent à la demande. Le serveur et les services sont opérationnels.

La démarche de diagnostic est logique et efficace.

Les documents d'exploitation du serveur sont mis à jour.

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

Exploiter un serveur Linux (utiliser les outils d'administration, surveiller les événements, suivre les mises à jour) Gérer les utilisateurs, les droits et les partages.

Appliquer un script de questionnement ou une méthode d'analyse en résolution d'incident

Adopter une démarche de diagnostic logique et efficace.

Communiquer avant toute évolution, dégradation ou interruption d'un service.

Etablir et mettre à jour la documentation technique.

Assurer la veille technologique sur les systèmes d'exploitation Linux (mises à jour, problèmes recensés, évolution).

Communiquer à l'oral avec un niveau de langage et un vocabulaire adapté à l'utilisateur.

Savoir lire et comprendre sans erreur une documentation technique en français et en anglais.

Exploiter une documentation technique ou une interface de logiciel en français et en anglais

Savoir communiquer sur des forums, éventuellement en anglais.

Connaissance de la culture Unix/Linux et du « monde » open source

Connaissance des familles de distributions.

Connaissance des principes des partages, des autorisations d'accès et des permissions

Connaissance des principes de base de la sécurité informatique (bonnes pratiques)

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 COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE Nº 4

Exploiter un réseau IP

Description de la compétence - processus de mise en œuvre

Assurer l'exploitation quotidienne d'un réseau IP : suivre les journaux d'événements, surveiller les alertes et les indicateurs d'utilisation et suivre les mises à jour.

A partir d'une demande d'évolution, configurer et mettre en service des équipements actifs du réseau local. A partir du signalement d'un dysfonctionnement du réseau local, établir un diagnostic, et dépanner l'équipement ou contacter le support technique du fournisseur pour qu'il réalise les actions correctives afin d'assurer la continuité de service. Enregistrer ses interventions dans les documents d'exploitation.

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

Cette compétence est mobilisée lorsque les utilisateurs rencontrent des problèmes d'accès aux ressources résaux. Le dysfonctionnement d'un service réseau peut être signalé par le technicien support de niveau 1 ou des techniciens, ou par une remontée d'alarme, si une supervision de réseau est installée.

Critères de performance

Le diagnostic respecte une démarche structurée selon les couches réseau.

Les modifications correspondent à la demande d'évolution.

Le réseau est opérationnel, conformément au contrat de service.

Les documents d'exploitation sont mis à jour.

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

Exploiter les remontées d'un outil de supervision (utilisation, alarmes)

Utiliser des outils de diagnostic et d'analyse réseau.

Configurer et sécuriser un réseau sans fil.

Assurer la maintenance matérielle et logicielle des équipements actifs du réseau local.

Appliquer les recommandations de l'ANSSI en matière de sécurité du réseau.

Adopter une démarche de diagnostic logique et efficace.

Communiquer avant toute évolution, dégradation ou interruption d'un service.

Etablir et mettre à jour la documentation technique du réseau (schémas physique et logique).

Assurer la veille technologique sur les réseaux (évolutions techniques et logicielles).

Communiquer à l'oral avec un niveau de langage et un vocabulaire adapté à l'utilisateur.

Savoir lire et comprendre sans erreur une documentation technique en français et en anglais.

Exploiter une documentation technique ou une interface de logiciel en français et en anglais.

Savoir communiquer sur des forums, éventuellement en anglais.

Connaissance du modèle OSI et de l'architecture TCP-IP.

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 des principes de base de la sécurité informatique (bonnes pratiques)

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Maintenir des serveurs dans une infrastructure virtualisée

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'un cahier des charges et d'un contrat de services, et dans le respect des procédures et des règles de sécurité, mettre en service dans un environnement virtualisé, des serveurs à des fins de test, de validation ou de mise en exploitation.

Exploiter et maintenir les applications communes de l'entreprise, notamment la messagerie et les applications bureautiques en ligne.

A partir du signalement d'un dysfonctionnement, analyser le problème et faire un diagnostic. Utiliser les outils d'administration des différents environnements ou contacter le support technique du fournisseur afin qu'il réalise les actions correctives pour rétablir le niveau de service.

A partir d'une demande d'évolution, utiliser les outils d'administration des différents environnements et/ou contacter le support technique du fournisseur afin qu'il réalise les actions nécessaires, comme mettre en place ou faire évoluer une règle de gestion (Group Policy Object GPO) sur un annuaire AD ou ajouter une fonctionnalité sur un serveur Linux.

Enregistrer ses interventions dans les documents d'exploitation.

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 TSSR est sollicité dès qu'un dysfonctionnement ou un problème de performance apparaît. Le TSSR peut 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 relais entre ces fournisseurs et l'utilisateur final.

Il a un rôle de surveillance de l'utilisation des ressources, et peut intervenir pour respecter des principes d'écoresponsabilité.

Critères de performance

Les outils d'administration des applications en ligne sont correctement utilisés.

Les modifications réalisées ou les actions demandées sont conformes à la demande.

La démarche de diagnostic est logique et efficace.

Les procédures en vigueur et les règles de sécurité sont respectées.

Les documents d'exploitation sont mis à jour.

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

Utiliser un outil de gestion centralisé d'environnement virtuel pour exploiter les hôtes et les machines virtuelles.

Utiliser l'outil de gestion centralisé pour surveiller les ressources et suivre les performances

Utiliser les outils d'administration dédiés.

Spécifier et implémenter les nouvelles règles de gestion (GPO) dans un annuaire Active Directory

Créer, modifier et supprimer des objets dans un annuaire Active Directory

Personnaliser le système Linux en fonction du rôle du serveur

Exploiter la solution de messagerie et de bureautique distribuée en Cloud.

Exploiter les espaces de stockage en Cloud.

Adopter une démarche de diagnostic logique et efficace.

Communiquer avant toute évolution, dégradation ou interruption d'un service.

Coordonner les interventions (acteurs, périmètre, actions, enchainement).

Etablir et mettre à jour la documentation technique de l'environnement de virtualisation.

Consulter et tenir compte des contrats de service.

Prendre en compte les principes d'écoresponsabilité.

Assurer la veille technologique sur les différentes offres et techniques (logiciels de virtualisation, offres Cloud). Identifier les différents interlocuteurs.

Communiquer à l'oral avec un niveau de langage et un vocabulaire adapté à l'utilisateur.

Savoir lire et comprendre sans erreur une documentation technique en français et en anglais.

Exploiter une documentation technique ou une interface de logiciel en français et en anglais

Savoir communiquer sur des forums, éventuellement en anglais.

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

Connaissance des différentes architectures de Cloud Computing : IaaS, PaaS, SaaS

Connaissance des offres des principaux opérateurs de Cloud

Connaissance des différents métiers liés au Cloud et au BigData

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE Nº 6

Automatiser des 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.

Tester le script pour vérifier que son fonctionnement est conforme aux attendus.

Documenter le script pour permettre sa maintenance et sa réutilisation.

Comprendre et modifier les scripts d'installation ou de configuration fournis par un éditeur afin de les adapter aux besoins.

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 sur le serveur Microsoft sont testés et fonctionnent conformément à la demande.

Les scripts sur le serveur Linux sont testés et fonctionnent conformément à la demande.

Les scripts sont documentés.

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

Rechercher un script d'automatisation de tâche et l'adapter à un besoin donné.

Tester et documenter un script d'automatisation de tâche.

Planifier sur un serveur le déclenchement d'une tâche automatisée.

Adopter une démarche de résolution d'erreurs logique et efficace.

Gérer les versions et les évolutions des scripts

Savoir communiquer sur des forums, éventuellement en anglais.

Savoir lire et comprendre sans erreur la documentation d'un langage de script en français et en anglais.

Connaissance des bases de la programmation nécessaires à l'écriture d'un script (variables, paramètres et structures de contrôle).

Connaissance des notions élémentaires des langages de script en environnement Windows et Linux.

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE Nº 7

Maintenir et sécuriser les accès à Internet et les interconnexions des réseaux

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Participer à la mise en œuvre et exploiter des solutions logicielles et matérielles d'interconnexion des réseaux de l'entreprise et de sécurisation des accès à Internet, en assurant l'accès aux ressources et en respectant la charte de sécurité. Sauvegarder régulièrement le journal des accès à Internet pour respecter les obligations de traçabilité.

A partir du signalement d'un dysfonctionnement, établir un diagnostic, remédier au défaut ou contacter le support technique du fournisseur afin qu'il réalise les actions correctives et vérifier la conformité du fonctionnement aux spécifications du contrat de service et de la charte de sécurité.

Configurer, surveiller et sécuriser les accès distants des utilisateurs nomades.

Enregistrer ses interventions dans les documents d'exploitation.

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

Les entreprises passent par des opérateurs ou par des Entreprises de Service Numériques (ESN) pour mettre en place leurs accès Internet et leurs accès distants. Le TSSR participe à cette mise en place et exploite les solutions mises en œuvre.

Critères de performance

Les modifications sont conformes à la demande d'évolution et documentées.

Dans le cas d'un incident, les niveaux de service et de sécurité sont rétablis.

La démarche de diagnostic est logique et efficace.

Les accès des utilisateurs nomades sont conformes aux besoins et aux recommandations de sécurité.

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

Configurer des réseaux locaux virtuels (VLAN).

Configurer, tester et dépanner un service de filtrage IP (pare-feu)

Configurer, tester et dépanner les systèmes de protection d'accès à Internet (serveur proxy, antivirus, anti-spam, anti-malware)

Configurer, tester et dépanner des listes d'accès sur les équipements d'interconnexion (routeurs, commutateurs) Participer à la mise en œuvre d'une DMZ

Participer à la configuration d'un protocole de routage statique et dynamique

Participer à la configuration et surveiller le fonctionnement des connexions inter sites (VPN site à site)

Intervenir sur une infrastructure de clés publiques (PKI)

Participer à la configuration, installer et configurer les clients locaux et surveiller le fonctionnement des accès distants sécurisés des utilisateurs nomades (VPN)

Gérer les outils de journalisation (logs) et assurer les sauvegardes.

Appliquer les recommandations de l'ANSSI en matière de sécurité du réseau.

Adopter une démarche de diagnostic logique et efficace.

Communiquer avant toute évolution, dégradation ou interruption d'un service.

Etablir et mettre à jour la documentation technique.

Assurer la veille technologique sur les différentes offres des fournisseurs d'accès.

Sensibiliser les utilisateurs à une utilisation éco-responsable des équipements numériques.

Identifier les différents interlocuteurs.

Communiquer à l'oral avec un niveau de langage et un vocabulaire adapté à l'utilisateur.

Savoir lire et comprendre sans erreur une documentation technique en français et en anglais.

Exploiter une documentation technique ou une interface de logiciel en français et en anglais

Savoir communiquer sur des forums, éventuellement en anglais.

Connaissance des risques liés à la sécurité

Connaissance des principes de la QoS (Quality of Service).

Connaissance des principes fondamentaux d'une authentification sécurisée

Connaissance des notions de chiffrement, clé secrète, clé publique, certificat, ...

Connaissance des offres d'interconnexion des opérateurs

Connaissance des principales obligations légales liées à la protection des données

Connaissance des organismes compétents en sécurité (agence ANSSI, PSSI, RSSI)

Connaissance des dispositifs de détection et de prévention d'intrusion

Connaissance d'un outil de gestion de l'infrastructure en Cloud (de type Meraki, Ubiquiti, Aruba HP)

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 8

Mettre en place, assurer et tester les sauvegardes et les restaurations des éléments de l'infrastructure

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Participer à la mise en œuvre des solutions logicielles et matérielles de sauvegarde des données, du système d'exploitation, des machines virtuelles et des configurations des équipements, dans le respect de la stratégie de sécurité de l'entreprise et conformément au Plan de Restauration d'Activité (PRA) et au Plan de Continuité d'Activité (PCA) de l'entreprise : consulter les journaux d'événements et d'incidents, vérifier l'exécution des traitements et gérer les espaces de stockage dédiés aux sauvegardes. Réaliser de manière régulière des tests de restauration et de reprise d'exploitation.

Mettre à jour les documents d'exploitation (procédures, plannings, suivi des modifications).

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

Les sauvegardes sont un des moyens essentiels de la politique de sécurité des entreprises, aussi bien dans le cas d'incidents techniques que d'attaques externes.

Critères de performance

Les sauvegardes sont fonctionnelles et conformes au Plan de Restauration d'Activité (PRA) et au Plan de Continuité d'Activité (PCA).

Le suivi des espaces de stockage dédiés aux sauvegardes est assuré.

Les tests de restauration sont régulièrement effectués.

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

Utiliser les solutions de sauvegardes adaptées aux fichiers, aux bases de données (CRM, ERP, Messagerie, ...), aux systèmes, aux configurations et aux machines virtuelles.

Mettre en œuvre et tester les restaurations.

Maintenir le fonctionnement et assurer la disponibilité des outils de sauvegarde et de restauration.

Prendre en compte et respecter la stratégie de sauvegarde, le PCA et le PRA.

Définir les procédures et planifier les sauvegardes.

Définir les procédures et planifier les tests de restauration.

Assurer la traçabilité de la politique de sauvegarde : documenter les procédures, les outils, les actions, etc.

Assurer la veille technologique sur les différentes solutions de sauvegardes (logiciels, matériel, virtuelles, cloud, ...)

Communiquer avant toute évolution, dégradation ou interruption d'un service.

Prendre en compte les principes d'écoresponsabilité.

Communiquer à l'écrit et à l'oral avec un niveau de langage et un vocabulaire adapté à l'utilisateur.

Savoir lire et comprendre sans erreur une documentation technique en français et en anglais.

Exploiter une documentation technique ou une interface de logiciel en français et en anglais

Savoir communiquer sur des forums, éventuellement en anglais.

Communiquer avec les fournisseurs.

Connaître les objectifs et les contraintes des sauvegardes.

Connaître les types de sauvegardes totales, incrémentielles, différentielles

Connaitre les différents types de supports

Connaitre les différentes solutions de sauvegardes du marché et leurs contraintes

Connaitre la classification des sauvegardes : on-line, near-line, off-line

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE Nº 9

Exploiter et maintenir les services de déploiement des postes de travail.

Description de la compétence - processus de mise en œuvre

Exploiter un service de déploiement : configurer les paramètres, créer et faire évoluer les images (masters) des environnements de travail des utilisateurs, tester le fonctionnement. Rédiger les procédures de déploiement et tenir à jour les documents d'exploitation, selon les prescriptions des administrateurs de l'infrastructure.

Configurer le déploiement des mises à jour pour garantir le bon niveau de sécurité des systèmes et des logiciels.

Exploiter et maintenir une infrastructure de bureau virtuel (Virtual Desktop Infrastructure) selon les prescriptions des administrateurs de l'infrastructure.

Enregistrer ses interventions dans les documents d'exploitation.

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

Lorsque le parc devient trop important, les tâches de préparation du poste de travail sont automatisées via les services de déploiement.

La mise à jour régulière des systèmes d'exploitation des postes de travail et des logiciels est une règle élémentaire de sécurité.

Les objectifs de support des matériels personnel dans le cadre des politiques de BYOD (Bring Your Own Device) poussent les entreprises à intégrer des postes de travail virtuels décentralisés (VDI) afin de fournir des outils et une expérience d'entreprise homogène aux utilisateurs.

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 aux prescriptions des administrateurs de l'infrastructure.

Le déploiement des mises à jour a lieu sur tous les équipements, les logiciels de sécurité sont à jour.

Le terminal VDI ou client léger est opérationnel et permet l'accès aux ressources, dans le respect des prescriptions des administrateurs de l'infrastructure.

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

Administration et exploitation d'un serveur de déploiement (création et mises à jour des images, définition des clients, planification, etc.)

Mise à jour de la documentation et mise à jour de la base de données de configuration.

Rédaction d'une procédure de déploiement.

Préparation, test et suivi du déploiement des mises à jour logicielles (de type WSUS/dépôt local Linux)

Configuration d'un serveur et d'une architecture de client léger.

Déploiement des bureaux et des applications virtuelles.

Adopter une démarche de test et de résolution d'erreurs logique et efficace.

Communiquer avant toute évolution, dégradation ou interruption d'un service.

Établir et mettre à jour la documentation technique.

Assurer la veille technologique sur les différentes offres (outils de déploiement et VDI).

Rendre en compte les principes d'écoresponsabilité.

Communiquer avec un niveau de langage et un vocabulaire adapté à l'utilisateur.

Communiquer avec les fournisseurs.

Savoir lire et comprendre sans erreur une documentation technique en français et en anglais.

Exploiter une documentation technique ou une interface de logiciel en français et en anglais

Savoir communiquer sur des forums, éventuellement en anglais.

Connaissance des bases de l'administration des systèmes d'exploitation

Connaissance du fonctionnement des services réseau nécessaires au déploiement (annuaire, DNS, DHCP, boot Pxe)

Connaissance de base des règles juridiques relatives aux licences logicielles

Connaissance des différents outils de déploiement en fonction des systèmes d'exploitation.

Connaissance des différents outils de mise à jour centralisée en fonction des systèmes d'exploitation.

Connaissance des principes d'une infrastructure VDI et des clients légers.

Connaissance de la notion de BYOD.

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Communiquer

Description de la compétence - processus de mise en œuvre

Identifier les interlocuteurs : clients, utilisateurs, responsable technique ou superviseur de Centre de services, administrateurs de l'infrastructures, fournisseurs et sous-traitants. Adapter son niveau de langage et son vocabulaire à son interlocuteur.

Utiliser les techniques d'investigation et de récupération d'informations auprès de l'utilisateur ou du client pour collecter ses besoins et les éléments du contexte (entreprise, lieu de travail, outils utilisés).

Transmettre à l'utilisateur des consignes claires et explicites pour qu'il effectue les manipulations sur son poste de travail

Lors d'entretiens techniques, avec un fournisseur, un sous-traitant, exprimer de manière claire et structurée ses demandes, exposer clairement le problème ou le besoin, argumenter si besoin pour faire respecter le contrat de service.

Rédiger des comptes rendus d'intervention clairs, concis et correctement orthographiés.

Mettre à jour de manière précise, exacte et concise les documents d'exploitation.

Savoir lire et comprendre sans erreur une documentation technique en français et en anglais, exploiter une interface de logiciel en français et en anglais, savoir communiquer sur des forums, éventuellement en anglais.

Niveaux requis en anglais selon le Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL) :

- Expression écrite, compréhension écrite : niveau B1.
- Expression orale, compréhension orale : niveau A2.

Critères de performance

Les interlocuteurs sont identifiés (utilisateurs, clients, fournisseurs, sous-traitant, administrateurs de l'entreprise) Le problème ou le besoin de l'utilisateur ou du client est explicité, le contexte est défini.

Les consignes transmises sont claires et exploitables, adaptées au niveau de l'utilisateur.

Le problème ou le besoin sont exprimés clairement et précisément au partenaire (fournisseur, sous-traitant), oralement ou par écrit, de manière structurée et adaptée au contexte

La documentation technique est interprétée sans erreur et l'interface logicielle est utilisée correctement.

La documentation technique est mise à jour et exploitable par un collègue.

Mettre en oeuvre une démarche de résolution de problème

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En présence d'un problème de dysfonctionnement d'un équipement, d'un système ou d'un service, adopter une démarche structurée de diagnostic de résolution de problèmes adaptée au dysfonctionnement afin d'en comprendre l'origine et de le résoudre.

Définir les tests permettant de préciser le diagnostic et ceux permettant de valider la solution apportée.

Réaliser dans un ordre logique les tests et en analyser les résultats.

Rétablir la situation et vérifier le rétablissement du fonctionnement et de la qualité de service.

Critères de performance

La démarche structurée de résolution de problème est adaptée au dysfonctionnement Les tests sont réalisés de manière logique et leurs résultats sont analysés Le service est opérationnel, conformément au contrat de service éventuel.

Apprendre en continu

Description de la compétence - processus de mise en œuvre

Pour maintenir ses compétences et sa capacité opérationnelle dans l'emploi, mettre en place un système de veille technologique permettant de suivre l'actualité des évolutions technologiques, organisationnelles et des problématiques de sécurité.

Pour résoudre des problèmes, s'auto-former en recherchant des informations sur Internet ou dans des documentations techniques, y compris en anglais, et en sollicitant l'appui des personnes compétentes.

Critères de performance

Le système de veille mis en place permet de suivre l'actualité de la profession, les principales évolutions technologies et les problématiques de sécurité en lien avec le métier

Les informations issues de l'auto-formation et de la veille technologique sont exploitables pour résoudre un problème Les publications en anglais sont comprises (niveau B1 CECRL)

Glossaire technique

ANSSI

L'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI) est un service français créé par décret en juillet 2009. Ce service à compétence nationale est rattaché au secrétariat général de la Défense et de la Sécurité nationale (SGDSN), autorité chargée d'assister le Premier ministre dans l'exercice de ses responsabilités en matière de défense et de sécurité nationale. (source Wikipedia 19/01/2023)

CECRL Niveau A2

Le cadre européen de référence pour les langues (CECRL) est un classement qui permet d'évaluer son niveau de maîtrise d'une langue étrangère.

A2 correspond à un niveau d'utilisateur élémentaire (niveau intermédiaire ou usuel). Cela signifie que vous avez les capacités suivantes :

- Comprendre des phrases isolées et des expressions fréquemment utilisées en relation avec des domaines de l'environnement quotidien (par exemple, informations personnelles et familiales simples, achats, travail)
- Pouvoir communiquer lors de tâches simples et habituelles ne demandant qu'un échange d'informations simple et direct sur des sujets familiers et habituels
- Savoir décrire avec des moyens simples sa formation, son environnement immédiat et évoquer des sujets qui correspondent à des besoins immédiats

(source service-public.fr 23/01/2023)

CECRL Niveau B1

Le cadre européen de référence pour les langues (CECRL) est un classement qui permet d'évaluer son niveau de maîtrise d'une langue étrangère.

B1 correspond à un niveau d'utilisateur indépendant (niveau seuil). Cela signifie que vous avez les capacités suivantes :

- Comprendre les points essentiels d'une discussion quand un langage clair et standard est utilisé et s'il s'agit de choses familières au travail, à l'école, aux loisirs, etc.
- Être autonome dans la plupart des situations rencontrées en voyage dans une région où la langue cible est parlée
- Pouvoir produire un discours simple et cohérent sur des sujets familiers et dans ses domaines d'intérêt
- Savoir raconter un événement, une expérience ou un rêve, décrire un espoir ou un but et exposer brièvement des raisons ou explications pour un projet ou une idée

(Source service-public, fr 23/01/2023)

Centre de services

Le centre de services (CDS) est une fonction (au sens « département de l'entreprise ») de service d'assistance informatique de la partie « Soutien des Services » des bonnes pratiques ITIL. Son objectif est de servir de guichet unique aux utilisateurs pour leurs besoins de services informatiques (source Wikipedia 19/01/2023).

Equipement numérique

Expression utilisée par influence de l'expression anglaise « digital equipment » dans son sens restreint d'équipement terminal ou personnel informatique : poste informatique personnel fixe ou portable, tablette, smartphone et tout objet connecté servant de point d'accès à un service informatique personnel : téléviseur, montre, tableau de bord, etc. (Source lawinsider.com 23/01/2023)

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 19/01/2023).

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

ITI L

ITIL (pour « Information Technology Infrastructure Library », ou « Bibliothèque pour l'infrastructure des technologies de l'information » en français) est un ensemble d'ouvrages recensant les bonnes pratiques (« best practices ») du management du système d'information (source Wikipedia 19/01/2023).

OSI

Le modèle OSI (de l'anglais Open Systems Interconnection) est une norme de communication, en réseau, de tous les systèmes informatiques. C'est un modèle de communications entre ordinateurs proposé par l'ISO (Organisation internationale de normalisation) qui décrit les fonctionnalités nécessaires à la communication et l'organisation de ces fonctions. (source Wikipedia 19/01/2023)

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 19/01/2023) La plateforme comprend le matériel, le système d'exploitation le réseau et le stockage.

RGPD

Le règlement général sur la protection des données (RGPD, ou encore GDPR, de l'anglais « General Data Protection Regulation »), officiellement appelé règlement UE 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE, est un règlement de l'Union européenne qui constitue le texte de référence en matière de protection des données à caractère personnel1. Il renforce et unifie la protection des données pour les individus au sein de l'Union européenne. (source Wikipedia 19/01/2023)

SaaS

Software as a Service: « est un modèle d'exploitation commerciale des logiciels dans lequel ceuxci 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 19/01/2023

Glossaire du RP

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.

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.



RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION (RC) DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

« TECHNICIEN SUPÉRIEUR SYSTÈMES ET RÉSEAUX »

NIVEAU III (5)

1. Références de la spécialité

Intitulé du titre professionnel: Technicien supérieur systèmes et réseaux Sigle du titre

professionnel: TSSR

Niveau: III (5)

Référence en France métropolitaine

Code(s) NSF: 326p - Administration réseaux, base de données, webmestres, 326r - Assistance informatique, maintenance de logiciels et réseaux, 326u -

Exploitation informatique

Code(s) ROME: I1401, M1810

Formacode: 31034, 24231, 31011, 31015, 31021

Date de l'arrêté : 26/04/2023

Date de parution au JO de l'arrêté: 13/05/2023 Date

d'effet de l'arrêté: 01/09/2023

2. Modalités d'évaluation générales des titres professionnels

Chaque modalité d'évaluation, identifiée dans le référentiel de certification (RC) comme constitutive de la session du titre, du certificat de compétences professionnelles (CCP) ou du certificat complémentaire de spécialisation (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.

L'aménagement de la session d'examen pour les candidats en situation de handicap pourra s'appuyer sur le guide pratique d'aménagement des sessions d'examen disponible à l'adresse suivante : https://travail-emploi.gouv.fr/formation-professionnelle/certification-competences-pro/titres-professionnelle-373014, rubrique textes réglementaires/documents techniques.

La proposition d'aménagement de la session d'examen est mise en œuvre en lien avec la DDETS concernée.

3 Dispositif d'évaluation spécifique pour la session du titre professionnel TSSR

Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou d'un parcours de validation des acquis de l'expérience (VAE) pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau 3.1 « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- 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.

Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès au titre professionnel par capitalisation de CCP sont évaluées par un jury au vu du livret de certification et d'un entretien 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.

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	Assurer le support utilisateur en centre de services Exploiter des serveurs Windows et un domaine ActiveDirectory Exploiter des serveurs Linux Exploiter un réseau IP Maintenir des serveurs dans une infrastructure virtualisée Automatiser des tâches à l'aide de scripts	02 h 30 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 prend connaissance des informations sur l'infrastructure, hors présence du jury, pendant 15 minutes; puis, en présence du jury, il 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, pendant 45 minutes.
Autres modalités d'évaluation le	cas échéant :		
■ Entretien technique	Exploiter des serveurs Windows et un domaine ActiveDirectory Exploiter des serveurs Linux Exploiter un réseau IP Maintenir des serveurs dans une infrastructure virtualisée Automatiser des tâches à l'aide de scripts Maintenir et sécuriser les accès à Internet et les interconnexions des réseaux Mettre en place, assurer et tester les sauvegardes et les restaurations des éléments de l'infrastructure Exploiter et maintenir les services de déploiement des postes de travail.	00 h 45 min	Le jury s'appuie sur le document traçant les interventions de la première phase de la mise en situation professionnelle, sur les résultats du questionnaire professionnel et sur le guide de l'entretien technique.
Questionnaire professionnel	Exploiter des serveurs Linux Exploiter un réseau IP Maintenir des serveurs dans une infrastructure virtualisée Maintenir et sécuriser les accès à Internet et les interconnexions des réseaux Mettre en place, assurer et tester les sauvegardes et les restaurations des éléments de l'infrastructure Exploiter et maintenir les services de déploiement des postes de travail.	02 h 00 min	Le candidat répond à des questions ouvertes Une question au moins porte sur la compréhension d'une documentation ou d'une question écrite technique en anglais.
 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 35 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

Pour la première phase, le candidat travaille sur une ou plusieurs machines virtuelles mises à sa disposition depuis un poste informatique, avec un accès contrôlé à internet. Il 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 enregistre ou imprime. Ce document est remis au jury pour l'entretien technique.

Pour la deuxième phase, le candidat dispose de 15 minutes de préparation hors jury dans un local isolé, sous surveillance, sans équipement informatique, pour prendre connaissance des documents de l'épreuve (schéma du plateau technique, moyens de connexion, présentation du déroulement). Il accède ensuite au plateau technique en présence du jury. Celui-ci lui soumet une demande de résolution d'incident, des demandes de mises en œuvre pratiques et observe ses actions durant 45 minutes.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique:

L'entretien technique se déroule obligatoirement après la mise en situation professionnelle et après le questionnaire professionnel.

Informations complémentaires concernant le questionnaire professionnel :

Le questionnaire professionnel se déroule sur un poste de travail, dans une salle sans accès internet et en présence d'un surveillant. L'utilisation des téléphones portables ou de tout autre moyen de communication est interdite.

3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

			Autres modalités d'évaluation		
Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Exploiter les éléments de l'infrastructure et assurer le support au					
Assurer le support utilisateur en centre de services	La communication écrite et orale est adaptée à l'interlocuteur (niveau de langage et vocabulaire). La solution proposée correspond à la demande de l'utilisateur. Les procédures de gestion d'incidents et les règles de sécurité sont respectées. La base de connaissances est correctement renseignée. Les dossiers d'incidents et de problèmes sont créés et qualifiés de manière pertinente.	\boxtimes			
Exploiter des serveurs Windows et un domaine ActiveDirectory	Les modifications dans l'annuaire correspondent à la demande. Le serveur et les services sont opérationnels. La démarche de diagnostic est logique et efficace. Les documents d'exploitation du serveur sont mis à jour.	X	X		
Exploiter des serveurs Linux	Les modifications correspondent à la demande. Le serveur et les services sont opérationnels. La démarche de diagnostic est logique et efficace. Les documents d'exploitation du serveur sont mis à jour.	\boxtimes	×	×	
Exploiter un réseau IP	Le diagnostic respecte une démarche structurée selon les couches réseau. Les modifications correspondent à la demande d'évolution. Le réseau est opérationnel, conformément au contrat de service. Les documents d'exploitation sont mis à jour.	×	×	×	

			Autres modalités d'évaluation		
Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Maintenir l'infrastructure et contribuer à son évolution et à sa séc					
Maintenir des serveurs dans une infrastructure virtualisée	Les outils d'administration des applications en ligne sont correctement utilisés. Les modifications réalisées ou les actions demandées sont conformes à la demande. La démarche de diagnostic est logique et efficace. Les procédures en vigueur et les règles de sécurité sont respectées. Les documents d'exploitation sont mis à jour.	\boxtimes	\boxtimes	\boxtimes	0
Automatiser des tâches à l'aide de scripts	Les scripts sur le serveur Microsoft sont testés et fonctionnent conformément à la demande. Les scripts sur le serveur Linux sont testés et fonctionnent conformément à la demande. Les scripts sont documentés.	\boxtimes	×	0	
Maintenir et sécuriser les accès à Internet et les interconnexions des réseaux	Les modifications sont conformes à la demande d'évolution et documentées. Dans le cas d'un incident, les niveaux de service et de sécurité sont rétablis. La démarche de diagnostic est logique et efficace. Les accès des utilisateurs nomades sont conformes aux besoins et aux recommandations de sécurité.		\boxtimes	×	
Mettre en place, assurer et tester les sauvegardes et les restaurations des éléments de l'infrastructure	Les sauvegardes sont fonctionnelles et conformes au Plan de Restauration d'Activité (PRA) et au Plan de Continuité d'Activité (PCA). Le suivi des espaces de stockage dédiés aux sauvegardes est assuré. Les tests de restauration sont régulièrement effectués.		\boxtimes	\boxtimes	
Exploiter et maintenir les services de déploiement des postes de travail. Obligations règlementaires le cas échéant :	L'environnement de travail de l'utilisateur est conforme aux prescriptions des administrateurs de l'infrastructure. Le déploiement des mises à jour a lieu sur tous les équipements, les logiciels de sécurité sont à jour. Le terminal VDI ou client léger est opérationnel et permet l'accès aux ressources, dans le respect des prescriptions des administrateurs de l'infrastructure.		×	×	

3.3. Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées			
Communiquer	Assurer le support utilisateur en centre de services			
1	Automatiser des tâches à l'aide de scripts			
	Exploiter des serveurs Linux			
	Exploiter des serveurs Windows et un domaine ActiveDirectory			
	Exploiter et maintenir les services de déploiement des postes de travail.			
	Exploiter un réseau IP			
	Maintenir des serveurs dans une infrastructure virtualisée			
	Maintenir et sécuriser les accès à Internet et les interconnexions des réseaux			
	Mettre en place, assurer et tester les sauvegardes et les restaurations des éléments de l'infrastructure			
Mettre en oeuvre une démarche de résolution de problème	Assurer le support utilisateur en centre de services			
Tracks on out to an administration of the same of the	Automatiser des tâches à l'aide de scripts			
	Exploiter des serveurs Linux			
	Exploiter des serveurs Windows et un domaine ActiveDirectory Exploiter et maintenir les services de déploiement des postes de travail.			
	Exploiter un réseau IP			
	Maintenir des serveurs dans une infrastructure virtualisée			
	Maintenir et sécuriser les accès à Internet et les interconnexions des réseaux			
	Mettre en place, assurer et tester les sauvegardes et les restaurations des éléments de l'infrastructure			
Apprendre en continu	Assurer le support utilisateur en centre de services			
	Automatiser des tâches à l'aide de scripts			
	Exploiter des serveurs Linux			
	Exploiter des serveurs Windows et un domaine ActiveDirectory			
	Exploiter et maintenir les services de déploiement des postes de travail.			
	Exploiter un réseau IP			
	Maintenir des serveurs dans une infrastructure virtualisée			
	Maintenir et sécuriser les accès à Internet et les interconnexions des réseaux			
	Mettre en place, assurer et tester les sauvegardes et les restaurations des éléments de l'infrastructure			

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

4.1. Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat: 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 joue le rôle du client ou du responsable, il observe le candidat et rempli 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

La première phase de la mise en situation professionnelle est réalisée sur un poste de travail, dans une salle sous surveillance avec un accès internet contrôlé. Le temps de préparation de chaque candidat avant la deuxième phase (15 minutes) a lieu aussi sous surveillance.

L'épreuve de questionnaire professionnel est réalisée sur un poste de travail, dans une salle sans accès internet et sous surveillance.

La présence d'un surveillant est indispensable pendant toute la durée de l'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.

L'utilisation des téléphones portables ou de tout autre moyen de communication est interdite.

REFERENTIEL D'EVALUATION DES CERTIFICATS

DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Technicien supérieur systèmes et réseaux

CCP

Exploiter les éléments de l'infrastructure et assurer le support aux utilisateurs

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

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- 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.

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	Assurer le support utilisateur en centre de services Exploiter des serveurs Windows et un domaine ActiveDirectory Exploiter des serveurs Linux Exploiter un réseau IP	02 h 00 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 prend connaissance des informations sur l'infrastructure, hors présence du jury, pendant 15 minutes; puis, en présence du jury, il 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, pendant 45 minutes.
Autres modalités d'évaluation le	cas échéant :		
Entretien technique	Exploiter des serveurs Windows et un domaine ActiveDirectory Exploiter des serveurs Linux Exploiter un réseau IP	00 h 45 min	Le jury s'appuie sur le document traçant les interventions de la première phase de la mise en situation professionnelle, sur les résultats du questionnaire professionnel et sur le guide de l'entretien technique.
 Questionnaire professionnel 	Exploiter des serveurs Linux Exploiter un réseau IP	01 h 30 min	Le candidat répond à des questions ouvertes. Une question au moins porte sur la compréhension d'une documentation ou d'une question écrite technique en

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			anglais.
 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 :

Pour la première phase, le candidat travaille sur une ou plusieurs machines virtuelles mises à sa disposition depuis un poste informatique, avec un accès contrôlé à internet. Il 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 enregistre ou imprime. Ce document imprimé est remis au jury pour l'entretien technique.

Pour la deuxième phase, le candidat dispose de 15 minutes de préparation hors jury dans un local isolé, sous surveillance, sans équipement informatique pour prendre connaissance des documents de l'épreuve (schéma du plateau technique, moyens de connexion, présentation du déroulement). Il accède ensuite au plateau technique en présence du jury. Celui-ci lui soumet des demandes (assistance, dépannage, mise en œuvre) et observe ses actions durant 45 minutes.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique:

L'entretien technique se déroule obligatoirement après la mise en situation professionnelle et après le questionnaire professionnel.

Informations complémentaires concernant le questionnaire professionnel :

Le questionnaire professionnel se déroule en présence d'un surveillant, sur un poste de travail, dans une salle sans accès internet. L'utilisation des téléphones portables ou de tout autre moyen de communication est interdite.

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Exploiter les éléments de l'infrastructure et assurer le support aux utilisateurs

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 15 min

Protocole d'intervention du jury:

Le jury est présent pour la deuxième phase de la mise en situation professionnelle.

Il joue le rôle du client ou du responsable, il observe le candidat et rempli 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

La première phase de la mise en situation professionnelle est réalisée sur un poste de travail, dans une salle sous surveillance avec un accès internet contrôlé. Sous surveillance, chaque candidat dispose de 15 minutes de préparation avant la deuxième phase.

L'épreuve de questionnaire professionnel est réalisée sur un poste de travail, dans une salle sans accès internet et sous surveillance.

La présence d'un surveillant est indispensable pendant toute la durée de l'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.

L'utilisation des téléphones portables ou de tout autre moyen de communication est interdite.

CCP

Maintenir l'infrastructure et contribuer à son évolution et à sa sécurisation

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

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- 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.

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	Maintenir des serveurs dans une infrastructure virtualisée Automatiser des tâches à l'aide de scripts Maintenir et sécuriser les accès à Internet et les interconnexions des réseaux	01 h 30 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 45 minutes. 2. Le candidat prend connaissance des informations sur l'infrastructure, hors présence du jury, pendant 15 minutes; puis, en présence du jury, il répond à différentes demandes que lui présente le jury. Le jury joue le rôle du responsable et observe le candidat durant sa prestation, pendant 30 minutes.
Autres modalités d'évaluati	ion le cas échéant :		

 Entretien technique 	Maintenir des serveurs dans une infrastructure virtualisée Automatiser des	00 h 45 min	Le jury s'appuie sur le document traçant les interventions de
50 A30 A30 A30 A50 A50 A50 A50 A50 A50 A50 A50 A50 A5	tâches à l'aide de scripts		première phase de la mise en situation professionnelle, su
	Maintenir et sécuriser les accès à Internet et les interconnexions des réseaux		résultats du questionnaire professionnel et sur le guide de
	Mettre en place, assurer et tester les sauvegardes et les restaurations des éléments de l'infrastructure		l'entretien technique.
	Exploiter et maintenir les services de déploiement des postes de travail.		

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
 Questionnaire professionnel 	Maintenir des serveurs dans une infrastructure virtualisée Maintenir et sécuriser les accès à Internet et les interconnexions des réseaux Mettre en place, assurer et tester les sauvegardes et les restaurations des éléments de l'infrastructure Exploiter et maintenir les services de déploiement des postes de travail.	01 h 45 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 :	04 h 00 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

Pour la première phase, le candidat travaille sur une ou plusieurs machines virtuelles mises à sa disposition depuis un poste informatique, avec un accès contrôlé à internet. Il 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 enregistre ou imprime. Ce document imprimé est remis au jury pour l'entretien technique.

Pour la deuxième phase, le candidat dispose de 15 minutes de préparation hors jury dans un local isolé, sous surveillance, sans équipement informatique pour prendre connaissance des documents de l'épreuve (schéma du plateau technique, moyens de connexion, présentation du déroulement). Il accède ensuite au plateau technique en présence du jury. Celui-ci lui soumet des demandes et observe ses actions durant 30 minutes.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique:

L'entretien technique se déroule obligatoirement après la mise en situation professionnelle et après le questionnaire professionnel.

Informations complémentaires concernant le questionnaire professionnel:

Le questionnaire professionnel se déroule en présence d'un surveillant, sur un poste de travail, dans une salle sans accès internet. L'utilisation des téléphones portables ou de tout autre moyen de communication est interdite.

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Maintenir l'infrastructure et contribuer à son évolution et à sa sécurisation

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 15 min

Protocole d'intervention du jury:

Le jury est présent pour la deuxième phase de la mise en situation professionnelle.

Il joue le rôle du responsable, il observe le candidat et rempli 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

La première phase de la mise en situation professionnelle est réalisée sur un poste de travail, dans une salle sous surveillance avec un accès internet contrôlé.

Le temps de préparation de chaque candidat avant la deuxième phase (15 minutes) a lieu aussi sous surveillance.

L'épreuve de questionnaire professionnel est réalisée sur un poste de travail, dans une salle sans accès internet et sous surveillance.

La présence d'un surveillant est indispensable pendant toute la durée de l'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.

L'utilisation des téléphones portables ou de tout autre moyen de communication est interdite.

Annexe 1

Plateau technique d'évaluation

Technicien supérieur systèmes et réseaux

Locaux

Modalité d'évaluation Mise en situation professionnelle	Désignation et description des locaux Phase 1 : Une salle équipée d'un poste de travail par candidat et d'un dispositif d'impression ou de dépôt des résultats. Phase 2 : Une salle isolée pour la préparation, sans équipement particulier. Un plateau technique par jury, dans une salle isolée, pour assurer la confidentialité des échanges	Observations Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention. Phase 1 : Avec un accès contrôlé à internet. Phase 2 : Avec un accès internet.
Entretien technique	Un espace permettant d'assurer la confidentialité des échanges.	Cet espace peut être le même que celui de la deuxième phase de la mise en situation.
Questionnaire professionnel	Une salle équipée d'un poste de travail par candidat et d'un dispositif d'impression ou de dépôt des résultats.	Cet espace peut être le même que celui de la phase 1, à condition de couper l'accès à internet.
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. Cet espace peut être le même que celui de la deuxième phase de la mise en situation.

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	Un poste de travail permettant la virtualisation (processeur 64 bits avec au moins 16 Go de RAM). Ce poste héberge jusqu'à trois machines virtuelles : Un poste client Windows Un serveur Windows Un serveur Linux	1	Utilisé pour la phase 1 de la mise en situation professionnelle et pour le questionnaire professionnel. • Un accès internet contrôlé est disponible pour la phase 1 • L'accès internet est bloqué pour le questionnaire professionnel
	1	Un poste de travail (processeur 64 bits avec au moins 16 Go de RAM) avec accès internet, constituant le poste « technicien ».	4	Utilisé pour la phase 2 de la mise en situation, en présence du jury.
	1	Un poste, standard, constituant le poste « client », disposant d'un accès réseau filaire et un accès sans fil (carte intégrée, clé USB)	4	Utilisé pour la phase 2 de la mise en situation, en présence du jury.
Machines	1	Point d'accès sans-fil	4	Sans objet
	1	Routeur et commutateur niveau II permettant de gérer 4 VLAN ou commutateur niveau III	4	Sans objet
	1	Parefeu physique ou virtuel	4	Sans objet
Équipements	1	Dispositif d'impression partagé ou de dépôt de résultats sécurisé	16	Accessible pendant la phase 1 de la mise en situation professionnelle et le questionnaire professionnel.
Autres	1	Cluster local ou distant, comportant: deux hyperviseurs physiques ou virtuels,	4	Accessible depuis le plateau technique pendant la phase 2 de la mise en situation via une connexion

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
		 une machine physique ou virtuelle de gestion centralisée,. un dispositif de stockage physique ou virtuel. Ce cluster héberge trois machines virtuelles : Un serveur Windows Deux serveurs Linux 		Internet interne ou externe.

ANNEXE 2

CORRESPONDANCES DU TP

Le titre professionnel Technicien supérieur systèmes et réseaux est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances sont :

	Technicien supérieur systèmes et réseaux Arrêté du 06/04/2018		Technicien supérieur systèmes et réseaux Arrêté du 26/04/2023
CCP	Assister les utilisateurs en centre de services	CCP	Exploiter les éléments de l'infrastructure et assurer le support aux utilisateurs
CCP	Maintenir, exploiter et sécuriser une infrastructure centralisée		
CCP	Maintenir et exploiter une infrastructure distribuée et contribuer à sa sécurisation	CCP	Maintenir l'infrastructure et contribuer à son évolution et à sa sécurisation

Le titre professionnel Technicien supérieur systèmes et réseaux peut être complété par un (des) certificat(s) complémentaire(s) de spécialisation (CCS) dont les correspondances sont :

	Technicien supérieur systèmes et réseaux Arrêté du 06/04/2018		Technicien supérieur systèmes et réseaux Arrêté du 26/04/2023
CCS	Administrer les serveurs Linux	CCS	Aucune correspondance

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.

Arrêté n° 661 CM du 23 avril 2021 portant création du titre à finalité professionnelle technicien supérieur systèmes et réseaux

(NOR : CFP2000783AC) Paru in extenso au journal officiel n°35 N du 30/04/2021 à la page 8079 dans la partie ARRETES DU CONSEIL DES MINISTRES

Version en vigueur au 30/04/2021

- ► Chapitre I Dispositions générales (Article 1er à Art. 3)
- ► Chapitre II Organisation de la formation (Art. 4 à Art. 5)
- ► Chapitre III Évaluation et délivrance du titre à finalité professionnelle(Art. 6 à Art. 14)

Le Président de la Polynésie française,

Sur le rapport du ministre du tourisme, du travail, en charge des transports internationaux et des relations avec les Institutions.

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 complétant le statut d'autonomie de la Polynésie française ; Vu l'arrêté n° 23-2018 APF/SG du 18 mai 2018 portant proclamation du Président de la Polynésie française ;

Vu l'arrêté n° 650/PR du 23 mai 2018 modifié, portant nomination du Vice-Président et des Ministres du gouvernement de la Polynésie française, et déterminant leurs fonctions ;

Vu le décret n° 2006-583 du 23 mai 2006 modifié relatif aux dispositions réglementaires du livre III du Code de l'éducation

Vu le décret n° 94-522 du 21 juin 1994 portant approbation de la nomenclature des spécialités de formation;

Vu le Code du travail de la Polynésie française modifié et notamment son article LP 6312-13;

Vu l'avis des partenaires sociaux en concertation globale tripartite, en date du 17 novembre 2020;

Le Conseil des Ministres en ayant délibéré dans sa séance du 19 avril 2021,

Arrête:

CHAPITRE I - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article 1er

Le titre à finalité professionnelle technicien supérieur systèmes et réseaux est créé. Il est classé au niveau III (5) de la nomenclature des niveaux de formations et dans le domaine d'activité « Informatique, traitement de l'information, réseaux de transmission », 326.

Il est réexaminé par les partenaires sociaux, en concertation globale tripartite, dans un délai de cinq années.

Art. 2

Le titre à finalité professionnelle de technicien supérieur systèmes et réseaux est composé de trois blocs de compétences :

- 1. Assister les utilisateurs en centre de services ;
- 2. Maintenir, exploiter et sécuriser une infrastructure centralisée;
- 3. Maintenir et exploiter une infrastructure distribuée et contribuer à sa sécurisation.

Ces blocs de compétences peuvent être sanctionnés par des certificats de compétences professionnelles (CCP).

Un certificat complémentaire de spécialisation (CCS) est associé au titre à finalité professionnelle « technicien supérieur systèmes et réseaux » : « administrer les serveurs Linux ».

Ce certificat complémentaire de spécialisation (CCS) ne peut être obtenu qu'après obtention du titre à finalité professionnelle « technicien supérieur systèmes et réseaux » dans les conditions prévues au présent arrêté.

Art. 3

Le référentiel professionnel et le référentiel de certification du titre à finalité professionnelle technicien supérieur systèmes et réseaux sont annexés au présent arrêté. Ces documents constituent le cadre auquel se réfèrent l'organisme de formation et les membres de jury statuant sur la délivrance de ladite certification.

CHAPITRE II - ORGANISATION DE LA FORMATION

Art. 4

Secrétariat général du gouvernement de la Polynésie française - https://lexpol.cloud.pf/LexpolAfficheTexte.php?texte=566587

Les conditions d'accès à la formation sont les suivantes :

- Avoir le niveau BAC ou BTS;
- Avoir des connaissances de base en anglais ;
- Utilisation avancée du poste de travail.

Art. 5

La formation se compose de trois modules et d'une période en entreprise.

A l'issue de la formation, le stagiaire est capable de :

- de mettre en service un équipement numérique ;
- d'assister les utilisateurs sur leurs équipements numériques ;
- de gérer les incidents et les problèmes ;
- d'assister à l'utilisation des ressources collaboratives ;
- de maintenir et exploiter le réseau local et la téléphonie ;
- de sécuriser les accès à internet ;
- de maintenir et exploiter un environnement virtualisé ;
- de maintenir et exploiter un domaine Active Directory et les serveurs Windows ;
- de maintenir et exploiter un serveur Linux ;
- de configurer les services de déploiement et de terminaux clients légers ;
- d'automatiser les tâches à l'aide de scripts ;
- de maintenir et sécuriser les accès réseaux distants ;
- de superviser l'infrastructure ;
- d'intervenir dans un environnement de Cloud Computing ;
- d'assurer sa veille technologique.

Un certificat complémentaire de spécialisation (CCS) est associé au titre à finalité professionnelle de technicien supérieur systèmes et réseaux: « administrer les serveurs Linux ».

CHAPITRE III - ÉVALUATION ET DÉLIVRANCE DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

Art. 6

Afin d'évaluer la maîtrise de l'ensemble des compétences nécessaires à l'obtention du titre à finalité professionnelle, il est organisé des sessions d'évaluations.

Peuvent se présenter aux épreuves d'évaluation du titre à finalité professionnelle de conducteur de travaux et du bâtiment et du génie civil :

- 1° Les candidats ayant effectué une session de formation professionnelle dans un organisme de formation, selon une des deux modalités suivantes :
- a) Un parcours de formation professionnelle composé exclusivement de périodes de formation ou en alternance :
- b) Une succession de périodes de formation et de périodes d'emploi dans des activités en correspondance avec le titre à finalité professionnelle visé. Dans ce cas, le titre à finalité professionnelle est obtenu par capitalisation de certificats de compétences professionnelles tels que définis dans le référentiel de certification.
- 2° Les candidats souhaitant faire valider les acquis de leur expérience.

Art. 7

Les personnes mentionnées au 2° de l'article 6 du présent arrêté adressent une demande de validation des acquis de l'expérience pour obtenir le titre à finalité professionnelle visé, au service en charge de la validation des acquis de l'expérience (VAE).

La demande comprend les pièces suivantes :

- Le formulaire de demande de validation des acquis de l'expérience ;
- L'ensemble des pièces justificatives prévues à l'article LP.6412-3 du code du travail susvisé.

Art. 8

Les compétences sont évaluées au vu :

a) Résultant :

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 (DP), établi par le candidat décrivant sa pratique professionnelle ;
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les seuls candidats visés au 1° a) de l'article 6 du présent arrêté ;
- d) D'un entretien avec le jury portant sur l'ensemble des compétences nécessaires à l'exercice du métier visé.

Art. 9

La décision d'attribuer ou non le titre à finalité professionnelle est prise à l'issue des épreuves, lors d'une délibération des membres du jury. A défaut d'octroi du titre à finalité professionnelle complet au candidat, le jury peut attribuer un ou plusieurs certificats de compétences professionnelles.

Le candidat dispose de cinq ans à partir de l'obtention du premier certificat pour obtenir le titre à finalité professionnelle visé. Dans ce cas, l'octroi du titre s'effectue par le jury au vu de l'ensemble de des certificats de compétences professionnelles et, le cas échéant, sur demande du jury, après un nouvel entretien.

Art. 10

Le jury dresse un procès-verbal signé par l'ensemble des membres du jury sur lequel figurent pour chaque candidat les décisions d'attribution ou de refus du titre et les décisions d'attribution des certificats de compétences professionnelles.

Art. 11

Le jury est constitué de deux professionnels du métier visé (technicien support, technicien réseau ou technicien informatique). Ils doivent justifier d'au moins cinq années d'exercice dans la profession et ne pas avoir quitté le domaine d'activité concerné depuis plus de cinq ans.

Art. 12

Le centre de formation professionnelle pour adultes est autorisé à organiser la formation et les sessions d'évaluation du titre à finalité professionnelle de technicien supérieur systèmes et réseaux. Peuvent également organiser la formation et les sessions d'évaluation du titre à finalité professionnelle visé les organismes de formation agréés suivant les conditions d'agrément fixées par arrêté pris en Conseil des Ministres.

Art. 13

Le titre à finalité professionnelle de technicien supérieur systèmes et réseaux et les certificats de compétences professionnelles constitutives du titre qui s'y rapportent sont délivrés par l'autorité compétente.

Art. 14

Le Ministre du tourisme, du travail, en charge des transports internationaux et des relations avec les Institutions est chargé de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au Journal officiel de la Polynésie française.

Fait à Papeete, le 23 avril 2021.

Par le Président de la Polynésie française : Edouard FRITCH.

Le ministre du tourisme, du travail, Nicole BOUTEAU.

Annexe - Référentiel professionnel (RP) du titre à finalité professionnelle "technicien supérieur systèmes et réseaux" niveau III (5)

Annexe - Référentiel de certification (RC) du titre à finalité professionnelle "technicien supérieur systèmes et réseaux" niveau III (5)

ASSEMBLÉE DE LA POLYNÉSIE FRANÇAISE

NOR: CFP24202978DL-5

DÉLIBÉRATION Nº

/APF

 $\mathbf{D}\mathbf{U}$

relative à la demande de reconnaissance par l'État du titre à finalité professionnelle de couturier retoucheur préparé en Polynésie française et délivré par la 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 le code du travail de la Polynésie française et notamment le Livre III de sa partie VI;

Vu 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;

Vu l'arrêté n° 2108 CM du 28 octobre 2025 soumettant un projet de délibération à l'assemblée de la Polynésie française ;

Vu la lettre n° /2025/APF/SG du l'assemblée de la Polynésie française ;

portant convocation en séance des représentants à

Vu le rapport n°

du

de la commission de l'emploi et de la fonction publique;

Dans sa séance du

ADOPTE:

Article 1^{er}.- La présente délibération a pour objet la demande de reconnaissance par l'État du titre à finalité professionnelle de couturier retoucheur préparé en Polynésie française et délivré par la ministre en charge de la formation professionnelle.

Article 2.- Le présent titre à finalité professionnelle, créé en application des dispositions du code du travail de la Polynésie française, présente une stricte correspondance avec le titre ayant le même intitulé qui est inscrit au répertoire national des certifications professionnelles.

<u>Article 3</u>.- Le titre à finalité professionnelle entrant dans le champ de l'application de cette demande de reconnaissance par l'État est détaillé comme suit :

INTITULÉ	SIGLE	RÉFÉRENCE
Couturier retoucheur	CoR	TP-01264

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 à finalité professionnelle, 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 (CFPA).

Peuvent également organiser la formation et les sessions d'évaluation du titre à finalité professionnelle visé les organismes de formation agréés suivant les conditions d'agrément fixées par arrêté pris en conseil des ministres.

<u>Article 5.-</u> 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.

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.

<u>Article 6.-</u> 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,

Odette HOMAI

Antony GEROS



REFERENTIEL PROFESSIONNEL (RP) DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

« Couturier retoucheur »

Niveau IV (4)

Introduction

Présentation de l'évolution du titre professionnel

Il est proposé de faire évoluer l'intitulé du titre professionnel de « Fabricant(e) de vêtements sur mesure » vers « Couturier retoucheur » et de passer de deux à trois activités.

La compétence « Contractualiser les prestations de retouches et de couture sur mesure » de FVM devient la première activité appelée « Contractualiser une prestation de création de vêtements féminins sur mesure et de retouches » et comporte deux compétences.

La seconde activité renommée « Concevoir des vêtements féminins sur mesure » comprend trois compétences au lieu de quatre, comme évoqué précédemment, et elle intègre des bases en gradation.

La troisième activité renommée « Réaliser la fabrication de vêtements féminins sur mesure et de retouches » conserve cinq compétences mais leur ordre est modifié et la partie retouches est renforcée.

Contexte de l'examen du titre professionnel

La fabrication artisanale de vêtements avec les retouches représente près de 6% des emplois de la filière textilehabillement avec environ 10 000 artisans en indépendants.

De plus en plus de clients, aux morphologies atypiques ou en recherche d'un vêtement pour un évènementou le travail, se tournent vers l'artisanat, car ils ne trouvent pas ce qui leur convient dans le prêt-à-porter.

En réponse aux évolutions sociétales et environnementales, certains professionnels proposent des tissus en matières naturelles ou de réemploi, ou customisent des vêtements pour prolonger leur usage.

Egalement se développe le demi-mesure, par exemple la confection d'une collection à partir de patrons existants ou de bases standards gradées, qui sont ensuite ajustés à la morphologie du client.

Les compétences techniques du métier changent peu, cependant celles liées à la relation commerciale et au conseil (matières, style...) deviennent essentielles pour s'installer à son compte et fidéliser sa clientèle. Certains couturiers retoucheurs sont salariés dans des entreprises de retouches de vêtements de tous types ou spécialisés dans l'évènementiel (robes de mariées), dans l'entretien et la réparation de vêtementsprofessionnels, dans la fabrication en demi-mesure de jeans et de chemises, dans la création de costumes pour des parcs d'attraction ou encore travaillent en centre social proposant des cours de couture ou en maison de haute couture.

La révision du titre professionnel « Fabricant(e) de vêtements sur mesure » s'appuie sur un travail de veille .

- Des visites d'entreprises et des entretiens, environ une dizaine, avec de nombreux titulaires de l'emploi, dans des régions différentes, en milieu urbain ou dans de petites villes rurales.
- Une analyse de près de 1500 offres d'emplois de couturiers ou retoucheurs au cours de l'année 2019 à différentes périodes.
- Des échanges avec des organismes de formation, de contacts avec l'UNACAC, Union Nationale des Artisans Couturiers et Activités Connexes.
- Des consultations documentaires (articles, dossiers...).

Liste des activités

Ancien TP: Fabricant(e) de vêtements sur mesure

Activités:

- Réaliser les retouches et la fabrication unitaire de vêtements féminins
- Réaliser la conception unitaire de vêtements féminins sur mesure

Nouveau TP: Couturier retoucheur

Activités:

- Contractualiser une prestation de création de vêtements féminins sur mesure ou de retouches
- Concevoir des vêtements féminins sur mesure
- Réaliser la fabrication de vêtements féminins sur mesure et de retouches

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Contractualiser une prestation de créationvêtements de féminins sur mesure ou de retouches	1	Réaliser une vente conseil de création unitaire d'un vêtement ou d'une retouche
		2	Etablir le prix de vente d'une création unitaire d'un vêtement ou d'une retouche
2	Concevoir des vêtements féminins sur mesure	3	Construire la base d'un vêtement
		4	Bâtir et valider la toile d'un vêtement
		5	Réaliser le patron d'un vêtement
3	Réaliser la fabrication de vêtements féminins surmesure et de retouches	6	Couper des éléments constitutifs d'un vêtement
		7	Préparer et constituer des sous-ensembles d'un vêtement
		8	Réaliser le montage d'un vêtement
		9	Réaliser les finitions d'un vêtement
		10	Retoucher un vêtement

FICHE EMPLOI TYPE

Couturier retoucheur

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

Le couturier retoucheur assure des prestations de création de vêtements sur mesure féminins et deretouches sur différents types de vêtements.

Il accueille, écoute, questionne et guide le client pour comprendre sa demande, l'orienter dans ses choix, en tenant compte de la faisabilité technico-économique, et pour déterminer avec précision la prestation répondant à son besoin et à ses critères.

Dans le cas d'une création de vêtement, après la prise de mesures sur le client, le professionnel établit une base qu'il transforme et qu'il complète en réalisant les patrons des périphériques, tels que poches, manches, doublures... pour obtenir le patron complet. Pendant cette étape de conception du vêtement, il alterne des phases de construction sur papier et de montage de toile pour l'essayage sur le client ou sur le mannequin, afin d'adapter le vêtement à la morphologie du client et au modèle choisi. Certains professionnels travaillent en demi mesure, ce qui évite la construction de la base et de sa toile et leur permet de passer directement au patron.

Ensuite, il débute la fabrication du vêtement par la coupe, en utilisant les différentes parties du patron qu'il place sur les étoffes en tenant compte de leurs caractéristiques, par exemple le droit-fil, et en optimisant lamatière. Il travaille tous types d'étoffes, en chaîne et trame et en maille. Il renforce certaines pièces avec de la toile thermocollante, avant de constituer les sous-ensembles grâce à diverses techniques de piquage. Enfin il réalise le montage final du vêtement à partir de ces sous-ensembles, toujours à la machine à coudre. Il contrôle les volumes, le bien-aller, les symétries avant de terminer par les finitions, par exemple la réalisation d'ourlets, la pose de boutons, qu'il réalise à la main ou à la machine à coudre. Dans le cas d'une retouche, il établit un diagnostic du produit à réparer ou à transformer. Puis il définit comment mettre en œuvre une solution adaptée aux attentes et au budget du client. Il effectue des retouches courantes, par exemple pour rendre un vêtement à nouveau fonctionnel, ou plus complexes pour modifier le style d'un vêtement. Il réalise parfois ces retouches sur des vêtements autres que féminins (enfants) ou sur des articles textiles tels que sacs, coussins d'ameublement...

Le professionnel exerce son activité le plus souvent en indépendant dans un atelier boutique aménagé en différents espaces : accueil clientèle, zone d'essayage, plans de travail pour le patronage et la coupe, poste de repassage et machines à coudre pour les travaux de préparation, d'assemblage et de finition. Le travail s'effectue assis ou debout, pouvant nécessiter de petits déplacements pour changer d'opération. Les actions sont soutenues, nécessitant attention et précision. L'ergonomie des postes de travail ainsi que la qualité de l'éclairage jouent un rôle important sur l'aisance de réalisation des tâches et sur la fatigue du professionnel. L'activité est peu bruyante. Les horaires sont généralement ceux de la journée, mais l'amplitude de la durée de travail et les jours d'ouverture sont adaptés à la disponibilité de la clientèle.

La création de vêtements en matières naturelles (soie, laine, lin), voire en matières réutilisées (dentelle devêtements anciens), émerge et est proposée par quelques professionnels,

Le professionnel peut également être salarié en tant que retoucheur pour des magasins de vêtements évènementiels (robes de mariées...) ou de prêt-à-porter directement pour des grandes enseignes ou ausein d'entreprises sous-traitantes. Dans ce cas il travaille seul ou au sein d'une équipe avec un responsable qui gère l'activité et les délais de réalisation. S'il travaille en magasin, il est au contact de laclientèle.

Enfin, certains professionnels sont salariés dans le secteur du spectacle ou des loisirs (parcs d'attraction,théâtre...), dans des associations d'insertion et parfois dans des maisons de couture.

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

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement : Artisanat de la retouche et de la couture
Commerce de l'habillement
Entreprises de location et d'entretien de vêtements
Entreprises de retouches de vêtements
Entreprises du spectacle ou de l'évènementiel ou de loisirs
Associations et chantiers d'insertion

Les types d'emplois accessibles sont les suivants : Vendeur (se) de prêt-à-porter, de tissus et d'articles de mercerie Couturier(ère) Retoucheur(se) Costumier(ère) Encadrant(e) technique d'insertion

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant.

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Néant.

Liste des activités types et des compétences professionnelles

- 1. Contractualiser une prestation de création de vêtements féminins sur mesure ou de retouches Réaliser une vente conseil de création unitaire d'un vêtement ou d'une retouche Etablir le prix de vente d'une création unitaire d'un vêtement ou d'une retouche
- 2. Concevoir des vêtements féminins sur mesure Construire la base d'un vêtement Bâtir et valider la toile d'un vêtement Réaliser le patron d'un vêtement
- 3. Réaliser la fabrication de vêtements féminins sur mesure et de retouches Couper des éléments constitutifs d'un vêtement Préparer et constituer des sous-ensembles d'un vêtement Réaliser le montage d'un vêtement Réaliser les finitions d'un vêtement Retoucher un vêtement

Compétences transversales de l'emploi

Adopter un comportement orienté vers l'autre Organiser ses actions Mettre en œuvre une démarche de résolution de problème

Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau IV (4) Code(s) NSF: 242s--Coupe, confection des vêtements

Fiche(s) Rome de rattachement

B1803 Réalisation de vêtements sur mesure ou en petite série D1207 Retouches en habillement

FICHE ACTIVITÉ TYPE Nº 1

Contractualiser une prestation de création de vêtements féminins sur mesure oude retouches

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

Cette activité vise à accueillir, conseiller et vendre une prestation de service de couture, telle que la création de vêtement féminin sur mesure ou la réalisation de retouches.

Le professionnel assure l'accueil de la clientèle, généralement dans un atelier boutique dans lequel il exerce soit seul, soit il partage l'espace avec d'autres artisans. Cette activité nécessite une écoute attentive du client, avec une alternance de questionnement et de reformulation pour valider avec lui sa demande. Le professionnel conseille le client en fonction de sa morphologie et de son style. Il le guide dans le choix des matières et lui propose une solution technique adaptée à son budget. Pour cela, il se tient informé des tendances de la mode et consulte régulièrement les catalogues, les sites internet, les fournisseurs, et se rend dans des salons professionnels du secteur de la mode.

Pour réaliser son devis, il évalue et calcule le coût de revient global de la prestation. Cela comprend la quantité et le coût de la matière d'œuvre, les fournitures, le temps et coût du travail, les autres charges ettaxes applicables ainsi que la marge. Il indique également au client les conditions générales de vente applicables.

Pour les retouches courantes, ce calcul est réalisé au préalable et formalisé sous forme de grille de tarifs. Pour les autres prestations, le devis est personnalisé et expliqué en détail au client. Le professionnel expose son choix technique et son prix, répond aux éventuelles remarques ou changement de choix du client, en vue de réajuster son tarif.

Il planifie son travail en fonction de ses rendez-vous, en particulier d'essayage, et des délais de livraison.

L'activité se déroule dans un atelier boutique composé d'une zone d'accueil client, notamment avec une cabine dédiée à l'essayage et à la prise de mesures.

Le professionnel veille à ce que cet espace soit convivial, accueillant et propre.

Le plus souvent, il y dispose d'une documentation technique, d'échantillons d'étoffes, des magazines qu'il consulte avec le client pour l'aider à définir son choix, en particulier dans le cas d'une création de vêtement.

Il est généralement debout et assure cette activité de façon autonome.

Selon son mode d'organisation de travail, il reçoit les clients soit aux horaires habituels d'un commerce dejournée, soit il se réserve des plages horaires afin d'assurer ses autres activités, patronage et fabrication, sans être interrompu.

Réglementation d'activités (le cas échéant)Néant

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Réaliser une vente conseil de création unitaire d'un vêtement ou d'une retouche Etablir le prix de vente d'une création unitaire d'un vêtement ou d'une retouche

Compétences transversales de l'activité type

Adopter un comportement orienté vers l'autre Mettre en œuvre une démarche de résolution de problème

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Concevoir des vêtements féminins sur mesure

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

L'activité consiste, à partir d'une commande client, à concevoir la base, puis le patron d'un vêtement féminin sur mesure.

En fonction du type de modèle choisi et des mensurations du client, le professionnel prépare, sur papier, labase de jupe, pantalon ou buste. Il la décalque, la découpe et reporte les contours et lignes de construction sur une première toile. Une fois montée à grands points à la main ou à la machine à coudre, il essaie la toile sur le client afin d'identifier d'éventuels ajustements de bien-aller et de proportions. Le cas échéant, il les reporte sur la base papier afin de la valider.

Dans le cas où le professionnel travaille le demi-mesure, il prépare une planche de gradation d'après une base standard. Il détermine la taille de la base la plus proche du modèle et de la morphologie du client, l'ajuste à ses mensurations, sans passer par l'étape de création de la toile de la base.

Ensuite, il transforme la base en patron du vêtement sur papier. Pour cela, il mobilise les techniques depatronage pour réaliser par exemple des élargissements, des ampleurs... il décalque, puis découpe ce patron en éléments distincts, qui sont tracés sur une deuxième toile. Il bâtit cette nouvelle toile, qui correspond aux dimensions du corps du futur vêtement, à la main ou à la machine à coudre. Après essayage de la toile sur le mannequin, le couturier corrige les éventuelles erreurs de proportions ou de volumes et reporte ces modifications sur le patron papier qui est ainsi validé.

Enfin, il conçoit les patrons des périphériques, par exemple poches, ceinture, doublure afin de finaliser lepatron, prêt à être utilisé pour la coupe des étoffes.

L'activité se déroule dans un atelier boutique composé d'une zone d'accueil client, notamment avec une cabine dédiée à l'essayage et à la prise de mesures, et d'un lieu équipé de plan de travail, de table de coupe pour réaliser le patronage et d'une machine à coudre.

Le professionnel travaille généralement debout ou sur une chaise de modéliste et dispose d'un éclairagesuffisant et adapté pour garantir la qualité du travail et limiter la fatigue.

Il exerce cette activité en complète autonomie en tenant compte des règles d'hygiène, de sécurité et de protection d'environnement. En effet, il manipule des équipements ou du petit outillage tels que ciseaux, aiguilles à main et machines à coudre. De plus, il optimise sa consommation de papier à patron et de tissude toile, qu'il trie après usage. Selon son mode d'organisation de travail, il conçoit ses vêtements soit aux horaires habituels d'un commerce de journée et doit s'interrompre pour se rendre disponible et accueillir laclientèle ; soit il se réserve des plages horaires en dehors des heures d'ouverture de la boutique.

Réglementation d'activités (le cas échéant)Néant

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Construire la base d'un vêtement Bâtir et valider la toile d'un vêtement Réaliser le patron d'un vêtement

Compétences transversales de l'activité type Néant

FICHE ACTIVITÉ TYPE Nº 3

Réaliser la fabrication de vêtements féminins sur mesure et de retouches

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

L'activité a pour finalité de fabriquer des vêtements féminins sur mesure et de réaliser des retouches, courantes, parfois d'articles textiles, ou plus complexes impliquant la transformation de vêtements.

A partir du patron papier qu'il positionne judicieusement sur les étoffes pour tenir compte du droit-fil, des éventuels futurs raccords de motifs et de l'économie de matière, le professionnel coupe les morceaux constituant le futur vêtement. Après avoir déterminé le mode opératoire à mettre en œuvre, il prépare les éléments à stabiliser ou à renforcer, par exemple les poignets, les cols, les ceintures, en posant de la toile thermocollante au fer à repasser. Ensuite, il assemble les pièces en sous-ensembles par différentes techniques de piquage, à l'aide de machines à coudre. Pour cela, il identifie les propriétés des matières, règle les paramètres des équipements et choisit les types de points. Puis, il réalise le montage des sous-ensembles pour monter le vêtement conformément au modèle et en respectant les volumes et les proportions.

Les finitions, telles que la pose de boutons, d'accessoires, de rivets, la réalisation d'ourlets sont effectuées à la machine ou aux points mains à l'aide d'aiguilles ou de petit outillage spécifique.

Le professionnel assure aussi des retouches sur des vêtements ou des articles textiles. Il diagnostique le travail à réaliser et la façon la plus pertinente et efficiente de s'y prendre. Il pratique des retouches courantes, de type réparation de fonds de poches, pose de fermeture à glissière, et des retouches plus complexes, de transformation d'un vêtement, comme élargir une jupe ou un chemisier, ou transformer un pantalon en pantacourt, pour l'adapter aux évolutions morphologiques ou aux souhaits du client.

L'activité se déroule dans un espace dédié de l'atelier, équipé de diverses machines à coudre, portative pour réaliser des points fantaisie, des boutonnières... mais aussi piqueuse plate et surjeteuse.

Le professionnel est en position assise quand il utilise les machines à coudre, et debout pour repasser. Il dispose d'un éclairage intégré aux équipements en plus de l'éclairage général afin de disposer de conditions ergonomiques de travail. Il respecte les règles d'hygiène, de sécurité, car il utilise des machines à coudre, le poste de repassage, du petit outillage tel que ciseaux, aiguilles à mains...

Le travail de retouches implique de l'habilité pour démonter un vêtement et de l'ingéniosité pour trouver des solutions satisfaisant à la fois à des critères techniques, esthétiques et économiques.

Les actions sont soutenues nécessitant attention et précision avec une amplitude de travail importante.

Le professionnel indépendant planifie son travail en toute autonomie, alors que celui qui est salarié dépend d'un responsable qui répartit la charge de travail au sein d'une équipe.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant,

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Couper des éléments constitutifs d'un vêtement Préparer et constituer des sous-ensembles d'un vêtement Réaliser le montage d'un vêtement Réaliser les finitions d'un vêtement Retoucher un vêtement

Compétences transversales de l'activité type

Organiser ses actions

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE Nº 1

Réaliser une vente conseil de création unitaire d'un vêtement ou d'une retouche

Description de la compétence - processus de mise en œuvre

A partir d'une demande client, définir le type de retouche ou de modèle de vêtement à créer ou àtransformer en vue de contractualiser la prestation.

Pour cela, lors d'un premier échange avec le client, le professionnel :

- recueille les informations et analyse la demande en le questionnant sur ses besoins, sesmotivations et dans le cas d'une retouche en consultant le produit;
- visualise, voire relève les caractéristiques morphologiques du client ;
- conseille et valide une solution technique ou un modèle à partir d'un croquis, existant ou à formaliser;
- convient des matières textiles et des fournitures possibles en fonction du travail à réaliser et du coût consenti par le client.

Lors d'un deuxième temps d'échange avec le client, le professionnel :

- présente et détaille le contenu et le prix de la prestation;
- apporte des arguments techniques et / ou commerciaux en cas d'objection ou de demande de modification;
- réalise la vente et procède à un encaissement d'acompte si les conditions de vente le prévoient.

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

Le professionnel reçoit le client, aux horaires habituels d'un commerce ou sur rendez-vous, généralement dans un espace dédié de son propre atelier-boutique ou partagé avec d'autres professionnels, très rarement à domicile. Il dispose le plus souvent d'un petit stock de fournitures, d'échantillons d'étoffes, de catalogues de patrons du commerce gradés, de magazines de mode, utiles pour orienter le choix du client. Parfois le client apporte ses étoffes ou les accessoires désirés, ou un croquis qu'il souhaite faire réaliser.

Pour une prestation courante de retouche, le professionnel renseigne le client et l'informe du prix de la prestation en se basant sur une grille de tarifs préalablement établie.

Pour une prestation de création ou de retouche complexe d'un vêtement, le couturier note, tout en validant oralement avec son client, les éléments, dimensions et croquis nécessaires pour établir son futur devis. Il le présente lors d'un second rendez-vous physique ou par échange téléphonique après l'avoir envoyé par courrier ou mail.

Pour confirmer la commande, le client remet le devis signé, ou laisse le produit en échange d'un ticket de retouche pour le retirer une fois ce dernier remis en état. Il paye un acompte si les conditions de vente le prévoient.

Critères de performance

La demande du client, ses besoins et motivations sont recueillis et pris en compte.

La solution technique proposée, y compris les matières textiles et/ou les fournitures prévues, est adaptée au cas à traiter.

Le contenu de la prestation et son prix de vente sont expliqués de façon claire et exhaustive au client.

Les arguments techniques et commerciaux sont pertinents.

Les conditions de vente sont appliquées.

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

Ecouter, questionner, reformuler pour identifier les besoins, motivations et freins d'un client Repérer les singularités morphologiques d'un client Analyser l'état d'un produit textile à réparer Conseiller un client Expliquer un devis ou une solution technique en utilisant un vocabulaire clair Argumenter et traiter les objections
Conclure une vente
Percevoir des encaissements
Donner des conseils d'utilisation et d'entretien d'un produit textile

Organiser son activité afin de se rendre disponible pour recevoir la clientèle Organiser un espace pour accueillir la clientèle dans de bonnes conditions Ranger, classer la documentation professionnelle

Adopter une posture et une présentation compatible avec l'accueil de la clientèle Respecter les règles de communication liées à l'accueil de clientèle Respecter les règles de discrétion et d'intimité dans la relation client Accueillir/prendre congé d'un client avec politèsse Laisser s'exprimer un client S'exprimer clairement Réagir avec diplomatie

Argumenter avec tact en cas de non faisabilité technique ou financière

Connaissance des principes de base d'une relation commerciale
Connaissance des typologies et singularités morphologiques
Connaissance des principales étoffes, leurs caractéristiques et les règles d'entretien
Connaissance des tendances de la mode
Connaissance du vocabulaire relatif aux pièces constitutives d'un vêtement
Connaissance du vocabulaire relatif aux matières textiles et aux fournitures de couture et d'habillement
Connaissance des principales techniques de retouches et de création de vêtement

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Etablir le prix de vente d'une création unitaire d'un vêtement ou d'une retouche

Description de la compétence - processus de mise en œuvre

En respectant la demande validée avec le client, calculer les coûts de la prestation afin de proposer un prixde vente. Pour cela, le professionnel :

- estime la quantité de matière d'œuvre nécessaire, notamment le métrage des matières textiles, lesfournitures et les accessoires... et calcule le coût total de revient ;
- évalue le temps et le coût de l'intervention ;
- prend en compte les éventuels autres coûts, par exemple taxes, marge...

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

Pour les prestations de retouches courantes, le professionnel donne son prix de vente en se basant sur une grille de tarifs qu'il a établie au préalable ; celle-ci est mise à jour en fonction de l'évolution des prix, en particulier des fournitures et des charges.

Pour les prestations plus complexes, notamment la création de vêtement, le professionnel calcule ses coûts et établit un devis dans lequel sont précisés le contenu détaillé de la prestation, le coût de la matière d'œuvre et des fournitures. En outre, il comporte des précisions sur le temps de réalisation, les conditions générales de vente, les acomptes et les délais de paiement aux différentes étapes de la réalisation.

Il peut être accompagné d'un croquis plus ou moins détaillé dans le cas de création de vêtement.

De plus en plus, le professionnel a recours à des logiciels bureautiques pour calculer, rédiger et imprimer ses devis. Pour les coûts de matière d'œuvre, il consulte des catalogues de prix, contacte des fournisseurs d'étoffes ou de fournitures.

Critères de performance

Le prix de vente de la prestation est en adéquation avec les prix du marché et la demande client.

Le calcul du prix de revient de la matière d'œuvre est complet et exact.

Le temps et le coût d'intervention sont correctement évalués.

Les frais, hors matière d'œuvre et main d'œuvre, et la marge sont pris en compte.

Le devis est exhaustif.

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

Calculer un coût de revient

Etablir un prix de vente

Etablir un devis par écrit manuscrit ou numérique

Consulter et rechercher des informations sur des sites internet spécialisés (fournisseur, prix de matières textiles et de fournitures)

Evaluer sa charge de travail pour proposer un délai de réalisation

Planifier son activité, des rendez-vous et un échéancier de paiement

Echanger oralement ou par écrit avec un confrère ou un fournisseur

Connaissance des calculs de bases arithmétiques (addition, soustraction, multiplication, division, pourcentage, règle de trois)

Connaissance des principales règles commerciales de calculs (HT, TVA, TTC, tout compris)

Connaissance de la composition d'un devis commercial : contenu, matière et main d'œuvre, prix de revientet de vente, délai de livraison et de paiement, acompte

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Construire la base d'un vêtement

Description de la compétence - processus de mise en œuvre

En fonction du modèle choisi et du tableau de mesures du client, réaliser la base papier en vue de la transformer ultérieurement en patron du vêtement. Pour cela le professionnel :

- choisit le type de base, jupe, pantalon, buste essentiellement chemisier ou robe, en fonction du vêtement et du modèle ;
- identifie et prend les mensurations utiles du client ;
- trace manuellement sur papier les contours et les lignes de construction de la base correspondant aux mesures du corps du client et annote les éléments ;
- reproduit sur un autre papier les différents éléments de la base et les découpe manuellement ;
- ajuste dans un second temps la base papier, en fonction des singularités morphologiquesidentifiées lors de l'essayage de la toile de la base.

Dans le cas du demi mesure, le professionnel réalise des bases standards gradées à partir d'un tableau demesures standards. Pour cela, il :

- trace les lignes de construction et les contours de la base pour une taille moyenne ;
- établit la planche de gradation manuellement pour différentes tailles ;
- reproduit et découpe les bases sur cartons pour chaque taille.

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

Après avoir pris les mesures du client dans une cabine d'essayage, le professionnel travaille dans une partie spacieuse, propre et éclairée de l'atelier. Il dispose d'une table et d'une chaise de modéliste adaptée à sa hauteur ; il se tient également debout.

Pour construire la base sur mesure ou les bases standards gradées, il mobilise ses connaissances techniques et s'appuie sur des ouvrages de patronage.

Le travail de traçage s'effectue à la main à l'aide de papier à patron, porte-mines, ciseaux à papier, règles, réglet, et d'un pistolet pour réaliser les courbes.

Critères de performance

Le choix du type de base est pertinent.

La prise de mesures est effectuée avec précision, aux endroits requis et est exhaustive.

Les dimensions reportées sur papier sont fidèles aux mesures.

Les éléments de la base papier sont tracés et découpés avec précision et netteté

La base papier est ajustée en fonction d'éventuelles singularités morphologiques.

La planche de gradation de la base est conforme au tableau de mesures standards.

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

Prendre les mesures d'un client
Interpréter un tableau de mesures
Appliquer les méthodes de tracé de différentes bases aux mesures du client
Reproduire fidèlement des tracés sur papier
Découper des contours de forme à l'aide de ciseaux
Transposer des modifications apportées à une toile sur la base papier

Respecter des règles, d'hygiène, de sécurité et de protection de l'environnement liées à l'exercice de l'emploi

Adopter une posture et une présentation en adéquation avec le métier Respecter les règles de communication liées à l'accueil de clientèle Respecter l'intimité et l'intégrité du client lors de la prise de mesures

Connaissance des calculs arithmétiques de base (addition, soustraction, multiplication, division, pour centage, règle de trois)

Connaissance des principes géométriques de base (parallèle, symétrie, bissectrice, angles, concave et convexe...)

Connaissance des règles de normalisation de tracés liées à un vêtement

Connaissance des règles de calcul d'échelle

Connaissance des règles de représentation dans l'espace

Connaissance des différentes parties du corps en lien avec les lignes de construction d'un vêtement (carrure, poitrine, taille, bassin...)

Connaissance des repères en tracé de couture (crans, pointage, pince...)

Connaissance du vocabulaire lié au patronage (base, patron, bolduc...)

Connaissance des principes de gradation

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE Nº 4

Bâtir et valider la toile d'un vêtement

Description de la compétence - processus de mise en œuvre

A partir soit de la base, soit du patron du modèle, réaliser le montage de la toile afin de la valider. Pourcela, le professionnel :

- reproduit manuellement les éléments en version papier de la base ou du patron sur la toile enintégrant les valeurs de couture ;
- coupe et assemble les éléments de la toile à grands points, souvent à la machine à coudre;
- essaye la toile, celle de la base sur le client, et celle du patron du vêtement sur le mannequin, pourvérifier la concordance des lignes de construction entre la toile et le mannequin, les proportions et les volumes en fonction de la morphologie ou du modèle du vêtement et rectifie cette toile si nécessaire, soit à l'aide d'épingles pour corriger des plis disgracieux, soit la découpe et ajoute du tissu pour donner de l'aisance.

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

Le professionnel travaille dans un espace spacieux, propre et éclairé de l'atelier. Il se tient généralement en position debout, à l'exception de la phase d'assemblage de la toile qui se fait à la main ou à la machine à coudre portative ou professionnelle.

Il est parfois conduit à décatir la toile au poste de repassage avant de la travailler, afin de la stabiliser ou pour rétablir le droit-fil.

Il a recours à des poids et des épingles pour positionner sa base ou son patron papier sur la toile. Il utilise un crayon à tissu épais pour tracer les contours de la toile et veille ensuite à définir et garder le même repère de coupe, sur le trait ou en dedans ou en dehors, afin de garantir un assemblage précis.

Il travaille sur une demi-toile, sauf en cas de dissymétrie marquée de la personne ou d'un vêtement asymétrique.

Cette compétence s'exerce à deux moments distincts de l'activité de conception, d'une part après l'élaboration de la base, d'autre part après la transformation en patron du vêtement.

Critères de performance

Les valeurs de couture sont matérialisées et régulières.

Les pièces constitutives de la toile sont découpées avec netteté et précision.

La toile est bâtie en respectant les valeurs de couture.

Les proportions et les volumes sont en adéquation avec le modèle.

Les éventuels ajustements relevés lors de l'essayage sont repérés et corrigés.

Les lignes de construction de la toile concordent avec celles du mannequin.

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

Stabiliser une étoffe par décatissage au fer à repasser

Epingler des repères de lignes de construction sur un mannequin en utilisant des bolducs

Déterminer et tracer à la main des valeurs de couture sur une toile

Couper les éléments d'une toile à la main

Bâtir à grands points, sans finition, une toile à la main ou avec une machine à coudre

Contrôler la concordance de lignes de construction entre la toile et le mannequin

Ajuster une toile en supprimant ou en ajoutant de la matière

Vérifier les proportions et les volumes sur une toile en fonction du croquis

Respecter des règles, d'hygiène, de sécurité et de protection de l'environnement liées à l'exercice de l'emploi

Adopter une posture et une présentation en adéquation avec le métier Respecter les règles de communication liées à l'accueil de clientèle Respecter l'intimité et l'intégrité du client lors des essayages

Connaissance des principales parties et du réglage d'un fer à repasser (utilisé pour décatir)

Connaissance des principaux organes, de l'enfilage et du fonctionnement de base d'une machine à coudre

Connaissance des techniques d'assemblage pour déterminer les valeurs de couture

Connaissance des principales techniques d'assemblage utiles pour le montage de toile (assemblage, plis, fronces)

Connaissance du mode opératoire de montage d'une toile

Connaissance des principales méthodes de retouches d'une toile, par épinglage ou ajout de matière

Connaissance du vocabulaire lié au montage de toile (épinglage, droit-fil, aplomb, bien-aller...)

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE Nº 5

Réaliser le patron d'un vêtement

Description de la compétence - processus de mise en œuvre

A partir de la base validée ou standard gradée, appliquer les transformations requises afin d'obtenir le patron du vêtement. Pour cela, le professionnel :

- applique les techniques pour réaliser les élargissements, ampleurs, proportions... en fonction du modèle ;
- trace manuellement sur papier les transformations correspondant au modèle afin d'obtenir lepatron;
- reproduit le patron sur un autre papier en intégrant les annotations, telles que droit-fil, cran, référence...
- découpe manuellement les éléments composant le patron décalqué;
- rectifie, dans un second temps, le patron en reportant les éventuelles modifications liées au bien-aller, aux proportions, aux volumes... apportées à la toile après essayage;
- conçoit les patrons des périphériques, tels que poches, ceintures et doublures pour finaliser le patron.

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

Le professionnel utilise l'espace de l'atelier et les équipements de patronage pour réaliser sa transformation de base en patron. Selon sa convenance il se tient debout ou sur une chaise de modéliste. En se référant au croquis du vêtement, il mobilise ses connaissances techniques ou s'appuie sur desouvrages de patronage dans le cas de transformations complexes qu'il maîtrise moins. Il réalise le patron àla main à l'aide de papier, ruban adhésif, colle, réglet et les habituels outils de patronage.

Critères de performance

Les techniques de transformation de la base sont pertinentes.

Les transformations requises sont matérialisées et exhaustives.

Les éléments composant le patron sont découpés avec netteté et précision.

Le patron est rectifié en cas d'éventuelles modifications pour respecter le modèle.

Le patron est annoté et complet.

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

Patronner et/ou transformer une base de jupe droite

Patronner et/ou transformer une base de pantalon

Patronner et/ou transformer une base de buste, chemisier ou robe, avec ou sans pinces

Patronner et/ou transformer des éléments de manches (ballon, gigot, raglan...)

Patronner et/ou transformer des éléments d'encolure (col officier, col chemise, col Claudine...)

Patronner et/ou transformer des poches (plaquées, dans les coutures)

Patronner et/ou transformer des éléments d'une doublure de jupe, pantalon, robe

Vérifier les proportions et les volumes sur une toile en fonction du croquis

Reproduire fidèlement des tracés sur papier

Découper des contours tracés sur le papier à l'aide ciseaux

Transposer des modifications apportées à une toile sur le patron papier

Annoter (référence, nom, nombre de pièces...) et repérer les crans et les pointages sur le patron

Etablir la nomenclature d'un modèle

Veiller à la propreté et au rangement de son poste de travail Trier ses déchets Procéder à un contrôle continu de son travail

Respecter des règles, d'hygiène, de sécurité et de protection de l'environnement liées à l'exercice de l'emploi

Adopter une posture et une présentation en adéquation avec le métier

Connaissance des calculs arithmétiques de base (addition, soustraction, multiplication, division, pourcentage, règle de trois...)

Connaissance des principes géométriques de base (parallèle, symétrie, bissectrice, angles...)

Connaissance des règles de normalisation de tracés liées à la conception de vêtement

Connaissance des règles de calculs d'échelle

Connaissance des règles de représentation dans l'espace

Connaissance des techniques de transformation en patron (fronces, plis, godets, pivots de pinces, empiècement...)

Connaissance du vocabulaire technique lié au patronage (élargissement, ampleur, pli, empiècement, découpe, rehausse...)

Connaissance du vocabulaire lié aux formes ou types de vêtement (jupe patineuse, jupe à godets,manches raglan, à manches ballon, pantalon slim, pantalon large...)

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE Nº 6

Couper des éléments constitutifs d'un vêtement

Description de la compétence - processus de mise en œuvre

A partir du patron papier, couper les pièces d'étoffes en vue de l'assemblage des sous-ensemblesconstituant le vêtement. Pour cela, le professionnel :

- réalise le placement du patron en tenant compte du sens du droit fil, des éventuels motifs et en économisant la matière ;
- trace les formes sur l'étoffe en ajoutant les valeurs de couture aux contours du patron, qu'il choisiten fonction du grade de qualité visé, et les repères d'assemblage;
- coupe manuellement les différentes pièces composant le vêtement en les ordonnant pour faciliterleur futur assemblage.

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

Sur une table de patronage et/ou de coupe, le professionnel, généralement en position debout, place le patron sur le tissu à l'aide d'épingles ou de poids.

Quand il utilise des tissus flous ou fuyants, il a recours à du papier de soie ou du film plastique qu'il positionne sous le tissu, afin de le stabiliser.

De façon générale pour tout tissu fragile, la table est recouverte, par exemple d'un linge, pour éviter toute détérioration de la matière.

Les valeurs de couture du patron sont tracées à l'aide d'un crayon à tissu ou d'un traceur à poudre ou d'une craie de tailleur, d'une couleur adaptée à la teinte ou à l'imprimé du tissu.

Une fois les éléments coupés, les pièces du patron restent épinglées sur le tissu pour repérer les types de pièces et leur sens, au moment de l'assemblage.

Les chutes de tissu et de matières sont collectées et évacuées au fur et à mesure pour laisser le plan detravail propre.

Critères de performance

Tous les éléments du patron papier sont placés en respectant le droit-fil, les éventuels raccords et en économisant la matière.

Les valeurs de couture prévues sont respectées.

Les tracés des valeurs de couture et les repères d'assemblage sont matérialisés, précis et fidèles aupatron. La coupe des pièces d'étoffes est nette et complète.

Les pièces sont regroupées dans un ordre logique et prêtes pour l'assemblage.

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

Identifier les caractéristiques des principales étoffes Repérer l'endroit, l'envers, le droit-fil de différentes étoffes Déterminer la méthode de matelassage

Placer un patron sur tout type d'étoffe, uni et à motifs, en gérant l'économie de matière

Déterminer des valeurs de couture

Tracer à la main les contours d'un patron sur une étoffe

Couper les pièces d'étoffes constitutives d'un vêtement avec des ciseaux

Veiller à la propreté et au rangement de son poste de travail

Classer, organiser les pièces coupées

Procéder à un contrôle continu de son travail

Respecter des règles, d'hygiène, de sécurité et de protection de l'environnement liées à l'exercice de l'emploi

Adopter une posture et une présentation en adéquation avec le métier

Connaissance de la technologie des matières textiles
Connaissance des méthodes de matelassage des étoffes
Connaissance des règles de tri des déchets
Connaissance du vocabulaire lié aux étoffes (tissu, maille, chaîne et trame, sens, droit-fil, endroit, envers, laize...)

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 7

Préparer et constituer des sous-ensembles d'un vêtement

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des pièces coupées, du matériel de repassage et de machines à coudre, en respectant les règles d'hygiène et de sécurité, préparer et réaliser des sous-ensembles d'un vêtement. Pour cela, le professionnel :

- détermine le mode opératoire à mettre en œuvre ;
- identifie les propriétés des matières afin d'équiper et de régler les paramètres du matériel ;
- repasse et/ou entoile des pièces, à l'aide d'un fer à repasser, par exemple pour les préformer afin de faciliter leur assemblage ultérieur ou pour poser des renforts ;
- applique différentes techniques de piquage, telles que l'assemblage, le bordage, le coulissage, le fronçage, le plaquage, le surpiquage, le surjettage...

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

Le professionnel exerce dans un espace de l'atelier, comprenant :

- un poste de repassage équipé d'une table avec une centrale vapeur et une jeannette, qu'il utilise en position debout :
- de plusieurs machines à coudre, telles que piqueuse plate ou surjeteuse, ou portative réalisantdifférents points (zig-zag, boutonnières...), avec une chaise réglable en hauteur.

L'ambiance sonore est faible, car les machines sont peu bruyantes.

Un bon éclairage général, parfois en partie naturel quand l'atelier boutique dispose d'une vitrine, complété par des lampes intégrées aux machines, est indispensable.

L'application de règles de sécurité, telles que cheveux attachés, absence de vêtements flottants, limitation du port de bijoux ou d'accessoires pouvant interférer avec un équipement est recommandée.

Le professionnel dispose de rangements organisés pour les cônes de fils, les pieds-presseurs, les aiguilles, et les nombreux autres accessoires.

Pendant l'assemblage, il utilise un réglet pour vérifier les dimensions et des ciseaux coupe-fil pour éliminer les restes de fils.

Au fur et à mesure qu'il assemble, il enlève les éléments épinglés du patron, qui sont archivés dans un endroit dédié. Les sous-ensembles sont disposés avec soin dans des contenants ou sur une table pour éviter qu'ils soient froissés ou détériorés.

Pour garantir un grade de qualité élevé, le professionnel a parfois recours à des gabarits en carton ou en plastique pour le repassage intermédiaire, le piquage ou le pointage.

Critères de performance

Le mode opératoire est approprié au travail à réaliser.

La toile thermocollante est appliquée au fer aux endroits requis.

Les points sont réguliers et adaptés aux opérations et aux matières utilisées.

Les valeurs de couture, les repères d'assemblage et les éventuels raccords de couture prévus sontrespectés. Les points d'arrêts requis ne se défont pas.

Les sous-ensembles sont propres, non altérés et exempts de déformations ou de plis.

Les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées.

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

Respecter l'endroit, l'envers lors des opérations de préparation et de piquage Régler les paramètres d'un fer à repasser Appliquer de la toile thermocollante pour renforcer des éléments d'étoffes (col, poignet, ceinture...)

Décatir un tissu à l'aide d'un fer à repasser

Enfiler une machine à coudre portative ou professionnelle

Réaliser une canette de fils

Equiper des machines à coudre avec des pieds-presseurs, guides...

Régler les paramètres de diverses machines à coudre, telles que portative, piqueuse plate, surjeteuse (tensions, longueur et type de point...)

Assembler des pièces de même profil en sous-ensembles à la machine à coudre (bordage, coulissage,rempliage, surfilage, surpiquage...)

Eplucher, couper des fils

Effectuer l'entretien courant des machines à coudre et des équipements

Veiller à la propreté et au rangement de son poste de travail

Procéder à un contrôle continu de son travail

Respecter les règles, d'hygiène, de sécurité et de protection de l'environnement liées à l'exercice de l'emploi Construire/établir un mode opératoire logique et efficace

Classer et positionner les pièces pour faciliter la fabrication des sous-ensembles

Adopter une posture et une présentation en adéquation avec le métier

Connaissance de la technologie des matières textiles

Connaissance des techniques du thermocollage

Connaissance des schémas de couture de base (couture ouverte, couchée, surpiquée, surjetée...)

Connaissance des principaux organes, du fonctionnement et des réglages de diverses machines à coudre, portative, piqueuse plate ou surjeteuse

Connaissance des modalités d'entretien courant des machines à coudre et du matériel de repassage

Connaissance des principaux pieds-presseurs, guides et accessoires d'une piqueuse plate

Connaissance des principaux types de points, leur utilisation et leur rendu visuel (point droit, surjet, point zig-zag...)

Connaissance des principaux types de couture de finition de bord (ouverte, couchée, rabattue, biais...)

Connaissance du vocabulaire lié aux méthodes de piquage (assemblage, surpiquage, ourlage...)

Connaissance du vocabulaire lié aux différents types de sous-ensembles (fente indéchirable, patte de chemisier...)

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE Nº 8

Réaliser le montage d'un vêtement

Description de la compétence - processus de mise en œuvre

A partir des sous-ensembles d'un vêtement, de machines à coudre et en tenant compte des règles d'hygiène et de sécurité, monter les différentes parties afin de constituer le vêtement. Pour cela, le professionnel :

- ajuste si nécessaire pour plus d'efficacité son mode opératoire préalablement établi ;
- équipe et règle son matériel en fonction des caractéristiques des nouvelles matières qu'il utilise pour le montage;
- réalise le montage par piquage ou surfilage des différents éléments tels que dos-devant avec manches, cols, ceintures, doublures, fermetures... en veillant selon le cas à la répartition d'embu, au respect de symétrie...

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

Le professionnel exerce dans un espace de l'atelier, comprenant :

- un poste de repassage équipé d'une table avec une centrale vapeur et une jeannette, qu'il utilise en position debout :
- de plusieurs machines à coudre, telles que piqueuse plate ou surjeteuse, ou portative réalisantdifférents points (zig-zag, boutonnières...), avec une chaise réglable en hauteur.

Pendant ces opérations, le professionnel exerce souvent de façon prolongée en position assise.

L'ambiance sonore est faible, car les machines sont peu bruyantes.

Un bon éclairage général, parfois en partie naturel quand l'atelier boutique dispose d'une vitrine, complété par des lampes intégrées aux machines, est indispensable.

L'application de règles de sécurité, telles que cheveux attachés, absence de vêtements flottants, limitation du port de bijoux ou d'accessoires pouvant interférer avec un équipement est recommandée.

Le couturier dispose de rangements organisés pour les cônes de fils, les pieds-presseurs, les aiguilles, et les nombreux autres accessoires.

Pendant l'assemblage, il utilise un réglet pour vérifier les dimensions et les symétries, et des ciseaux coupe-fil pour éliminer les restes de fils.

Le montage du vêtement complet, surtout quand il est volumineux, implique une aisance gestuelle.

Les surpiqures et finitions visibles nécessitent un soin particulier.

Le vêtement est suspendu sur un cintre pour éviter qu'il soit froissé ou détérioré.

Critères de performance

Le mode opératoire suivi est optimisé.

Les piqûres sont régulières et adaptées aux matières et au travail à réaliser.

Les valeurs de couture, les repères d'assemblage et les éventuels raccords de couture prévus sontrespectés. Les embus sont résorbés aux endroits prévus.

Les montages sont symétriques.

Les sous-ensembles sont propres, non altérés et exempts de déformations ou de plis.

Les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées.

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

Régler les paramètres d'un fer à repasser Respecter l'endroit, l'envers lors des opérations de montage Enfiler une machine à coudre portative ou professionnelle Réaliser une canette de fil

Equiper des machines à coudre avec des pieds-presseurs, guides...

Régler les paramètres de diverses machines à coudre, telles que portative, piqueuse plate, surjeteuse (tensions, longueur et type de point...)

Monter des sous-ensembles de profils différents à la machine à coudre

Monter des sous-ensembles avec résorption d'embu

Monter des sous-ensembles symétriques

Eplucher, couper des fils

Effectuer l'entretien courant des machines à coudre et des équipements

Procéder à un contrôle continu de son travail
Ajuster un mode opératoire pour plus d'efficacité
Positionner des sous-ensembles pour faciliter le montage
Organiser son espace de travail de façon rationnelle
Respecter des règles, d'hygiène et de sécurité liées à l'exercice de l'emploi

Adopter une posture et une présentation en adéquation avec le métier

Connaissance de la technologie des matières textiles

Connaissance des modalités d'entretien courant des machines à coudre

Connaissance des schémas de couture de base (couture ouverte, couchée, surpiquée, surjetée...)

Connaissance des principaux organes, du fonctionnement et des réglages de diverses machines à coudre pour piquer ou surjeter

Connaissance des principaux pieds-presseurs, guides et accessoires d'une piqueuse plate

Connaissance des principaux types de points, leur utilisation et leur rendu visuel (point droit, surjet, point zig-zag...)

Connaissance des principaux types de couture de finition de bord (couchée, rabattue, biais...)

Connaissance du vocabulaire lié aux méthodes de piquage (assemblage en fourreau, surpiquage,rabattage ourlage...)

Connaissance du vocabulaire lié aux différents types de sous-ensembles (fente indéchirable, patte de chemisier...)

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE Nº 9

Réaliser les finitions d'un vêtement

Description de la compétence - processus de mise en œuvre

A partir du vêtement entièrement assemblé (ou monté), d'éventuels accessoires, des machines à coudre et de petit outillage, réaliser les finitions sur le vêtement en vue de sa livraison au client. Pour cela, le professionnel :

- équipe et règle sa machine à coudre pour les finitions de type réalisation d'ourlet, boutonnières...
- réalise aux points mains, tels que point de chaînette, chausson, glissé, invisible, des poses deboutons, d'attaches ou à l'aide de petit outillage spécifique des poses de pressions, de rivets...
- pratique un contrôle final de propreté afin de livrer un vêtement net, débarrassé des fils de couture.

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

Le professionnel exerce cette compétence après le montage final du vêtement ou parfois en coursd'assemblage si cela lui permet de regrouper des opérations à effectuer sur plusieurs produits et ainsi d'assurer une meilleure productivité. Il est généralement en position assise.

Pour les points mains, il utilise un dé et diverses aiguilles ; cela implique une aisance gestuelle dans l'espace, différente du piquage à la machine. Il a recours à du petit outillage manuel spécifique, par exemple pour la pose de pressions, de rivets... Certains points fantaisie ou les boutonnières sont réalisés àla machine portative qui propose une diversité de points.

A l'issue de cette étape de finition, le professionnel range le vêtement sur un cintre en attente du retrait du vêtement par le client après un ultime essayage.

Critères de performance

Les principaux points mains sont réguliers et réalisés aux endroits prévus.

Les éléments ou ourlets sont positionnés aux endroits prévus.

Les éléments sont fixés solidement.

Les résidus d'assemblage sont retirés.

Le vêtement est fini, propre, net, non altéré au moment de sa livraison.

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

Réaliser une boutonnière

Fixer des boutons et des accessoires (agrafes, pression à coudre...) aux points mains courants tels quepoint glissé, bagué, avant, arrière

Réaliser des ourlets à la machine ou aux points mains courants tels que point glissé, avant, arrière

Poser des pressions, rivets, à l'aide de petit outillage spécifique manuel

Eplucher, rentrer des fils

Effectuer le repassage final d'un vêtement

Veiller à la propreté et au rangement de son poste de travail Procéder à un contrôle continu de son travail Respecter des règles, d'hygiène et de sécurité liées à l'exercice de l'emploi

Respecter les règles de présentation et de communication liées à l'accueil de clientèle Adopter une posture et une présentation en adéquation avec le métier

Connaissance des principaux types de points mains et les préconisations d'utilisation Connaissance des règles de repassage en fonction des caractéristiques des étoffes Connaissance du vocabulaire technique lié aux points mains (glissé, chaînette, chausson...)

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE Nº 10

Retoucher un vêtement

Description de la compétence - processus de mise en œuvre

A partir d'un vêtement déposé par un client, le réparer ou le modifier en vue de lui donner une seconde vie.Pour cela, le professionnel :

- établit la façon la plus pertinente et efficace pour retoucher le vêtement ;
- découd et/ou coupe les éléments nécessaires ;
- procède aux retouches courantes pour rendre un vêtement à nouveau fonctionnel, par exemple réalisation d'ourlet, changement de fermeture à glissière, réparation de poche, fixationd'accessoires;
- réalise des transformations de forme d'un vêtement pour modifier le style ou l'adapter aux évolutions morphologiques du client, principalement sur jupe, pantalon, chemisier, robe, par exemple élargir un chemisier ou une jupe, retoucher le bas d'un poignet avec une fente chemisier à la bonne dimension, modifier des têtes de manche d'une veste, transformer un pantalon en pantacourt.

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

Le professionnel exerce cette compétence dans la partie de son atelier boutique équipé de machines à coudre, d'un poste de repassage et de matériel pour réaliser les interventions à la main. Il est donc le plus souvent en position assise.

Il a également recours à du petit outillage spécifique manuel pour poser des œillets, des boutons pressions, pour recouvrir des boutons ou à d'autres accessoires.

A l'aide de petits ciseaux ou d'épingles pour les tissus délicats, il découd les pièces de vêtements. Il veille à retrouver les mêmes tons de couleur de fils et d'étoffes, notamment pour les surpiques visibles. Parfois il est difficile de remonter le vêtement réparé à l'identique, ce qui l'oblige à réaliser davantage de finitions aux points mains.

Les vêtements à retoucher sont suspendus sur des cintres, eux-mêmes accrochés sur des portants selon un classement fixé par le professionnel, par exemple selon le jour de livraison ou par couleur.

Le travail de retouches implique d'être ingénieux, de trouver des astuces et de faire preuve de créativité.

Critères de performance

Le mode opératoire choisi est pertinent et efficace.

Les éléments nécessaires sont décousus ou coupés avec soin.

Le vêtement est fonctionnel après réparation et/ou respecte le style et les dimensions souhaités par le client.

Les dimensions et/ou les matières et fournitures utilisées sont conformes à la commande.

Le vêtement est propre, net, non altéré au moment de sa livraison.

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

Choisir des fournitures et des accessoires

Etablir un mode opératoire pour réparer ou transformer un vêtement

Découdre des parties de vêtement

Renforcer des éléments par pose de toile thermocollante, de droit-fil...

Ajuster un vêtement en supprimant ou en ajoutant une étoffe

Ajuster un vêtement par épinglage

Repérer par épinglage les dimensions et réaliser des ourlets

Remplacer, réparer des doublures (jupe et robe)

Positionner et remplacer différents types de fermetures à glissière et invisible

Réaliser une boutonnière

Fixer des boutons et des accessoires (agrafes, pression à coudre...) aux points mains courants tels quepoint glissé, bagué, avant, arrière

Réaliser des ourlets à la machine ou aux points mains courants tels que point glissé, bagué, avant, arrière

Poser des pressions, des rivets, à l'aide de petits outillages manuels spécifiques

Faire preuve d'innovation et de créativité

Mettre en œuvre une démarche de résolution de problème

Veiller à la propreté et au rangement de son poste de travail

Procéder à un contrôle continu de son travail

Respecter des règles, d'hygiène, de sécurité et de protection de l'environnement liées à l'exercice de l'emploi

Respecter les règles de présentation et de communication liées à l'accueil de clientèle

Adopter une posture et une présentation en adéquation avec le métier

Connaissance de la technologie des matières textiles

Connaissance des principales méthodes pour ajuster un vêtement (rétrécir, agrandir, rallonger, raccourcir)

Connaissance des principales techniques de réparation d'un vêtement (réparer un accroc, changer une fermeture à glissière, refaire une doublure de jupe/pantalon/robe...)

Connaissance du vocabulaire technique lié à la création ou à la réparation de vêtement

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Adopter un comportement orienté vers l'autre

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Accueillir et conseiller un client en vue de lui proposer une prestation de création de vêtements sur-mesure féminins ou de retouches de vêtements adaptée à son besoin. Pour y parvenir, le professionnel écoute, questionne, reformule les propos du client pour définir précisément ses attentes et observe également ses singularités morphologiques pour lui proposer une solution technique et commerciale adaptée.

Critères de performance

La demande du client, ses besoins et motivations sont recueillis et pris en compte. Le contenu de la prestation et son prix de vente sont expliqués de façon claire et exhaustive au client.

Organiser ses actions

Description de la compétence - processus de mise en œuvre

Fabriquer ou retoucher un vêtement en définissant un mode opératoire efficace depuis la coupe des éléments constitutifs et/ou le choix des fournitures, en passant par les opérations de démontage ou d'assemblage jusqu'aux finitions. La façon de procéder est revue et adaptée si nécessaire en fonction des aléas rencontrés et pour garantir la qualité du travail fini.

Critères de performance

Les pièces sont regroupées dans un ordre logique et prêtes pour l'assemblage. Le mode opératoire est approprié au travail à réaliser. Le mode opératoire suivi est efficace.

Mettre en oeuvre une démarche de résolution de problème

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Diagnostiquer le problème à résoudre afin de proposer et mettre en œuvre une réponse ou des mesures correctives :

- au moment de l'accueil d'un client pour une création ou pour une retouche de vêtement, encernant la demande et le besoin et en mobilisant ses compétences techniques, sa créativité et son ingéniosité pour proposer une solution technique et commerciale adaptée;
- pendant la conception d'un vêtement, en identifiant les éventuels défauts de bien-aller, de symétrie... et en les corrigeant pour obtenir une base ou un patron conforme au modèle et aux singularités morphologiques du client.

Critères de performance

La solution technique proposée, y compris les matières textiles et/ou les fournitures prévues, est adaptée au cas à traiter

La base papier est ajustée en fonction d'éventuelles singularités morphologiques.

Le patron est rectifié en cas d'éventuelles modifications pour respecter le modèle.

Glossaire technique

Assemblage

Maintien d'une pièce sur elle-même par une piqûre perpendiculaire au bord ou arrivant en biais sur le pli.

Assembler

Réunir les différentes parties d'un vêtement par différents types de piqûre ou par thermocollage, ou par boutonnage, etc.

Biais

Bande d'étoffe, coupée en diagonale à 45° par rapport au droit fil ; doté d'une certaine élasticité, le biais se place sur les découpes arrondies, les dessous de cols, les passepoils et permet de réaliser une bordure ou une dissimulation d'une couture, un ourlet, etc.

Bordage

Protection d'une ou plusieurs pièces, simultanément à leur assemblage, par une pièce àcheval sur le ou les bords à protéger.

Canette

Petite bobine en acier ou en plastique sur laquelle s'enroule le fil posé dans la boîte à canette d'une machine à coudre ; elle régule le déroulement du fil et contribue à la formation d'un point.

Chaîne et trame

Se dit des tissus dont l'armure résulte de l'entrecroisement de fils, certains disposés dans le sens de la chaîne et d'autres dans le sens de la trame, à la différence de la maille, qui est tricotée.

Coulissage

Action de glisser un ou plusieurs fils, un cordon, etc. pour obtenir une fronce.

Décatir/décatissage

Procédé qui consiste à fixer le tissu à chaud et à le refroidir ensuite pour éliminer les tensions internes qui s'y sont accumulées lors des opérations précédentes de filature, de tissage...

Droit-fil

Désigne le sens de la lisière ; chaîne en tissage et colonne en tricotage.

Embu

Surplus de matière nécessaire à assurer l'emboîtement d'une manche, d'un col ou detoute autre partie d'un vêtement.

Etoffe

Masse cohérente plus ou moins plate, composée de fibres animales, végétales ou chimiques, quel qu'en soit le mode de liaison, tissage, tricotage, généralement destinée à l'habillement ou à l'ameublement.

Fronçage

Technique pour réduire une ampleur tout en conservant la possibilité de l'ajustement àla largeur désirée ou pour créer un effet d'ornement.

Gabarit

Modèle en carton, papier fort ou plastique, sur lequel on réalise certaines pièces dont les dimensions et la forme sont déterminées sans valeur de couture.

Gradé / gradation

Mesure. Définit la progression par degrés successifs des différentes tailles d'un mêmemodèle, en partant d'un patronage de taille moyenne.

Guide

Ensemble des mécanismes positionnés autour du pied-de-biche assurant la guidance de l'étoffe. Par exemple un guide-bordeur facilite la pose d'un ruban ou d'un biais.

Maille

Unité élémentaire des textiles, façonnée en tricot, crochet, dentelle, tulle, filet. C'est l'élément constitutif et fondamental d'une surface textile comportant un réseau plus ou moins lâche de fils entrelacés d'une boucle de fil à travers l'autre.

Monter

Réunir tous les éléments constitutifs d'un vêtement grâce à une successiond'opérations.

Motif

Sujet de base qui constitue un élément de décor. Le motif détermine le genre du tissu. Il peut y avoir plusieurs motifs sur la longueur ou la largeur d'un tissu.

Ourlage

Maintien d'un bord plié deux fois sur lui-même ; la piqûre traverse totalement lesépaisseurs ou est 'invisible' sur la face opposée au côté plié.

Pied presseur

Mécanisme annexe d'une machine à coudre, fixé à l'extrémité inférieure de la barre. Il maintient et presse sur les griffes contre la plaque à aiguille l'étoffe pour l'entraîner. Il assure d'autres fonctions, telles que le support d'accessoires, le coupe-fil, etc.

Piquage

Opération consistant à produire des piqûres sur une étoffe, à la main ou à la machine.

Piqueuse plate

Machine à coudre à plat à une ou plusieurs aiguilles ; certaines sont automatiques ou discontinues.

Point de chaînette

Succession d'anneaux pris les uns dans les autres qui diffèrent selon le modèle de la machine à coudre : point de chaînette un fil, un fil invisible, un fil zig-zag, deux aiguilles deux fils, deux aiguilles, etc.

Point de chausson

Point formé avec un fil d'aiguille passé à travers le matériau déplacé en diagonale. Il est employé pour le maintien d'un ourlet, l'ouverture d'une couture, etc.

Point devant

Point plat apparaissant sur le tissu en traits discontinus. On l'exécute en sortant l'aiguille du tissu et en la rentrant quelques fils plus loin de façon à laisser un vide. Les points se font aussi petits et réguliers que possible lorsqu'on travaille des tissus luxueux.

Point glissé

Voir Point devant.

Point invisible

Il est utilisé pour terminer un ourlet ou une parmenture, replié en simple épaisseur. Pointréalisé en retrait d'un bord, par un petit point de devant en regard du bord replié de l'ourlet, suivi d'un point de côté en diagonale, en piquant l'aiguille sur l'envers du bord.

Préformer

Préparer la forme, par exemple un pli.

Rabattage

Maintien de deux pièces après avoir rabattu l'une des épaisseurs sur l'autre et effectuéune piqûre préalable d'assemblage.

Rempliage

Maintien d'un bord plié une fois sur lui-même par une piqûre parallèle au pli. Le rempliage est également appelé ''glaçage'' lorsque la piqûre ne traverse totalement que le bord replié pour être ''invisible'' sur la face opposée du côté plié. Dans ce cas il correspond à une piqûre de préparation et de maintien préalable aux assemblages définitifs.

Renfort

Pièce de forme variable et en matières diverses, cousue ou collée ou thermocollée placée aux coudes ou genoux ou endroits vulnérables d'un vêtement pour les rendre indéformables.

Surfilage

Opération visant à exécuter un point de surfil, en passant un fil qui chevauche le bordd'un tissu coupé à vif, afin d'éviter l'effilochage.

Surjeteuse ou machine à surjeter

Machine à coudre qui possède deux aiguilles, deux crochets et une lame afin de réaliser deux opérations en une seule fois :

- le rasage qui s'effectue en coupant automatiquement l'excédent d'étoffe juste avant la réalisation de la couture;
- la réunion des deux bords avec deux ou plusieurs fils grâce à différents points de couture ; les deux crochets réalisent les points de recouvrement, grâce aux fils qui entourent et "sauvegardent" les lisières des morceaux assemblés.

Surpiquage

Action de réaliser une piqûre utilisée en ornement ou en renfort. Cette piqûre est exécutée sur l'endroit de l'étoffe à une distance parallèle et variable à la couture d'assemblage.

Textile

Terme générique qui désigne tout produit composé de fibres textiles, pures ou en mélange.

Thermocollage

Opération destinée à renforcer les éléments d'un vêtement en totalité ou en partie parapplication d'un support collant pour le raidir et lui conférer un aspect plus net.

Thermocollant

Se dit d'une étoffe que l'on fait adhérer à une autre par l'opération du thermocollage.

Glossaire du RP

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.

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.

RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION (RC) DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

« Couturier retoucheur »

Niveau IV (4)

1. Références de la spécialité

Intitulé du titre professionnel : Couturier retoucheur

Sigle du titre professionnel: CoR

Niveau: IV (4)

Référence en France métropolitaine

Code(s) NSF: 242s - Coupe, confection des vêtements

Code(s) ROME: B1803, D1207

Formacode: 21757, 21736, 21728, 21766

Date de l'arrêté: 17/12/2020

Date de parution au JO de l'arrêté: 26/12/2020

Date d'effet de l'arrêté: 24/03/2021

2. Modalités d'évaluation du titre professionnel

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. Celuici précise les modalités et les moyens de mise en œuvre de l'épreuve pour le candidat, le jury, et le centre organisateur.

- 2.1. Les compétences des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu de formation pour l'accès au titre professionnel 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 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 requisespour 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 professionnel 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 Dispositif d'évaluation pour la session du titre professionnel CoR

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	Réaliser une vente conseil de création unitaire d'un vêtement ou d'une retouche Etablir le prix de vente d'une création unitaire d'un vêtement ou d'une retouche Construire la base d'un vêtement Bâtir et valider la toile d'un vêtementRéaliser le patron d'un vêtement Couper des éléments constitutifs d'un vêtement Préparer et constituer des sous-ensembles d'un vêtement Réaliser le montage d'un vêtement Réaliser les finitions d'un vêtementRetoucher un vêtement	13 h 00 min	La mise en situation comporte trois parties indépendantes en présence du jury. Un surveillant est présent pour les deux premières parties. Première partie : vente conseil (durée 45 mn) Le candidat assure l'accueil, le conseil et la vente d'une prestation de création d'un vêtement sur mesure féminin ou de retouches. Un sujet est attribué au candidat par le responsable de session après un tirage au sort parmi plusieurs études de cas possibles. Le jury joue le rôle de la clientèle. Deuxième partie : conception (durée 5h45) A partir d'une dotation individuelle (matière d'œuvre, fournitures) et de données techniques, le candidat : • conçoit un modèle de vêtement féminin sur mesure, ce qui inclut à minima l'élaboration d'une base, d'un patron et d'une toile ; • établit manuellement une planche de gradation d'une base standard. Troisième partie : fabrication et retouches (Durée : 6h30) A patir d'une dotation individuelle (matière d'œuvre, fournitures) et de données techniques, le candidat : • fabrique un vêtement féminin sur mesure à partir du patron fourni ; • réalise une ou plusieurs retouches sur un vêtement existant. Pendant la deuxième et troisième parties chaque membre composant le jury peut observer et questionner le candidat pendant sa prestation.
Autres modalités d'évaluation	le cas échéant :		
Entretien technique	Sans objet		Sans objet
 Questionnaire professionnel 	Sans objet		Sans objet

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
 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 :	13 h 20 min	

Précisions pour le candidat VAE:

Le responsable de session prévoit en amont de la session de certification un temps de prise en main des machines par le candidat.

3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

			Autres modalités d'évaluation			
Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)	
Contractualiser une prestation de création de vêtements féminins	sur mesure ou de retouches					
Réaliser une vente conseil de création unitaire d'un vêtement ou d'une retouche	La demande du client, ses besoins et motivations sont recueillis et pris en compte. La solution technique proposée, y compris les matières textiles et/ou les fournitures prévues, est adaptée au cas à traiter. Le contenu de la prestation et son prix de vente sont expliqués de façon claire et exhaustive au client. Les arguments techniques et commerciaux sont pertinents. Les conditions de vente sont appliquées.	\boxtimes			0	
Etablir le prix de vente d'une création unitaire d'un vêtement ou d'une retouche	Le prix de vente de la prestation est en adéquation avec les prix du marché et la demande client. Le calcul du prix de revient de la matière d'œuvre est complet et exact. Le temps et le coût d'intervention sont correctement évalués. Les frais, hors matière d'œuvre et main d'œuvre, et la marge sont pris en compte. Le devis est exhaustif.	×		а		
Concevoir des vêtements féminins sur mesure						
Construire la base d'un vêtement	Le choix du type de base est pertinent. La prise de mesures est effectuée avec précision, aux endroits requis et est exhaustive. Les dimensions reportées sur papier sont fidèles aux mesures. Les éléments de la base papier sont tracés et découpés avec précision et netteté La base papier est ajustée en fonction d'éventuelles singularités morphologiques. La planche de gradation de la base est conforme au tableau de mesures standards.	X	<u> </u>			

			Autre	s modalités d'éva	lalités d'évaluation	
Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)	
Bâtir et valider la toile d'un vêtement	Les valeurs de couture sont matérialisées et régulières. Les pièces constitutives de la toile sont découpées avec netteté et précision. La toile est bâtie en respectant les valeurs de couture. Les proportions et les volumes sont en adéquation avec le modèle. Les éventuels ajustements relevés lors de l'essayage sont repérés et corrigés. Les lignes de construction de la toile concordent avec celles du mannequin.	×	0			
Réaliser le patron d'un vêtement	Les techniques de transformation de la base sont pertinentes. Les transformations requises sont matérialisées et exhaustives. Les éléments composant le patron sont découpés avec netteté et précision. Le patron est rectifié en cas d'éventuelles modifications pour respecter le modèle. Le patron est annoté et complet.	×	0	0	0	
Réaliser la fabrication de vêtements féminins sur mesure et de	retouches					
Couper des éléments constitutifs d'un vêtement	Tous les éléments du patron papier sont placés en respectant le droit-fil, les éventuels raccords et en économisant la matière. Les valeurs de couture prévues sont respectées. Les tracés des valeurs de couture et les repères d'assemblage sont matérialisés, précis et fidèles au patron. La coupe des pièces d'étoffes est nette et complète. Les pièces sont regroupées dans un ordre logique et prêtes pour l'assemblage.					

			Autres modalités d'évaluation			
Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)	
Préparer et constituer des sous-ensembles d'un vêtement	Le mode opératoire est approprié au travail à réaliser. La toile thermocollante est appliquée au fer aux endroits requis. Les points sont réguliers et adaptés aux opérations et aux matières utilisées. Les valeurs de couture, les repères d'assemblage et les éventuels raccords de couture prévus sont respectés. Les points d'arrêts requis ne se défont pas. Les sous-ensembles sont propres, non altérés et exempts de déformations ou de plis, Les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées.	⊠				
Réaliser le montage d'un vêtement	Le mode opératoire suivi est optimisé. Les piqûres sont régulières et adaptées aux matières et au travail à réaliser. Les valeurs de couture, les repères d'assemblage et les éventuels raccords de couture prévus sont respectés. Les embus sont résorbés aux endroits prévus.Les montages sont symétriques. Les sous-ensembles sont propres, non altérés et exempts de déformations ou de plis, Les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées.					
Réaliser les finitions d'un vêtement	Les principaux points mains sont réguliers et réalisés aux endroits prévus. Les éléments ou ourlets sont positionnés aux endroits prévus. Les éléments sont fixés solidement. Les résidus d'assemblage sont retirés. Le vêtement est fini, propre, net, non altéré au moment de sa livraison.	×				
Retoucher un vêtement	Le mode opératoire choisi est pertinent et efficace. Les éléments nécessaires sont décousus ou coupés avec soin. Le vêtement est fonctionnel après réparation et/ou respecte le style et les dimensions souhaités par le client. Les dimensions et/ou les matières et fournitures utilisées sont conformes à la commande. Le vêtement est propre, net, non altéré au moment de sa livraison.	X				

			Autro	es modalités d'éva	luation
Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Obligations règlementaires le cas échéant : Néant					

3.3. Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées		
Adopter un comportement orienté vers l'autre	Réaliser une vente conseil de création unitaire d'un vêtement ou d'une retouche		
Organiser ses actions	Couper des éléments constitutifs d'un vêtement		
	Préparer et constituer des sous-ensembles d'un vêtement		
	Réaliser le montage d'un vêtement		
	Réaliser les finitions d'un vêtement		
	Retoucher un vêtement		
Mettre en oeuvre une démarche de résolution de problème	Bâtir et valider la toile d'un vêtement		
	Construire la base d'un vêtement		
	Etablir le prix de vente d'une création unitaire d'un vêtement ou d'une retouche		
	Réaliser le patron d'un vêtement		
	Réaliser une vente conseil de création unitaire d'un vêtement ou d'une retouche		

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

4.1. Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 13 h 20 min

4.2. Protocole d'intervention du jury :

Le jury est présent pendant toute la durée de la mise en situation professionnelle et l'entretien final.

Il joue le rôle de la clientèle pendant la première partie de vente conseil.

Pendant les autres parties chaque membre composant le jury peut observer et questionner le candidat pendant sa prestation.

Pour un jury composé de deux membres, le nombre maximum de candidats à évaluer par session est limité à 12.

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 :

Néant

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

Le jury ou le responsable de session peut solliciter un référent technique, par exemple un formateur, pour intervenir sur les machines et autreséquipements en cas de dysfonctionnement.

Pendant la phase de vente conseil, un surveillant est présent.

Au vu de la durée totale de l'épreuve, le responsable de session veille à ce que les candidats prennent connaissance des phases de l'épreuveselon des modalités et une chronologie fixée dans le dossier organisateur.

REFERENTIEL DE

CERTIFICATION DES

CERTIFICATS

DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Couturier retoucheur

CCP

Contractualiser une prestation de création de vêtements féminins sur mesure ou de retouches

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	Etablir le prix de vente d'une création unitaire d'un vêtement ou d'une retouche Réaliser une vente conseil de création unitaire d'un vêtement ou d'une retouche	01 h 00 min	En présence du jury, qui joue le rôle de la clientèle, lecandidat assure l'accueil, le conseil et la vente d'une prestation soit de création d'un vêtement sur mesure féminin, soit de retouches. Le sujet est attribué au candidat par le responsable de session après un tirage au sort parmi plusieurs études decas possibles. La mise en situation comprend: un échange entre le candidat et le jury pour déterminer la demande du client et pour contractualiser la vente; un temps d'élaboration pour le candidat de la réponse détaillée et chiffrée.
Autres modalités d'évaluation le	cas échéant :		
Entretien technique	Sans objet		Sans objet
 Questionnaire professionnel 	Sans objet		Sans objet
 Questionnement à partirde production(s) 	Sans objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	01 h 00 min	

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Contractualiser une prestation de création de vêtements féminins sur mesure ou de retouches

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 00 min

Protocole d'intervention du jury :

Le jury est présent pendant toute la durée de la mise en situation professionnelle, car il joue le rôle de la clientèle.

Pour un jury composé de deux membres, le nombre maximum de candidats à évaluer par session est limité à 12.

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 :

Néant

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP Néant.

CCP

Concevoir des vêtements féminins sur mesure

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	Construire la base d'un vêtement Bâtir et valider la toile d'un vêtementRéaliser le patron d'un vêtement	06 h 00 min	A partir d'une dotation en fournitures et d'informations techniques e en présence du jury, la mise en situationconsiste pour le candidat à concevoir un modèle de vêtement féminin sur mesure, ce qui inclut à minima l'élaboration d'unebase, d'un patron et d'une toile; établir manuellement une planche de gradationd'une base standard Chaque membre composant le jury peut observer etquestionner le candidat pendant sa prestation.
Autres modalités d'évaluation le Entretien technique	cas échéant : Sans objet		Sans objet
 Questionnaire professionnel 	Sans objet		Sans objet
 Questionnement à partirde production(s) 	Sans objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	06 h 00 min	

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Concevoir des vêtements féminins sur mesure

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 l'épreuve pour lui permettre d'observer et de questionner le candidat.

Pour un jury composé de deux membres, le nombre maximum de candidats à évaluer par session est limité à 12.

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 :

Néant.

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

CCP

Réaliser la fabrication de vêtements féminins sur mesure et de retouches

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	Couper des éléments constitutifs d'un vêtement Préparer et constituer des sous-ensembles d'un vêtement Réaliser le montage d'un vêtement	06 h 30 min	A partir d'une dotation en matière d'œuvre, fournitures et d'informations techniques et en présence du jury, la mise ensituation consiste pour le candidat, à :
	Réaliser les finitions d'un vêtement Retoucher un vêtement		fabriquer un vêtement féminin sur-mesure à partirdu patron fourni;
			 réaliser une ou plusieurs retouches sur un vêtement existant;
			Chaque membre composant le jury peut observer etquestionner le candidat pendant sa prestation.
Autres modalités d'évaluation le	cas échéant:		
Entretien technique	Sans objet		Sans objet
 Questionnaire professionnel 	Sans objet		Sans objet
 Questionnement à partirde 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 Réaliser la fabrication de vêtements féminins sur mesure et de retouches

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 l'épreuve pour lui permettre d'observer et de questionner les candidats.

Pour un jury composé de deux membres, le nombre maximum de candidats à évaluer par session est limité à 12.

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 :

Néant.

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

Le jury ou le responsable de session peut solliciter un référent technique, par exemple un formateur, pour intervenir sur les machines et autreséquipements en cas de dysfonctionnement.

Annexe 1

Plateau technique d'évaluation

Couturier retoucheur

Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	Un atelier de confection équipé Un local fermé pour l'étude de cas de vente conseil d'une prestation, équipé au minimum d'une table et de 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. Il est également équipé d'un portant	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges. Les productions des candidats sont préalablement identifiées pour éviter toute confusion

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 pour poser les fournitures, les accessoires, le petit outillage	1	Sans objet
	1	Table individuelle pour la conception des bases et des patrons avec une chaise réglable pour chaque candidat	1	Les tables peuvent être individuellesou collectives La quantité de tables dépend de leurs dimensions et du nombre decandidats
Machines	1	Piqueuse plate avec éclairage au poste de travail et chaise réglable	1	Sans objet
	1	Surjeteuse avec éclairage au poste de travail et chaise réglable	4	Sans objet
	1	Une table avec une centrale vapeur et une jeannette	6	Sans objet
_	1	Fer à repasser pour poser de la toile thermocollante	6	Sans objet
Outils / Outillages	1	Lot de différents pieds presseurs pour piqueuse plate	1	Sans objet
	1	Lot d'aiguilles pour piqueuse plate	1	Sans objet
	1	Lot d'outillage de couturière : réglets, mètre-ruban, épingles, pistolet, ciseaux pour papier, ciseauxpour tissu, dé à coudre, aiguilles à main	1	Les candidats peuvent utiliser leurpropre outillage
	1	Lot d'aiguilles pour surjeteuse	4	Sans objet
	1	Fils, aiguilles de remplacement en cas de casse pour piqueuse plate, surjeteuse, aiguilles à main	12	Ces matières d'œuvre doivent être à disposition des candidats en quantité suffisante
Équipements	1	Mannequin	1	Tailles recommandées 38 à 42Dans l'atelier de confection

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
	1	Portant équipé de cintres pour suspendre les productions	6	Un dans l'atelier de confection et undans le local pour l'entretien final
	1	Mannequin pour exposer le prototype	12	Dans l'atelier de confection
Matières d'œuvre	1	Toile à patron, papier à patronner, fils, aiguilles et fournitures à disposition pour bâtir la toile	12	Sans objet
	1	Lot individuel de thermocollant en fonction des besoins de l'épreuve	1	Sans objet
	1	Morceau(x) d'étoffe(s) en fonction des besoins de l'épreuve	1	Dotation individuelle et/ou collectivesous forme de coupons ou en rouleaux en fonction du dossier organisateur
	1	Vêtement existant destiné à être retouché	1	Même modèle (matière et style)pour tous les candidats
	1	Accessoires pour les finitions	12	A préparer selon le dossiertechnique d'évaluation
	1	Cônes de fils de couleur adaptée aux travaux à réaliser	12	Ces matières d'œuvre doivent êtremises à disposition des candidats en quantité suffisante
Documentations	1	Tissuthèque	12	Sans objet

ANNEXE 2

CORRESPONDANCES DU

TFP

Le titre professionnel Couturier retoucheur est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances sont :

	Fabricant(e) de vêtements sur mesure		Couturier retoucheur
ССР	Aucune correspondance	CCP	Contractualiser une prestation de création de vêtements féminins sur mesure ou deretouches
CCP	Réaliser la conception unitaire de vêtements féminins sur mesure		Concevoir des vêtements féminins sur mesure
CCP	Réaliser les retouches et la fabrication unitaire de vêtements féminins	CCP	Réaliser la fabrication de vêtements féminins sur mesure et de retouches

Annexe 3

Glossaire des modalités d'évaluationdu 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 l 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.

ASSEMBLÉE DE LA POLYNÉSIE FRANÇAISE

NOR: CFP24202976DL-5

DÉLIBÉRATION Nº

/APF

DU

relative à la demande de reconnaissance par l'État du titre à finalité professionnelle de chef d'équipe en aménagement finitions préparé en Polynésie française et délivré par la 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 le code du travail de la Polynésie française et notamment le Livre III de sa partie VI;

Vu 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;

Vu l'arrêté n° 2125 CM du 30 octobre 2025 soumettant un projet de délibération à l'assemblée de la Polynésie française ;

Vu la lettre n° /2025/APF/SG du l'assemblée de la Polynésie française ;

portant convocation en séance des représentants à

Vu le rapport n° du de

de la commission de l'emploi et de la fonction publique;

Dans sa séance du

ADOPTE:

Article 1^{er}.- La présente délibération a pour objet la demande de reconnaissance par l'État du titre à finalité professionnelle de chef d'équipe en aménagement finitions préparé en Polynésie française et délivré par la ministre en charge de la formation professionnelle.

Article 2.- Le présent titre à finalité professionnelle, créé en application des dispositions du code du travail de la Polynésie française, présente une stricte correspondance avec le titre ayant le même intitulé qui est inscrit au répertoire national des certifications professionnelles.

<u>Article 3</u>.- Le titre à finalité professionnelle entrant dans le champ de l'application de cette demande de reconnaissance par l'État est détaillé comme suit :

INTITULÉ	SIGLE	RÉFÉRENCE	
Chef d'équipe en 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 à finalité professionnelle, sont décrites aux annexes jointes à la présente délibération.

<u>Article 4.-</u> L'organisme de formation désigné pour dispenser la formation est l'établissement public administratif dénommé Centre de formation professionnelle pour adultes (CFPA).

Peuvent également organiser la formation et les sessions d'évaluation du titre à finalité professionnelle visé les organismes de formation agréés suivant les conditions d'agrément fixées par arrêté pris en conseil des ministres.

<u>Article 5.-</u> 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.

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.

<u>Article 6.-</u> 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,

Odette HOMAI Antony GEROS

REFERENTIEL PROFESSIONNEL (RP) DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

« CHEF D'ÉQUIPE EN AMÉNAGEMENT FINITIONS »

NIVEAU IV (4)

Introduction

Présentation de l'évolution du titre professionnel

Le titre professionnel Chef d'équipe Aménagement Finitions correspondant à l'arrêté du 26 février 2019, avait été structuré sur un découpage en deux activités types et cinq compétences, selon une approche par fonctions d'encadrement de chantier de bâtiment, à savoir les fonctions techniques et managériales.

L'intitulé du titre professionnel inclut donc désormais la précision "en Aménagement Finitions". De plus, cetintitulé est conforme à la convention collective des ouvriers du bâtiment (actualisée le 17 décembre 2003) -N4P2

Sous sa nouvelle dénomination de Chef d'équipe en Aménagement Finitions, le titre professionnel conserve la même architecture pour la présente révision, correspondant à des fonctions d'encadrement de chantier mais concerne trois spécialités supplémentaires : Plâtrier traditionnel, Solier Moquettiste, Carreleur – Chapiste.

Ce type de structuration de l'emploi met en exergue les compétences managériales et leur niveau de responsabilité par un bloc de compétences "managérial" commun entre les divers chefs d'équipes en aménagement finitions répondant aux besoins du marché et aux pratiques des entreprises de l'aménagement finitions pour l'emploi de spécialité concerné, à savoir :

- Plaquiste
- Plâtrier traditionnel
- Peintre en bâtiment
- Façadier peintre Isolation Thermique par l'Extérieur (ITE)
- Solier Moquettiste
- Carreleur Chapiste

Contexte de l'examen du titre professionnel

Dans le cadre de la révision de la filière « aménagement finitions » de 2023, la problématique posée était de vérifier le contour des activités des intervenants de l'encadrement de chantier : Conducteur de travaux Aménagement Finitions, Chef d'équipe Aménagement Finitions et Chef de Chantier Aménagement Finitions, tout en précisant leurs champs d'intervention.

La veille sectorielle s'est fondée sur l'exploitation d'enquêtes et de rapports récents issus d'institutions et d'organismes en lien avec les filières du BTP. Elle a mis en évidence la cartographie suivante du secteur bâtiment en 2021 : une répartition de l'activité en chiffre d'affaires : gros œuvre (34 %) et second œuvre (66 %) et une répartition de l'activité économique : neuf (41.6 %) et entretien-amélioration (58.4 %).

La filière de l'aménagement finitions (AF) compte 156 220 entreprises, pour un total de 410 000 entreprises dans le bâtiment, dont 70% des entreprises AF possédant un emploi d'encadrement de chantier.

La filière « aménagement finitions » doit s'adapter à plusieurs évolutions techniques et règlementaires :

- La transition numérique avec le déploiement du processus BIM (Building Information Modeling) dans les marchés de la construction et l'utilisation des outils informatiques ;
- Les diverses règlementations et normes en vigueur : Règlement Thermique (RT- RE2020), Personne à Mobilité Réduite (PMR), Sécurité et Protection de la Sante (SPS), Établissement Recevant du Public (ERP), Haute Qualité Environnementale (HQE), règlementation acoustique, l'Intervention à Proximité des Réseaux (AIPR), les codes des marchés, REP2023 gestion des déchets ;
- La rénovation énergétique du bâti ancien avec ses exigences de résultats ;
- Les enjeux environnementaux dans la gestion organisationnelle des chantiers en aménagement finitions;
- L'émergence des marchés de déconstruction et réemploi dans le cadre de l'économie circulaire.

Ces exigences et évolutions significatives conduisent à un besoin d'élargissement des compétences et à lamaîtrise de connaissances liées à l'interdisciplinarité Tout Corps d'État (TCE) dans le suivi Qualité- Sécurité-Environnement (QSE) d'un chantier AF pour une organisation plus globale de l'acte de construire.

Pendant l'analyse du travail, les différentes missions confiées, ou susceptibles de l'être, par les personnes exerçant l'emploi ont été investiguées à travers une enquête menée auprès des entreprises correspondant aux codes NAF 4329Z – travaux d'isolation, 4331Z - travaux de plâtrerie, 4333Z – travaux de revêtement des sols et des murs, 4334Z – travaux de peinture et vitrerie, et à laquelle 240 entreprises ont répondu.

La fonction de Chef d'équipe (CE) se repère dans l'ensemble des structures d'entreprises, avec une proportion de 64 % pour les structures de moins de 10 salariés et de 80 % dans l'ensemble des autres structures au-delà de plus de 10 salariés.

L'analyse du travail met en évidence un besoin accru en coordination technique ainsi qu'une connaissance plus pointue des procédés constructifs. Ces besoins découlent des évolutions environnementales, 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, de la sécurité et de la gestion de l'environnement sur les chantiers (management de la qualité, de la sécurité et de l'environnement dans le cadre de la démarche QSE) ainsi que de l'autonomie et du management décentralisé avec plus de polyvalence.

L'encadrement de chantier s'oriente vers du management de chantier, tant dans sa dimension organisationnelle que technique. Dès lors, le chef d'équipe en aménagement finitions requiert une dimension managériale plus prégnante. Le travail de préparation et d'exécution s'est considérablement accru et complexifié suite aux évolutions technologiques, numériques, règlementaires et environnementales du secteur du bâtiment.

Il ressort de l'analyse du travail que le chef d'équipe en aménagement finitions n'est pas un généraliste du secteur, il est un spécialiste dans son métier, sur l'une des six spécialités suivantes de l'aménagement finitions : Plaquiste, Plâtrier traditionnel, Peintre en bâtiment, Façadier peintre - Isolation Thermique par l'Extérieur (ITE), Solier Moquettiste, Carreleur – Chapiste et il est nommé dans l'emploi sous le verbatim de chef d'équipe « de sa spécialité».

En qualité d'encadrant de proximité, le chef d'équipe en aménagement finitions occupe un poste d'interface et de relais entre sa hiérarchie, l'équipe qu'il accompagne au quotidien et les différents intervenants présents sur le chantier (autres entreprises, clients, voisinages, etc.).

Bien 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.

Le réexamen du titre professionnel chef d'équipe en aménagement finitions retranscrit ces évolutionsmises en lumière par la veille et l'analyse du travail.

Il en découle la mise à jour suivante, des deux activités types de l'emploi.

La première activité type s'intitule « Coordonner les travaux de son équipe dans sa spécialité en aménagement finitions » et réunit des fonctions techniques : organiser, contrôler et réaliser le bilan 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.

« Le marché de la rénovation - réhabilitation majoritaire » est pris en compte dans les connaissances que met en œuvre le chef d'équipe. Cela entraîne obligatoirement un renforcement ou une mise à jour des savoirs techniques (ex. : contrôle des interfaces) et organisationnels (ex. : planning et modes opératoires) inhérents aux marchés (déconstruction, réemploi, surélévation) dans les compétences réparties par spécialités AF (carrelage, sol souple, ITE, plaque, peinture, isolation) pour le chef d'équipe AF dans son activité de production.

«L'usage des outils numériques est prégnant dans l'emploi. L'usage du smartphone est essentiel. Les outils numériques sont utilisés de façon quotidienne par le chef d'équipe AF dans la communication autre qu'orale avec les ouvriers de l'équipe et la hiérarchie (chef de chantier AF et conducteur de travaux AF). » Dans les activités comme dans chaque compétence, l'usage des outils numériques est intégré en tant que savoir organisationnel ou savoir technique.

- « La communication orale est primordiale. La communication écrite se fait par le biais de fiches techniques. » La compétence transversale sur l'usage de la communication fait partie intégrante de l'emploi décrit et donc inclus dans le référentiel.
- « Il communique à l'externe vers les clients de façon quotidienne, adaptée aux travaux de sa spécialité et selon leur organisation. »
- Dans les compétences techniques, le conseil client est intégré en tant que savoir organisationnel et/ou savoir technique et/ou savoir relationnel, notamment la (CP2).
- « La connaissance du réglementaire SS4 amiante (DTA), SST, habilitation électrique, AIPR, échafaudages (R408), RE2020, REP2022, QSE, programme PACTE est indispensable à la tenue de l'emploi (fonctions, management et technique) quelle que soit la spécialité AF. »

Les connaissances afférentes aux diverses réglementations et normes sont intégrées dans les compétences du titre professionnel en tant que savoirs, notamment l'intervention sur des matériaux ou produits contenant de l'amiante, le travail en hauteur et l'habilitation à l'environnement électrique.

- « La notion de marché de déconstruction réemploi » est prise en compte dans les compétencestechniques en matière de contexte et de nouvelles actions professionnelles.
- « La prise en compte de l'économie circulaire » est intégrée en tant que savoir, savoir-fairetechnique ou savoir organisationnel dans les compétences.

En conclusion, le nombre des activités types, l'intitulé des activités, la maille des compétences ont été conservés en couvrant l'ensemble des spécialités de l'aménagement finitions pour une adéquation aux pratiques professionnelles correspondantes aux fonctions de premier niveau d'encadrement de chantier et à l'employabilité du professionnel dans les entreprises du secteur aménagement finitions. Et ainsi privilégier un parcours professionnel au sein de l'ensemble des structures d'entreprise.

Liste des activités

Ancien TP: Chef d'équipe aménagement-finitions

Activités:

- Réaliser avec son équipe des travaux de sa spécialité sur un chantier aménagement-finitions
- Mener son équipe sur un chantier de bâtiment

Nouveau TP: Chef d'équipe en aménagement finitions

Activités:

- Coordonner les travaux de son équipe dans sa spécialité en aménagement finitions
- Mener son équipe sur un chantier de bâtiment

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
		1	Organiser le travail quotidien de l'équipe sur un chantier d'aménagement finitions
1	Coordonner les travaux de son équipe dans sa spécialité en aménagement finitions	2	Accompagner et contrôler l'exécution des travaux de sa spécialité
		3	Réaliser le bilan de la production journalière de l'équipe
2	Mener son équipe sur un chantier de bâtiment	4	Communiquer avec son équipe et sa hiérarchie
•	weller son equipe sar an enancer de outment		Animer son équipe

FICHE EMPLOI TYPE

Chef d'équipe en aménagement finitions

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

Le chef d'équipe en aménagement finitions est un ouvrier hautement qualifié de spécialité sur les métiers de plaquiste, de plâtrier traditionnel, de peintre en bâtiment, de façadier peintre - itéiste, de solier moquettiste ou de carreleur-chapiste qui, en complément à ses activités de compagnon professionnel, assure le premier niveau d'encadrement de chantier d'une équipe de deux à huit ouvriers. Dans la limite de ses responsabilités, du cadre des réglementations et des procédures internes à l'entreprise, il encadre son équipe pour la réalisation d'ouvrages de sa spécialité. L'emploi de chef d'équipe s'articule autour de deux fonctions : la première, "technique", est orientée vers la réalisation d'ouvrage. La seconde, "managériale", est tournée vers la communication et l'animation de l'équipe.

Dans ses fonctions techniques, le chef d'équipe AF organise sur chantier le travail qu'il réalise quotidiennement avec son équipe et ponctuellement peut se faire au siège de l'entreprise. Il exploite les informations des documents d'exécution des travaux pour planifier l'activité journalière et quantifier les besoins en main-d'œuvre, matériel, et matériaux. Il participe à la réalisation des travaux et accomplit les tâches les plus délicates de son métier, en prenant en compte les critères liés à la démarche QSE et RSE. Il assure la gestion des interfaces techniques avec les autres lots. Il veille à la bonne application des réglementations sur la gestion des déchets et selon les marchés gère le réemploi des matériaux. Tout au long de la journée de travail, il vérifie la mise en place des dispositifs de sécurité et contrôle la qualité d'exécution des ouvrages. En fin de journée, il renseigne le rapport journalier avec les heures réalisées, les quantités d'ouvrage exécutées, les quantités de matériaux consommées, le matériel utilisé et le transmet à son responsable hiérarchique avec les outils numériques dédiés.

Dans ses fonctions managériales, le chef d'équipe AF transmet aux ouvriers les consignes de la hiérarchie, et explique les tâches, leur déroulement, et donne 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 de travail.

Le chef d'équipe en aménagement finitions intervient sur des chantiers de construction neuve ou en rénovation ou réhabilitation, à l'intérieur de locaux clos et couverts, ou à l'extérieur pour les activités sur les façades. Il exerce son métier de premier encadrant de chantier sous la responsabilité de son hiérarchique et 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.

Le chef d'équipe AF est en contact permanent avec la hiérarchie, les membres de son équipe (ouvriers et intérimaires) et les autres entreprises, ainsi que les différents intervenants de l'acte de construire présents sur le chantier : client ou maître d'œuvre, architecte ou maître d'œuvre, coordonnateur sécurité, ...

Les chantiers peuvent être éloignés du siège de l'entreprise, la mission du chef d'équipe AF comporte donc des déplacements fréquents avec les véhicules de l'entreprise et peut impliquer un travail en déplacement de plusieurs jours ou semaines. Les horaires sont réguliers et le rythme de travail est conditionné par des impératifs techniques et le respect des délais. Le chef d'équipe AF travaille en station debout prolongée, et assure de nombreux déplacements à pied tout en portant de multiples charges dans des locaux qui ne sont souvent ni chauffés ni climatisés avec des températures de travail en fonction des conditions climatiques, et avec un niveau sonore de l'environnement de travail pouvant être élevé.

Dans certaines organisations d'entreprise, l'exercice du métier de chef d'équipe AF nécessite certaines certifications et autorisations de l'employeur telles que la validation pour le travail en hauteur, les habilitations électriques., Sauveteur Secouriste du Travail (SST), Certification d'Aptitude à la Conduite d'Engins en Sécurité (CACES), Autorisation d'Intervention à Proximité des Réseaux (AIPR), etc.

Dans le cas où l'employeur souhaiterait affecter le chef d'équipe AF sur un chantier dont les matériaux 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 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.

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

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

Entreprises artisanales et Petites et Moyennes Entreprises (PME) du second œuvre intervenant dans ledomaine de l'aménagement finitions spécialisées en :

- NAF 4329Z travaux d'isolation
- NAF 4331Z travaux de plâtrerie
- NAF 4333Z travaux de revêtement des sols et des murs
- NAF 4334Z travaux de peinture et vitrerie

Entreprises de travail temporaire;

Services d'entretien de sociétés et de services publics.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

Chef d'équipe plâtrier

Chef d'équipe plaquiste

Chef d'équipe peintre

Chef d'équipe façadier peintre - itéiste

Chef d'équipe solier

Chef d'équipe carrelage chapiste

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Code du travail

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. Coordonner les travaux de son équipe dans sa spécialité en aménagement finitions Organiser le travail quotidien de l'équipe sur un chantier d'aménagement finitions Accompagner et contrôler l'exécution des travaux de sa spécialité Réaliser le bilan de 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

Communiquer Respecter des règles et des procédures Apprendre en continu

Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau IV (4)

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 F1608 Pose de revêtements rigides F1609 Pose de revêtements souples

FICHE ACTIVITE TYPE Nº 1

Coordonner les travaux de son équipe dans sa spécialité en aménagementfinitions

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

Dans ses fonctions techniques, le chef d'équipe en aménagement finitions organise le travail quotidien d'une équipe de deux à huit ouvriers. Il accompagne son équipe et contrôle l'exécution des travaux de sa spécialité qui lui sont confiés en mobilisant les moyens humains et matériels. Il contribue à la gestion du chantier en réalisant le bilan de la production journalière de l'équipe.

En amont de chaque journée de travail, le chef d'équipe en aménagement finitions s'approprie les documents d'exécution des travaux de la spécialité à réaliser, en extrait les informations nécessaires aux tâches journalières de son équipe et complète les éléments qui nécessitent des précisions. Il planifie l'activité journalière de l'équipe et quantifie les besoins en matériel, matériaux et main-d'œuvre dans une démarche QSE. Il identifie et évalue les risques d'accident ou d'atteinte à la santé des situations de travail et si nécessaire propose en hiérarchisant des mesures correctives de prévention. Il vérifie les commandes de matériaux et de matériels. Il établit la liste des points à contrôler ou à vérifier lors de la réception des supports avec les autres lots et sur les ouvrages de sa spécialité. Il quantifier les déchets à évacuer. Selon le marché, il prend en compte la notion de réemploi définie.

Tout au long de la journée de travail, en prenant en compte les contraintes du chantier, le chef d'équipe en aménagement finitions assure, en complément de ses activités d'ouvrier hautement qualifié, le suivi, la coordination technique et le respect des temps alloués pour la réalisation des travaux de sa spécialité. Il attribue les tâches aux ouvriers. Il trace les repères utiles et implante les ouvrages à réaliser. Il assure l'approvisionnent des matériaux et la disponibilité du matériel à chaque poste de travail. Il vérifie la mise en place des dispositifs de prévention et de sécurité et anticipe les risques. Il vérifie les interfaces avec les autres corps d'états. Il contrôle la conformité des travaux réalisés par rapport au cahier des charges et le respect du planning journalier. Il organise la gestion des déchets. Selon le marché, il organise le réemploi défini. Il donne au client les conseils nécessaires.

En fin de journée, le chef d'équipe en aménagement finitions transmet à son responsable hiérarchique les éléments de suivi des travaux permettant la mise à jour des paramètres de gestion du chantier. Il renseigne le rapport journalier avec les heures réalisées, les quantités de matériaux consommées, le matériel utilisé et les évènements de la journée. Il joint au rapport journalier les fiches de suivi des traitements des déchets, les bons de livraison des matériaux, les fiches de réception, et de retour matériel et selon le marché les fiches de suivi des traitements des déchets.

Dans l'exercice de cette activité, le chef d'équipe AF dispose de procédures internes (démarche RSE et QSE) à l'entreprise, de textes réglementaires, de règles de sécurité en vigueur et de règles pour la gestion des déchets. Il a à sa disposition un véhicule utilitaire pour ses déplacements et tout l'outillage nécessaire à la réalisation des ouvrages et à leur relevé. Il utilise les technologies de l'information, les outils informatiques ou bureautiques. Il exerce cette activité quotidiennement sur un chantier en neuf ou en rénovation-réhabilitation avec déconstruction-réemploi ou construction durable, sous la responsabilité de son responsable hiérarchique (chef de chantier, conducteur de travaux, chef d'entreprise) et peut être emmené à se déplacer au siège de l'entreprise en lien avec les divers services, principalement le parc matériel.

Lors de la réalisation de travaux en site occupé dans des locaux particuliers, professionnels ou recevantdu public, il rencontre des conditions spécifiques de mise en œuvre et donc, il assure la mise en place de protections spécifiques avant d'intervenir et adapte les horaires d'interventions en fonction des utilisateurs et occupants.

Dans certaines organisations d'entreprises, superviser les travaux d'aménagement finitions nécessite certaines certifications et autorisations telles que la validation pour le travail en hauteur, les habilitations électriques., Sauveteur Secouriste du Travail (SST), Certification d'Aptitude à la Conduite d'Engins en Sécurité (CACES), Autorisation d'Intervention à Proximité des Réseaux (AIPR), etc.

Le chef d'équipe AF dispose d'une large autonomie dans son métier dans la limite des attributions définies par le chef d'entreprise et dans le cadre de ses fonctions assume des responsabilités dans la réalisation des travaux et assurer des missions de représentation auprès des tiers. À l'externe, il est en relation avec le représentant du maître d'œuvre et le maître d'ouvrage, le coordonnateur SPS, les fournisseurs, les sous-traitants, les cotraitants, les prestataires. 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)

Sans

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Organiser le travail quotidien de l'équipe sur un chantier d'aménagement finitions Accompagner et contrôler l'exécution des travaux de sa spécialité Réaliser le bilan de la production journalière de l'équipe

Compétences transversales de l'activité type

Communiquer Respecter des règles et des procédures Apprendre en continu

FICHE ACTIVITE 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, détaille les interventions de chacun et donne le délai de réalisation des tâches en utilisant un langage technique adapté. Le chef d'équipe organise les réunions formelles (quart d'heure sécurité, activité, ..) et utilise les techniques de communication appropriées afin de s'assurer de la compréhension des consignes et des enjeux. Il reporte à sa hiérarchie les évènements marquants de la journée.

Le chef d'équipe est à l'écoute de son équipe, valorise les compétences et repère le cas échéant les signes d'attente ou d'insatisfaction afin d'associer l'équipe à la recherche d'efficacité et de prévenir toute situation de tension. Il accueille les nouveaux membres dans son équipe et présente le fonctionnement du chantier.

Sous la responsabilité de sa hiérarchie, le chef d'équipe exerce cette activité en interface entre la hiérarchie et les ouvriers, en situation collective ou individuelle, sur un chantier de bâtiment. Ponctuellement, le chef d'équipe peutêtre en relation avec les livreurs et d'autres intervenants sur le chantier.

Cette activité s'inscrit dans une démarche QSE (qualité, sécurité, environnement) en respectant les procédures liées au chantier. Cette activité implique la pratique des techniques de communication et l'utilisation des outils numériques ainsi que l'organisation de réunion de travail.

Dans certaines organisations d'entreprise, mener son équipe sur un chantier de bâtiment nécessite des validations ou habilitations spécifiques.

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

Communiquer Respecter des règles et des procédures Apprendre en continu

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE Nº 1

Organiser le travail quotidien de l'équipe sur un chantier d'aménagement finitions

Description de la compétence - processus de mise en œuvre

Afin de mettre en place une organisation efficace, et à partir des instructions transmises par la hiérarchie, s'approprier les documents d'exécution des travaux à réaliser (plans, planning, descriptifs, mode opératoires) de la spécialité concernée sur un chantier d'aménagement finitions. Extraire les informations nécessaires aux tâches journalières de l'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 encompte la qualité, la sécurité, et l'environnement (QSE) afin de garantir la bonne exécution des ouvrages et prestations, dans le respect des délais. Identifier et évaluer les risques d'accident ou d'atteinte à la santé lors des situations de travail et proposer si nécessaire des mesures correctives de prévention en les hiérarchisant. Vérifier les commandes de matériaux et matériels pour l'exécution des ouvrages. Établir la liste des points à contrôler ou à vérifier, s'ils ont déjà été contrôlés, lors de la réception des supports avec les autres lots. Établir la liste des points à contrôler sur les ouvrages de sa spécialité en rapport avec la réglementation ainsi qu'avec les attentes de qualité de finition. Quantifier les déchets à évacuer et les gérer selon la réglementation en vigueur. Selon le marché, prendre en compte la notion de réemploi définie.

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

Cette compétence est mise en œuvre quotidiennement, sur le chantier, ou au siège de l'entreprise en amont de chaque journée de travail, sous la responsabilité du hiérarchique. Il utilise des véhicules d'entreprise pour ses déplacements.

Critères de performance

Les informations nécessaires aux tâches journalières de l'équipe contenues dans les documents d'exécution sont extraites.

Le planning journalier précise un ordonnancement logique des tâches et tient compte des délais et desinterfaces techniques dans la démarche QSE.

Les risques d'accident ou d'atteinte à la santé des situations de travail sont identifiés, et si nécessaire despropositions hiérarchisées des mesures correctives sont faites.

Les commandes de matériaux sur le plan de la quantité, de la qualité et des délais sont conformes aucahier 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 liste des points de contrôle de réception de support avec les autres lots est établie.

La liste des points à contrôler par ouvrages et prestations pour le lot de sa spécialité est établie et tient compte des textes professionnels de mise en œuvre, de la conformité aux textes professionnels (NF DTU, aux avis techniques...). La gestion des déchets (récupération, stockage et évacuation) est en rapport avec la règlementation. Selon le marché, la notion de réemploi définie est prise en compte.

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

Utiliser les technologies de l'information ainsi que les outils informatiques et/ou bureautiques. Exploiter les documents d'exécution (plans, planning, descriptifs, modes opératoires, PIC). Exploiter les fiches techniques de produit et Fiches Descriptives Environnementale et Sanitaire (FDES). Réaliser un planning des tâches de l'équipe, dans sa spécialité, au quotidien. Affecter les ouvriers à la réalisation des tâches en fonction de leur profil. Réaliser un calepinage d'ouvrages AF.

Calculer des quantités d'ouvrage AF.

Calculer un débit de matériaux AF.

Réaliser des croquis à main levée.

Exploiter les fiches de données de sécurité (PPSPS).

Cerner les points de contrôles particuliers associés au degré de qualité de finition attendu.

Adopter une démarche méthodique et précise dans son organisation.

Apprendre en continu.

Analyser et synthétiser les données nécessaires à l'organisation du travail quotidien de l'équipe sur un chantier d'aménagement finitions.

Prendre en compte les principes du développement durable (RSE).

Intégrer les consignes, les modes opératoires, les procédures de sécurité pour réaliser le travail

d'approvisionnement des matériaux et du matériel de façon optimum.

Prendre en compte la démarche QSE définie pour le chantier.

Organiser les points de contrôle de réception de support.

Organiser l'évacuation des déchets.

Intégrer les instructions transmises par la hiérarchie.

Prendre des décisions de manière concertée avec la hiérarchie.

Adopter un comportement orienté vers l'autre.

Connaissance des NF DTU et de la technologie de sa spécialité.

Connaissance des intervenants à l'acte de construire et de leur rôle.

Connaissance de l'implication des différents intervenants à chaque phase de la construction, de la déconstruction avec réemploi.

Connaissance de la composition d'un dossier d'exécution pour un lot de sa spécialité.

Connaissance des règles de base du dessin technique du bâtiment.

Connaissances des techniques de planification.

Connaissance des techniques de mise en œuvre des matériaux et l'utilisation du matériel de sa spécialité.

Connaissance des techniques de déconstruction et de réemploi.

Connaissance des démarches QSE et RSE.

Connaissance des conventions et des symboles utilisés en dessin technique du bâtiment.

Connaissance des règles d'hygiène de sécurité et de santé (collective et individuelle).

Connaissance des normes, réglementations et formations règlementaires (NRA, PMR, RT/RE2020,REP2022, SS4, SST, PRAP, PRE, R408, CACES, AIPR...).

Connaissance de la méthode d'établissement d'un mode opératoire.

Connaissance du programme PACTE (AQC, PROFEEL, FEEBATT, RAGE, ...)

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Accompagner et contrôler l'exécution des travaux de sa spécialité

Description de la compétence - processus de mise en œuvre

Afin d'assurer l'efficacité de la production journalière, et à partir des documents d'exécution et des documents d'organisation définis, attribuer les taches aux ouvriers. S'assurer de l'approvisionnent des matériaux et de la disponibilité du matériel à chaque poste de travail. Vérifier les interfaces avec les autres corps d'états et la mise en place des dispositifs de sécurité. Implanter et calepiner les ouvrages à réaliser. Participer à la production de l'équipe et adopter un comportement adapté en cas d'accident, incident, dysfonctionnement. Contrôler la conformité des travaux réalisés par rapport au cahier des charges et au respect du planning journalier. Organiser la gestion des déchets en accord avec les procédures chantier mises en place. Selon le marché, organiser le réemploi. Donner au client les conseils nécessaires.

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

Cette compétence est mise en œuvre quotidiennement avec l'équipe sur le chantier et en relation avec le hiérarchique. Elle s'exerce en début de journée pour la préparation du travail, en journée pour l'exécution des ouvrages. Le professionnel peut, au fil de la journée, être en relation avec le client ou maître d'ouvrageet les différents intervenants à l'acte de construire (maitrise d'œuvre, entreprises des autres lots, CSPS...).

Il utilise des véhicules d'entreprise pour ses déplacements.

Critères de performance

La répartition du travail est effectuée.

Les postes de travail sont approvisionnés en matériaux et matériels.

Les interfaces avec les autres corps d'états et la mise en place des dispositifs de sécurité sont vérifiées.

L'implantation, la localisation et le calepinage des ouvrages réalisés respectent le cahier des charges.

Le comportement en cas d'accident, d'incident ou de dysfonctionnement est adapté.

Les travaux réalisés sont conformes aux cahiers des charges et respectent le planning journalier.

La gestion des déchets est organisée en accord avec les procédures chantier mises en place.

Le réemploi est programmé selon le marché. Les

conseils nécessaires sont donnés au client.

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

Utiliser les technologies de l'information, ainsi que les outils informatiques et/ou bureautiques.

Exploiter un planning des tâches de l'équipe au quotidien dans sa spécialité.

Exploiter un plan d'exécution afin de faire un tracé et réaliser un calepinage.

Réaliser des croquis à main levée.

Mettre en œuvre les techniques de construction de déconstruction et de réemploi de sa spécialité.

Mettre en œuvre les actions de secours lors d'accident.

Réaliser et vérifier la réception des supports.

Mettre en place des mesures et procédures de contrôle et d'autocontrôle qualité en cours et en fin deréalisation d'ouvrage.

Suivre l'avancement du chantier détecter les écarts de production et les signaler.

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 et le programme PACTE pour sa spécialité du chantier AF.

Utiliser les fiches techniques de produit et les fiches FDES.

Utiliser les fiches de données de sécurité (PPSPS).

Adopter une démarche méthodique et précise dans son organisation.

Apprendre en continu.

Effectuer le suivi des démarches QSE et RSE définies.

Appliquer les consignes, les modes opératoires, les procédures pour réaliser le travail d'approvisionnement des matériaux et du matériel de façon optimum.

Affecter les ouvriers à la réalisation des tâches en fonction de leur profil.

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.

Anticiper les risques professionnels.

Suivre le réemploi, le tri, l'évacuation des déchets.

Procéder à l'évacuation des déchets après déconstruction.

Présenter le déroulement et les objectifs du chantier aux ouvriers dans sa spécialité.

Expliquer les consignes d'hygiène, de santé, de sécurité et de prévention des risques.

Communiquer les processus dans le cadre de la construction, de la déconstruction et du réemploi

Participer à la relation avec le client

Connaissance du montage, du démontage et de l'utilisation d'échafaudages

Connaissance des procédures de SST

Connaissance des règles de base du dessin technique du bâtiment.

Connaissance des principes généraux de la technologie des autres corps d'état du bâtiment.

Connaissance de l'implication des différents intervenants à chaque phase de la construction, déconstruction et du réemploi.

Connaissance des NF DTU et de la technologie de sa spécialité.

Connaissance des intervenants à l'acte de construire et de leur rôle.

Connaissance de la composition d'un dossier d'exécution pour un lot de sa spécialité.

Connaissances des techniques de planification.

Connaissance des techniques de mise en œuvre des matériaux et l'utilisation du matériel de sa spécialité.

Connaissance des techniques de déconstruction et de réemploi.

Connaissance des démarches QSE et RSE.

Connaissance des conventions et des symboles utilisés en dessin technique du bâtiment.

Connaissance des règles d'hygiène de sécurité et de santé (collective et individuelle).

Connaissance des normes, réglementations et formations (NRA, PMR, RT/RE2020, REP2022, SS4,SST, PRAP, PRE, R408, CACES, AIPR...).

Connaissance de la méthode d'établissement d'un mode opératoire

Connaissance du programme PACTE (AQC, PROFEEL, FEEBATT, RAGE, ...)

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Réaliser le bilan de la production journalière de l'équipe

Description de la compétence - processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures de suivi d'exécution établies par l'entreprise et à partir de l'activité quotidienne de l'équipe, renseigner le rapport journalier avec les quantités d'ouvrages exécutés, les heuresréalisées, les quantités de matériaux consommées, le matériel utilisé et les évènements de la journée. Joindre au rapport journalier les bons de livraison des matériaux, les fiches de réception et de retour matériel et, selon le marché, les fiches de suivi des traitements des déchets, afin de transmettre au responsable hiérarchique les éléments de suivi des travaux permettant la mise à jour des paramètres de gestion du chantier (ex : ratio de main d'œuvre).

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

Cette compétence s'exerce avec une équipe sur chantier sous la responsabilité du hiérarchique et en relation avec les différents intervenants externes (livreurs, transporteurs, centre de recyclage des déchets,). Elle nécessite, principalement en fin de journée, un temps pour être exécutée par l'intermédiaire d'outils numériques (smartphone, tablette, applications diverses) ou de carnet de bord manuscrit interne à l'entreprise, pour transmission à son responsable hiérarchique. Il utilise des véhicules d'entreprise pour ses déplacements.

Critères de performance

Le rapport journalier est renseigné en intégrant les quantités d'ouvrages exécutés, les consommations de ressources (heures, matériaux, matériels) et les évènements de la journée.

La transmission des documents de l'activité du chantier (rapport journalier, bon de livraison des matériaux, fiches de réception et de retour matériel) est préparée.

Selon le marché, les fiches de suivi des traitements des déchets sont transmises.

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

Réaliser le pointage des ouvriers.

Calculer des quantités de matériaux, matériels et ouvrages.

Établir l'état des stocks.

Utiliser des ratios de main-d'œuvre.

Réaliser des relevés d'ouvrages.

Renseigner un rapport de chantier.

Utiliser les technologies de l'information, les outils informatiques et/ou bureautiques.

Utiliser les outils de suivi de chantier propres à l'entreprise.

Utiliser les fiches de suivi de traitement des déchets.

Adopter une démarche méthodique et précise dans son organisation.

Avoir une capacité d'analyse et de synthèse.

Faire appliquer les règles d'hygiène et de sécurité.

Répertorier les incidents de chantier et proposer des améliorations.

Adopter un comportement orienté vers l'autre.

Communiquer le rapport d'activité quotidien à son hiérarchique.

Connaissance de la règlementation en vigueur en matière d'hygiène, de santé et de prévention sur les chantiers.

Connaissance des principes collaboratifs et participatifs.

Connaissance des tolérances admissibles dans le bâtiment.

Connaissance du mode collaboratif global sur un chantier.

Connaissance de la structure de l'entreprise et de son organisation. Connaissance du matériel et des matériaux nécessaires à la mise en œuvre.

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE Nº 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. Expliciter 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. Organiser les réunions formelles (quart d'heure, sécurité, activité, ...). 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 collective ou individuelle, de manière formelle ou informelle. Cette compétence 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 choix techniques et les décisions sont portés au nom de l'entreprise. Cette compétence implique la pratique des techniques de communication et l'utilisation des outils numériques.

Critères de performance

Les consignes sont exprimées de façon claire. Le délai pour réaliser les tâches est donné. La signification et l'enjeu des tâches sont précisés. La compréhension des consignes est vérifiée. Le langage technique utilisé est adapté. Les points réguliers (activité, sécurité, ..) sont animés. Les évènements marquants de la journée sont rapportés.

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

Utiliser des supports visuels partagés.
Transmettre des messages écrits (mail, SMS, ..).
Structurer le contenu d'un message.
Expliquer les origines et les causes d'un changement.
Expliquer les risques liés aux tâches et les moyens mis en place pour les éviter.
Sensibiliser son équipe à la non-discrimination.
Transmettre les engagements RSE.
Utiliser les modes de communication adaptés (reformuler, questionner et synthétiser).

Animer une réunion. Mettre en place une réunion de début de journée. Préparer un quart d'heure sécurité/environnement.

Echanger sur la base de documents collaboratifs.
Favoriser la prise de parole et l'expression des avis.
Adapter son mode de communication en fonction des échanges.
Favoriser des échanges collectifs.
Présenter oralement les activités au quotidien.
Transmettre les consignes émanant de son responsable.

Connaissance des principes collaboratifs et participatifs.

Connaissance des modes et des canaux de communication.

Connaissance des canaux de communication instantanée.

Connaissance des éléments constitutifs structurants des rituels (Odj, temps, étapes, CR, ...). Connaissance du cadre légal de la loi sur la diversité en entreprise.

Connaissance des effets de sa communication sur son interlocuteur.

Connaissance du vocabulaire technique du secteur d'activité.

Connaissances des notions de la communication non verbale.

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Animer son équipe

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des consignes données par le responsable hiérarchique, expliquer les informations techniques, règlementaires et de prévention des risques afin d'inscrire les tâches à réaliser dans une cohérence globale.

Être à l'écoute de son équipe et valoriser les compétences des ouvriers pour associer l'équipe à la recherche d'efficacité. Repérer les signes (individuels ou collectifs) d'insatisfaction, recueillir les attentes et les besoins dans le but de prévenir toute situation de tension ou de conflit. Accueillir et intégrer des nouveaux membres dans son équipe, présenter 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 sa hiérarchie et en lien avec les ouvriers de l'équipe. L'animation de l'équipe implique la mise en œuvre de réunion de travail et intègre la transmission des savoirs.

Elle s'inscrit dans une démarche QSE (qualité, sécurité, environnement) en respectant les procédures liées au chantier.

Critères de performance

Les informations techniques, règlementaires et de prévention des risques sont expliquées de façon détaillée.

Les remontées d'information de l'équipe sont prises en compte dans son animation.

Les compétences des équipes sont identifiées.

Les signes (individuels ou collectifs) d'insatisfaction sont repérés.

Les besoins et les attentes de l'équipe sont recueillies.

L'accueil et l'intégration de nouveaux membres dans l'équipe sont anticipés.

Le fonctionnement du chantier est présenté.

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

Agir dans l'instantanéité.

Anticiper la prévention des risques professionnels.

Déléguer des tâches en mode projet.

Formuler et suivre des objectifs opérationnels.

Instaurer des échanges collaboratifs.

Mobiliser des leviers de motivation adaptés (reconnaissance, autonomie, développement de compétences,

..).

Mobiliser les compétences autour d'un objectif commun.

Adapter son management pour une meilleure inclusion.

Inscrire les actions quotidiennes dans une cohérence globale.

S'assurer du suivi des formations obligatoires.

Rationaliser et optimiser les compétences.

Accompagner le changement.

Promouvoir la culture de prévention de l'entreprise.

S'adapter à un environnement changeant.

Faire preuve de loyauté envers l'entreprise et les équipes, porter la culture de l'entreprise.

Gérer les conflits et les relations interpersonnelles dans une équipe.

Intégrer un nouveau membre dans l'équipe.

Connaissance des principes de base de la RSE.

Connaissance de la démarche QVCT.

Connaissance de l'environnement du handicap (la loi, décret, ..).

Connaissance des étapes d'accompagnement au changement.

Connaissance des freins au changement.

Connaissance des mécanismes liés aux stéréotypes et leurs conséquences.

Connaissance des styles managériaux.

Connaissance des tendances de fonctionnement générationnel (x, y, z, alpha).

Connaissance d'une méthode de formulation d'objectif (ex SMART).

Connaissance des événements (accidents du travail, maladies professionnelles, presqu'accidents, signaux faibles, alertes...).

FICHE DES COMPETENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Communiquer

Description de la compétence - processus de mise en œuvre

Echanger avec des interlocuteurs différents en adaptant son expression, expliquer, développer une idée, un avis sur des sujets variés, rendre compte de son activité.

Critères de performance

La compréhension des consignes est vérifiée. Le langage technique utilisé est adapté. Les évènements marquants de la journée sont rapportés. La répartition du travail est effectuée. Les conseils nécessaires sont donnés au client.

Respecter des règles et des procédures

Description de la compétence - processus de mise en œuvre

Adopter des procédures ou les mesures de prévention des risques à sa disposition pour faire face à dessituations de travail particulières

Critères de performance

Les risques d'accident ou d'atteinte à la santé des situations de travail sont identifiés, et si nécessaire despropositions hiérarchisées des mesures correctives sont faites.

Les interfaces avec les autres corps d'états et la mise en place des dispositifs de sécurité sont vérifiées.

Le comportement en cas d'accident, d'incident ou de dysfonctionnement est adapté.

La gestion des déchets est organisée en accord avec les procédures chantier mises en place.

Selon le marché, les fiches de suivi des traitements des déchets sont transmises.

Les points réguliers (activité, sécurité...) sont animés.

Les informations techniques, réglementaires et de prévention des risques sont expliquées, de façon détaillée.

Apprendre en continu

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Faire preuve de curiosité dans son domaine, étendre et actualiser ses savoirs pour faire face à la nouveauté quand elle se présente.

Critères de performance

Les commandes de matériaux sur le plan de la quantité, de la qualité et des délais sont conformes aucahier des charges et permettent la réalisation des ouvrages.

La gestion des déchets (récupération, stockage et évacuation) est en rapport avec la règlementation.

Selon le marché, la notion de réemploi définie est prise en compte.

Le réemploi est programmé selon le marché.

Les compétences des équipes sont identifiées.

Glossaire technique

Glossaire tecnique CEAF

AIPR: Attestation d'Intervention à proximité des réseaux

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'unbâtiment, autour d'une ou plusieurs maquettes numériques modélisées en 3D.

CASES: Certificat d'Aptitude à la conduite En Sécurité

DOE: Dossier des Ouvrages Exécutés

ERP: Etablissement Recevant du Public

FDES: Fiches Descriptives Environnementale et Sanitaire

HQE: Haute Qualité Environnementale

ITE: Isolation Thermique par l'Extérieur

NF DTU: Norme Française Document technique Unifié

NRA: Nouvelle Réglementation Acoustique

PACTE: Programme d'Action pour la qualité de la Construction et la TransitionEnergétique

PIC: Plan d'Installation de Chantier

PGC: Plan Général de Coordination

PMR: Personne à Mobilité Réduite

PRAP: La formation à la Prévention des Risques liés à l'Activité Physique

PRE: La formation à la Prévention des Risques Electriques PPSPS:

Plan Particulier de Sécurité et de Protection de la SantéQSE : Qualité

Sécurité Environnement

QVCT : Qualité de Vie et Conditions de Travail

RE2020: Réglementation Environnementale 2020

REP2022 : Responsabilité Elargie des Producteurs : Le principe est simple : celui qui fabrique, qui distribue un produit ou qui importe un produit doit prendre en charge sa fin de vie.

RSE: Responsabilité Sociale et Environnementale

RT: Règlement Thermique

SPS: Sécurité et Protection de la Sante

SMART: Spécifique, Mesurable, Atteignable, Réalisable, Temporellement définie

SS4: réglementation amiante Sous-Section 4

SST: Sauveteur Secouriste du Travail

TCE: Tout Corps d'État

Glossaire du RP

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.

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.

RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION (RC) DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

« CHEF D'ÉQUIPE EN AMÉNAGEMENT ET FINITIONS »

NIVEAU IV (4)

1. Références de la spécialité

Intitulé du titre professionnel : Chef d'équipe en aménagement finitions

Sigle du titre professionnel: CEAF

Niveau: IV (4)

Référence du titre professionnel en France métropolitaine

Code(s) NSF: 233p - Conduite des travaux, métré, encadrement de chantiers de finition

Code(s) ROME: F1604, F1606, F1611, F1608, F1609 Formacode: 22294, 22454, 22442, 22411, 22485

Date de l'arrêté : 22/02/2024

Date de parution au JO de l'arrêté: 29/02/2024

Date d'effet de l'arrêté: 13/07/2024

2. Modalités d'évaluation générales des titres professionnels

Chaque modalité d'évaluation, identifiée dans le référentiel de certification (RC) comme constitutive de la session du titre, du certificat de compétences professionnelles (CCP) ou du certificat complémentaire de spécialisation (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.

L'aménagement de la session d'examen pour les candidats en situation de handicap pourra s'appuyer sur le guide pratique d'aménagement des sessions d'examen disponible à l'adresse suivante : https://travail-emploi.gouv.fr/formation-professionnelle/certification-competences-pro/titres-professionnelle-373014, rubrique textes réglementaires/documents techniques.

La proposition d'aménagement de la session d'examen est mise en œuvre en lien avec la DDETS concernée.

3 Dispositif d'évaluation spécifique pour la session du titre professionnel CEAF

Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou d'un parcours de validation des acquis de l'expérience (VAE) pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau 3.1 « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- 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.

Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès au titre professionnel par capitalisation de CCP sont évaluées par un jury au vu du livret de certification et d'un entretien destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice desactivités composant le titre visé. Cet entretien se déroule en fin de session du dernier CCP.

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	Organiser le travail quotidien de l'équipe sur un chantier d'aménagement finitions Accompagner et contrôler l'exécution des travaux de sa spécialité Réaliser le bilan de la production journalière de l'équipe	05 h 00 min	À partir d'un dossier technique comprenant les éléments d'une spécialité en aménagement finitions d'un projet de réalisation de travaux d'un bâtiment, le candidat répond aux questions portant sur une ou des étude(s) de cas et produit les éléments demandés pour : Coordonner les travaux de son équipe dans sa spécialité en aménagement finitions
Autres modalités d'évaluation le	e cas échéant :		
■ Entretien technique	Organiser le travail quotidien de l'équipe sur un chantier d'aménagement finitions Accompagner et contrôler l'exécution des travaux de sa spécialité Réaliser le bilan de la production journalière de l'équipe	00 h 30 min	L'entretien technique comprend deux parties. L'entretien technique est réalisé après la mise en situation professionnelle. Le jury dispose d'un guide d'entretien. Une partie au cours de laquelle, le candidat argumente oralement en répondant aux questions du jury sur des points ciblés de sa production issue de la mise en situation professionnelle se sa spécialité en aménagement finitions. Pour mener les échanges le jury se base sur la production du candidat issue de la mise en situation professionnelle et du guide d'entretien, afin d'obtenir des informations complémentaires pour finaliser l'évaluation des compétences. Une autre partie pendant laquelle, le candidat répond aux questions du jury en matière de management de l'équipe de production. Pour évaluer les compétences liées à l'activité « Mener son équipe sur un chantier de bâtiment, le jury interroge le candidat en s'appuyant sur des propositions d'études de cas du guide d'entretien, afin d'évaluer sa maîtrise des compétences : Communiquer avec son équipe et sa hiérarchie Animer son équipe
 Questionnaire professionnel 	Sans objet		Sans objet
 Questionnement à partirde 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.

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	05 h 50 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

Pour accéder au titre professionnel de chef d'équipe en aménagement finitions, le centre organisateur vérifie en amont de la session d'examen que lecandidat possède soit une expérience professionnelle minimale de 3 années dans la spécialité avec un niveau minimal de qualification N3P2 (cf. conventions collectives), soit une certification ou un diplôme de niveau 4 dans la spécialité.

Le centre organisateur met à disposition du candidat : une calculatrice, une règle d'échelle (kutch), ainsi que le matériel de bureau nécessaire pourréaliser manuellement des notes, plannings, schémas, plans : règle, équerre, crayons papier, gomme, stylos, surligneurs, crayons de couleur, etc.

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.

Précisions pour le candidat VAE:

Pour accéder au titre professionnel de chef d'équipe en aménagement finitions, le centre organisateur vérifie en amont de la session d'examen quele candidat possède soit une expérience professionnelle minimale de 3 années dans la spécialité avec un niveau minimal de qualification N3P2 (cf. conventions collectives), soit une certification ou un diplôme de niveau 4.

Le centre organisateur met à disposition du candidat : une calculatrice, une règle d'échelle (kutch), ainsi que le matériel de bureau nécessaire pourréaliser manuellement des notes, plannings, schémas, plans : règle, équerre, crayons papier, gomme, stylos, surligneurs, crayons de couleur, etc.

3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

			Autres modalités d'évaluation		
Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Coordonner les travaux de son équipe dans sa spécialité en amén	agement finitions				
Organiser le travail quotidien de l'équipe sur un chantier d'aménagement finitions	Les informations nécessaires aux tâches journalières de l'équipe contenues dans les documents d'exécution sont extraites. Le planning journalier précise un ordonnancement logique des tâches ettient compte des délais et des interfaces techniques dans la démarche QSE. Les risques d'accident ou d'atteinte à la santé de sa (ses) situation(s) de travail sont identifiés, et si nécessaire des propositions hiérarchisées des mesures correctives sont faites. Les commandes de matériaux sur le plan de la quantité, de la qualité et des délais 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 liste des points de contrôle de réception de support avec les autres lots est établie. La liste des points à contrôler par ouvrages et prestations pour le lot de sa spécialité est établie et tient compte des textes professionnels de mise en œuvre, de la conformité aux textes professionnels (NF DTU, aux avis techniques). La gestion des déchets (récupération, stockage et évacuation) est en rapport avec la règlementation. Selon le marché, la notion de réemploi définie est prise en compte.		\boxtimes		

Compétences professionnelles Critères d'évaluation Mise en situation professionnelle La répartition du travail est effectuée. Les postes de travail sont approvisionnés en matériaux et matériels. Les interfaces avec les autres corps d'états et la mise en place des dispositifs de sécurité sont vérifiées. L'implantation, le localisation et le calepinage des ouvrages réalisés respectent le cahier des charges. Le comportement en cas d'accident, d'incident ou de dysfonctionnement est commu. Les travaux réalisés sont conformes aux cahiers des charges et respectent le planning journalier. La gestion des déchets est organisée en accord avec les procédures chantier mises en place. Le réemploi est programmé selon le marché. Les conseils nécessaires sont donnés au client. Le rapport journalier est renseigné en intégrant les quantités d'ouvrage exécutés, les consommations de ressources (heures, maiériaux, matériels) et les événements de la journée. Le trapport journalier est renseigné en intégrant les quantités d'ouvrage exécutés, les consommations de ressources (heures, maiériaux, matériels) et les événements de la journée. Le trapport journalier est renseigné en intégrant les quantités d'ouvrage exécutés, les consommations de ressources (heures, maiériaux, matériels) et les événements de la journée. Le trapport journalier est renseigné en intégrant les quantités d'ouvrage exécutés, les consommations de ressources (heures, maiériaux, matériels) et les événements de la journée. Le trapport journalier est renseigné en intégrant les quantités d'ouvrage exécutés, les consommations de ressources (heures, maiériaux, matériels) et les événements de le livais no des matériaux et matériaux et matérials. Les interfeues des déches ces des des des des des des des des des d				Autres modalités d'évaluation		
Les postes de travail sont approvisionnés en matériaux et matériels. Les interfaces avec les autres corps d'états et la mise en place des dispositifs de sécurité sont vérifiées. L'implantation, la localisation et le calepinage des ouvrages réalisés respectent le cahier des charges. Le comportement en cas d'accident, d'incident ou de dysfonctionnement est connu. Les travaux réalisés sont conformes aux cahiers des charges et respectent le planning journalier. La gestion des déchets est organisée en accord avec les procédures chantier mises en place. Le réemploi est programmé selon le marché. Les conseils nécessaires sont donnés au client. Le rapport journalier est renseigné en intégrant les quantités d'ouvrage exécutés, les consommations de ressources (heures, matériaux, matériels) et les évènements de la journée. La transmission des documents de l'activité du chantier (rapport journalier, bon de livraison des matériaux, fiches de réception et de retour matériel) estpréparée.	Compétences professionnelles			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
consommations de ressources (heures, matériaux, matériels) et les évènements de la journée. Réaliser le bilan de la production journalière de l'équipe La transmission des documents de l'activité du chantier (rapport journalier, bon de livraison des matériaux, fîches de réception et de retour matériel) estpréparée.		Les postes de travail sont approvisionnés en matériaux et matériels. Les interfaces avec les autres corps d'états et la mise en place des dispositifs de sécurité sont vérifiées. L'implantation, la localisation et le calepinage des ouvrages réalisés respectent le cahier des charges. Le comportement en cas d'accident, d'incident ou de dysfonctionnement est connu. Les travaux réalisés sont conformes aux cahiers des charges et respectent le planning journalier. La gestion des déchets est organisée en accord avec les procédures chantier mises en place. Le réemploi est programmé selon le marché. Les				
Obligations règlementaires le cas échéant :		consommations de ressources (heures, matériaux, matériels) et les évènements de la journée. La transmission des documents de l'activité du chantier (rapport journalier, bon de livraison des matériaux, fiches de réception et de retour matériel) estpréparée.	\boxtimes	\boxtimes		

3.3. Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Communiquer	Accompagner et contrôler l'exécution des travaux de sa spécialité
	Communiquer avec son équipe et sa hiérarchie
Respecter des règles et des procédures	Accompagner et contrôler l'exécution des travaux de sa spécialité
	Animer son équipe
	Communiquer avec son équipe et sa hiérarchie
	Organiser le travail quotidien de l'équipe sur un chantier d'aménagement finitions
	Réaliser le bilan de la production journalière de l'équipe
Apprendre en continu	Accompagner et contrôler l'exécution des travaux de sa spécialité
	Animer son équipe
	Organiser le travail quotidien de l'équipe sur un chantier d'aménagement finitions

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

4.1. Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 50 min

4.2. Protocole d'intervention du jury :

§ Mise en situation professionnelle : la présence du jury n'est pas requise.

Le jury prend connaissance des productions du candidat avant de mener l'entretien technique.

- § Entretien technique : en présence du jury.
- § Entretien final : en présence du jury. Il vérifie le niveau de maîtrise par le candidat des compétences professionnelles requises pour l'exercice desactivités types auxquelles conduit le titre visé.

Le jury prend connaissance du dossier professionnel avant de mener 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

Le centre organisateur désigne 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.

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

Chef d'équipe en aménagement finitions

CCP

Coordonner les travaux de son équipe dans sa spécialité en aménagement finitions

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

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- 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.

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

Mise en situation professionnelle Accompagner et contrôler l'exécution des travaux de sa spécialité Organiser le travail quotidien de l'équipe sur un chantier d'aménagement finitions Réaliser le bilan de la production journalière de l'équipe	05 h 00 min	À partir d'un dossier technique comprenant les éléments d'une spécialité en aménagement finitions d'un projet de réalisation de
		travaux d'un bâtiment, le candidat répond aux questions portant sur une ou des étude(s) de cas et produit les éléments demandés pour : Coordonner les travaux de son équipe dans sa spécialité en aménagement finitions

Entretien technique	Accompagner et contrôler l'exécution des travaux de sa spécialité Organiser le travail quotidien de l'équipe sur un chantier d'aménagement finitions Réaliser le bilan de la production journalière de l'équipe	00 h 15 min	L'entretien technique est réalisé après la mise en situation professionnelle. Pour mener les échanges le jury se base sur la production du candidat issue de la mise en situation professionnelle et d'un guide d'entretien, afin d'obtenir des informations complémentaires pour finaliser l'évaluation des
---------------------	---	-------------	---

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			Dans ce temps, le candidat argumente oralement en répondant aux questions du jury sur des points ciblés de sa production issue de la mise en situation professionnelle de sa spécialité en aménagement finitions.
 Questionnaire professionnel 	Sans objet		Sans objet
 Questionnement à partirde 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 :

Pour accéder au CCP Coordonner les travaux de son équipe dans sa spécialité en aménagement finitions du titre professionnel de chef d'équipeen aménagement finitions, le centre organisateur vérifie en amont de la session d'examen que le candidat possède soit une expérience professionnelle minimale de 3 années dans la spécialité avec un niveau minimal de qualification N3P2 (cf. conventions collectives), soit une certification ou un diplômede niveau 4 dans la spécialité.

Le centre organisateur met à disposition du candidat : une calculatrice, une règle d'échelle (kutch), ainsi que le matériel de bureau nécessaire pourréaliser manuellement des notes, plannings, schémas, plans : règle, équerre, crayons papier, gomme, stylos, surligneurs, crayons de couleur, etc.

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.

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Coordonner les travaux de son équipe dans sa spécialité en aménagementfinitions

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 15 min

-	jury : rofessionnelle : la présence du jury n'est pas requise. aissance des productions avant de mener l'entretien technique.
☐ Entretien technique	: le jury est présent.
que la prise en compte des	oit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossierscandidats ainsi temps de correction et de délibération. doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi

Conditions particulières de composition du jury : Sans objet

que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

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

Le centre organisateur désigne 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.

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.

CCP

Mener son équipe sur un chantier de bâtiment

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

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- 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.

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 hiérarchieAnimer 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 les propositions d'études de cas.
Autres modalités d'évaluation le	cas échéant :		
Entretien technique	Sans objet		Sans objet
 Questionnaire professionnel 	Sans objet		Sans objet
 Questionnement à partirde production(s) 	Sans objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	00 h 45 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

La mise en situation professionnelle est organisée individuellement par candidat.

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Mener son équipe sur un chantier de bâtiment

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 45 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

Le jury est présent pendant toute la durée de la session CCP.

Annexe 1

Plateau technique d'évaluation

Chef d'équipe en aménagement finitions

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 candidats. 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 permettre la confidentialité desproductions et la surveillance pendant le déroulement de l'épreuve. Cette salle doit fermer à clef.
Entretien technique	Un local fermé équipé d'une table, de trois chaises et d'un tableau mural ou chevalet de conférence papier avec des feutres. Cet espace permet de recevoir le jury et un candidat.	Ce local doit garantir la confidentialité deséchanges.
Entretien final	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises. Un local fermé équipé d'une table, de trois chaises et d'un tableau mural ou chevalet de conférence papier avec des feutres. Cet espace permet de recevoir le jury et un candidat.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialitédes échanges. Cet espace peut être le même que celui utilisé pour l'entretien technique.

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 80/120 et une table 60/120 (bureau en L) ou toute autre configuration pour une surface de travail de minimum recommandée de 1,5 m ² l chaise	1	La table devra être suffisamment grande pour accueillir le poste informatique et y déplier des plansde format A3.
Outils / Outillages	1	Fournitures matériels de bureau comprenant une calculette, une règle d'échelle (kutch), une règle, une équerre, un stylo, une gomme et crayons de papier, un ensemble de crayons de couleur et surligneurs.	1	Situé sur la table du candidat (Postede travail).
	1	Un tableau mural ou chevalet de conférence papier avec des feutres.	I	Situé dans la salle pour les entretiens (technique et final).
Équipements	1	Un poste informatique équipé d'un logiciel de traitement de texte et d'un tableur et vidé de tout fichier de travail. Le poste informatique est équipé d'un écran de 19 pouces minimum recommandés.	1	Situé sur la table du candidat (Postede travail).
	1	Une imprimante A3 et A4 couleur, partagée avec système d'identification des utilisateurs.	14	Située dans la salle où se déroule lamise en situation professionnelle, soit à proximité immédiate de celle- ci et connectée en réseau avec les postes informatiques des candidats.

ANNEXE 2

CORRESPONDANCES DU TP

Le titre professionnel Chef d'équipe en aménagement finitions est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances sont :

	Chef d'équipe aménagement-finitionsArrêté du		Chef d'équipe en aménagement finitionsArrêté du	
	12/02/2019	12/02/2019		
CCP	Réaliser avec son équipe des travaux de sa spécialité sur un chantier aménagement-finitions	CCP	Coordonner les travaux de son équipe dans sa spécialité en aménagement finitions	
CCP	Mener son équipe sur un chantier de bâtiment	CCP	Mener son équipe sur un chantier de bâtiment	

Annexe 3

Glossaire des modalités d'évaluationdu 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 I 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.

ASSEMBLÉE DE LA POLYNÉSIE FRANÇAISE

NOR: CFP24202977DL-5

DÉLIBÉRATION Nº

/APF

 \mathbf{DU}

relative à la demande de reconnaissance par l'État du titre à finalité professionnelle de chef d'équipe gros œuvre préparé en Polynésie française et délivré par la 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 le code du travail de la Polynésie française et notamment le Livre III de sa partie VI;

Vu 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;

Vu l'arrêté n° 2127 CM du 30 octobre 2025 soumettant un projet de délibération à l'assemblée de la Polynésie française ;

Vu la lettre n° /2025/APF/SG du l'assemblée de la Polynésie française ;

portant convocation en séance des représentants à

Vu le rapport n°

du

de la commission de l'emploi et de la fonction publique;

Dans sa séance du

ADOPTE:

Article 1^{er}.- La présente délibération a pour objet la demande de reconnaissance par l'État du titre à finalité professionnelle de chef d'équipe gros œuvre préparé en Polynésie française et délivré par la ministre en charge de la formation professionnelle.

Article 2.- Le présent titre à finalité professionnelle, créé en application des dispositions du code du travail de la Polynésie française, présente une stricte correspondance avec le titre ayant le même intitulé qui est inscrit au répertoire national des certifications professionnelles.

Article 3.- Le titre à finalité professionnelle entrant dans le champ de l'application de cette demande de reconnaissance par l'État est détaillé comme suit :

INTITULÉ	SIGLE	RÉFÉRENCE
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 à finalité professionnelle, sont décrites aux annexes jointes à la présente délibération.

<u>Article 4.-</u> L'organisme de formation désigné pour dispenser la formation est l'établissement public administratif dénommé Centre de formation professionnelle pour adultes (CFPA).

Peuvent également organiser la formation et les sessions d'évaluation du titre à finalité professionnelle visé les organismes de formation agréés suivant les conditions d'agrément fixées par arrêté pris en conseil des ministres.

<u>Article 5.-</u> 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.

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.

<u>Article 6</u>.- 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,

Odette HOMAI

Antony GEROS



REFERENTIEL PROFESSIONNEL (RP) DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

« CHEF D'ÉQUIPE GROS ŒUVRE »

NIVEAU IV (4)

Introduction

Contexte de l'examen du titre professionnel

L'analyse du travail menée en 2022, à partir des données d'évolutions (économiques, technologiques, réglementaires, organisationnelles) dans un premier temps, puis, au travers des enquêtes qualitatives et quantitatives, a mis en évidence que les compétences liées aux fonctions techniques et de gestion n'ont pas fondamentalement changées, mais intègrent de nouveaux savoirs et savoir-faire liés à l'émergence du BIM, à la performance globale et au « travailler ensemble » dans une démarche collaborative. La prévention des risques professionnels, l'utilisation d'outils et documents collaboratifs, les réglementations enrichissent les compétences technique et organisationnelle.

Parallèlement, le travail en mode projet (Lean construction), les évolutions managériales et la responsabilité, sociétale et environnementale (RSE) impactent le titre professionnel de chef d'équipe gros œuvre à travers ses fonctions managériales.

De ce fait, les compétences en communication et en management voient leurs savoirs et savoir-faire s'intensifier en termes de prévention des risques, de non-discrimination, d'échanges collaboratifs, de formulation d'objectif et de travail en mode projet ainsi que dans le portage de la démarche RSE de l'entreprise. Des connaissances dans les domaines de l'accompagnement au changement, des mécanismes liés aux stéréotypes, de tendances de fonctionnement générationnel (x, y, z, alpha) et le cadre légal de la loi sur la diversité en entreprise viennent élargir les domaines de compétence managériale.

Liste des activités

Ancien TP: Chef d'équipe gros œuvre

Activités:

- Réaliser avec son équipe des travaux de gros œuvre
- Mener son équipe sur un chantier de bâtiment

Nouveau TP: Chef d'équipe gros œuvre

Activités:

- Réaliser avec son équipe des travaux de gros œuvre
- Mener son équipe sur un chantier de bâtiment

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
			Organiser le travail quotidien de l'équipe gros œuvre
1	Réaliser avec son équipe des travaux de gros œuvre	2	Exécuter les ouvrages de gros œuvre confiés à l'équipe
		3	Relever la production journalière de l'équipe
2	Mener son équipe sur un chantier de bâtiment	4	Communiquer avec son équipe et sa hiérarchie
2	wener son equipe sur un chantier de batthem	5	Animer son équipe

FICHE EMPLOI TYPE

Chef d'équipe gros œuvre

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

Le métier de chef d'équipe gros œuvre s'articule autour de deux fonctions : l'une technique, orientée vers la réalisation d'ouvrage. L'autre managériale, tournée vers la communication et l'animation de l'équipe.

Dans sa fonction technique, 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 (implantation et réalisation d'ouvrage) 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 sa fonction managériale, le chef d'équipe transmet aux ouvriers les consignes de sa hiérarchie, il détaille les interventions de chacun et donne le délai de réalisation des travaux. Il s'assure de la compréhension des consignes en utilisant un langage technique adapté et fédère les ouvriers à la recherche d'efficacité. Il informe sa hiérarchie des évènements marquants de la journée.

Le chef d'équipe exerce son métier sous la responsabilité de son hiérarchique en interface avec les ouvriers. La prise en compte des règles de sécurité est permanente. En appliquant une démarche qualité, il exerce ses activités sur des chantiers de gros œuvre, dans les entreprises de construction bâtiment de toute taille, le plus fréquemment à l'extérieur et en plein air, soumis aux conditions climatiques et ponctuellement dans un bureau de chantier. Le chef d'équipe est amené à utiliser des outils numériques et collaboratifs, mais aussi des appareils topographiques et de mesure pour les implantations d'ouvrage. La relation avec d'autres intervenants externes est fréquente. Sa mission comporte des déplacements fréquents et peut impliquer un éloignement du domicile de plusieurs jours. 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 des validations ou des habilitations spécifiques.

Les objectifs de transition écologique obligent les professionnels de la construction durable et ceux de la rénovation à adopter une approche globale pour chaque corps d'état. Pour l'encadrement de chantier, la transition écologique est incarnée à un double niveau :

- Une appropriation des règles, des enjeux et des principes d'écoconstruction qui structurent ses actions et celles des autres corps de métiers, avec entre autres la réglementation environnementale, la mise en œuvre de matériaux performants et l'économie circulaire.
- Une mise en mouvement des équipes autour de ces principes fédérateurs soutenus par la démarche RSE de l'entreprise.

Il s'agit ainsi, pour l'encadrement de chantier, de situer son intervention et celle de son équipe en tenant compte de l'environnement, de l'incidence de ses actions sur celles réalisées et à réaliser par les autres corps de métiers.

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

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 gros œuvre
- Chef d'équipe maçonnerie;
- Chef de file;
- Niveau IV/1 des Conventions Collectives des ouvriers employés par les entreprises du bâtiment.

Réglementation d'activités (le cas échéant) Sans objet

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Le Certificat de Compétences Professionnelles « Mener son équipe sur un chantier de bâtiment » est commun avec le même Certificat de Compétences Professionnelles que celui du titre professionnel 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'emploi

Communiquer Respecter des règles et des procédures Apprendre en continu

Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau IV (4)

Code(s) NSF: 232p--Conduite des travaux, encadrement de chantier, métré, dans le gros œuvre

Fiche(s) Rome de rattachement

F1202 Direction de chantier du BTP F1703 Maçonnerie F1701 Construction en béton

FICHE ACTIVITÉ TYPE Nº 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, le chef d'équipe gros œuvre exploite les informations nécessaires aux tâches journalières de son équipe. Il planifie l'activité journalière, prévoit les moyens de protection et quantifie les besoins en matériel, matériaux et main-d'œuvre.

Conformément aux plans d'exécution, le chef d'équipe participe à l'implantation des ouvrages, trace les repères utiles (emprises, traits de niveaux). Il exploite les rotations, décompose le travail de la journée et réparti les tâches à réaliser en intégrant la mise en œuvre des mesures de protection collectives et individuelles afin de réaliser les ouvrages confiés à l'équipe.

Tout au long de la journée de travail, le chef d'équipe vérifie la qualité des ouvrages et la mise en place des dispositifs de sécurité. 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.

Pour l'implantation et la réalisation des ouvrages, cette activité s'exerce essentiellement en extérieur avec l'utilisation d'outils et d'appareils de mesure et impose une prise en compte permanente de la prévention des risques. En fin de journée, elle s'exerce dans le bureau de chantier pour renseigner les documents et nécessite l'utilisation d'outils numérique. La relation avec d'autres intervenants externes est fréquente.

Dans certaines organisations d'entreprise, réaliser avec son équipe des travaux de gros œuvre nécessite des validations ou habilitations spécifiques.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

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

Communiquer Respecter des règles et des procédures Apprendre en continu

FICHE ACTIVITÉ TYPE Nº 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, détaille les interventions de chacun et donne le délai de réalisation des tâches en utilisant un langage technique adapté. Le chef d'équipe organise les réunions formelles (quart d'heure sécurité, activité,...) et utilise les techniques de communication appropriées afin de s'assurer de la compréhension des consignes et des enjeux. Il reporte à sa hiérarchie les évènements marquants de la journée.

Le chef d'équipe est à l'écoute de son équipe, valorise les compétences et repère le cas échéant les signes d'attente ou d'insatisfaction afin d'associer l'équipe à la recherche d'efficacité et de prévenir toute situation de tension. Il accueille les nouveaux membres dans son équipe et présente le fonctionnement du chantier.

Sous la responsabilité de sa hiérarchie, le chef d'équipe exerce cette activité en interface entre la hiérarchie et les ouvriers, en situation collective ou individuelle, sur un chantier de bâtiment. Ponctuellement, le chef d'équipe peut-être en relation avec les livreurs et d'autres intervenants sur le chantier.

Cette activité s'inscrit dans une démarche QSE (qualité, sécurité, environnement) en respectant les procédures liées au chantier. Cette activité implique la pratique des techniques de communication et l'utilisation des outils numériques ainsi que l'organisation de réunion de travail.

Dans certaines organisations d'entreprise, mener son équipe sur un chantier de bâtiment nécessite des validations ou habilitations spécifiques.

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

Communiquer Respecter des règles et des procédures Apprendre en continu

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 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, PPSPS). En extraire les informations nécessaires aux tâches journalières de son équipe et solliciter de sa hiérarchie des précisions le cas échéant. Quantifier, les besoins en matériel, matériaux et main-d'œuvre, et prévoir les moyens de protection, afin de garantir la bonne exécution des ouvrages. Planifier l'activité journalière 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 avant le commencement des travaux avec l'équipe, dans la cabane de chantier ou en plein air sous le contrôle du chef de chantier ou de son assistant. Sa mise en œuvre s'appuie sur un dossier d'exécution composé de plans d'architecte, de plans d'exécution, de modes opératoires et de descriptifs de travaux. Cette compétence nécessite l'utilisation d'outils numérique.

Critères de performance

Les informations relevées sont nécessaires aux tâches.

Les nuisances particulières du chantier sont repérées.

La gestion des déchets de chantier est prise en compte.

Les besoins en ressources sont quantifiés.

La planification journalière présente un ordonnancement logique des tâches.

Les moyens de protection sont prévus dans l'organisation journalière.

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

Extraire des quantités du dossier de chantier ou de la maquette numérique.

Appréhender les points de prévention du dossier de chantier.

Extraire des visuels de la maquette numérique.

Proposer les mesures qui limitent les consommations d'eau et d'énergie pour la réalisation de l'ouvrage.

Calculer un débit de matériaux pour une partie d'ouvrage.

Décomposer un travail en tâches élémentaires.

Expliquer le fonctionnement d'une machine, d'un matériel ou d'un équipement.

Exploiter des plans d'exécutions.

Exploiter un descriptif de travaux gros œuvre.

Exploiter un plan d'installation de chantier.

Exploiter un planning d'exécution.

Exploiter une fiche de données de sécurité.

Réaliser des croquis à main levée.

Réaliser un calepinage.

Utiliser les technologies de l'information, les outils informatiques et/ou bureautiques.

Anticiper les risques d'accident et d'atteinte à la santé.

Rationaliser et optimiser les compétences.

Adopter une démarche méthodique et précise dans son organisation.

Avoir une capacité d'analyse et de synthèse.

Echanger sur la base de documents collaboratifs.

Prendre des décisions de manière concertée.

Connaissance de la lecture de plans (symboles, matériaux...).

Connaissance de la démarche QVCT.

Connaissance de la RE 2020 (mise en œuvre de l'isolation thermique et l'étanchéité à l'air).

Connaissance des principes collaboratifs et participatifs.

Connaissance des éléments constitutifs structurants des rituels (Odj, temps, étapes, CR...).

Connaissance de la méthode d'établissement d'un mode opératoire.

Connaissance de la structure de l'entreprise et de son organisation.

Connaissance des activités et rôles du chef de chantier et la fonction du chef d'équipe.

Connaissance des conventions collectives des ouvriers du bâtiment.

Connaissance des principes généraux de la technologie du gros œuvre.

Connaissance de la réglementation en vigueur en matière d'hygiène, de santé et de prévention sur les chantiers.

Connaissance des techniques de mise en œuvre des matériaux traditionnels du gros œuvre.

Connaissance du plan général de coordination (PGC) et du plan particulier de sécurité et de protection de la santé (PPSPS).

Connaissance du matériel nécessaire à la mise en œuvre.

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Exécuter les ouvrages de gros œuvre confiés à l'équipe

Description de la compétence - processus de mise en œuvre

Conformément aux plans d'exécution, participer à l'implantation des ouvrages, tracer les repères utiles (emprises, traits de niveaux). A partir des modes opératoires préparés par le chef de chantier, décomposer le travail de la journée et répartir les tâches à réaliser en intégrant la mise en œuvre les mesures de protection collectives et individuelles. Exploiter les rotations et dessiner des croquis de mise en œuvre afin de réaliser les ouvrages confiés à l'équipe.

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

Cette compétence s'exerce sur un chantier de gros œuvre, essentiellement en extérieur. L'utilisation d'outil et d'appareil de mesure est requise pour implanter les ouvrages et tracer les repères.

Cette compétence impose une prise en compte permanente de la prévention des risques. Elle s'exerce tous les jours avec l'équipe sous le contrôle du Chef de Chantier ou de son assistant.

Critères de performance

L'implantation et les traçages sont conformes aux plans d'exécution.

La décomposition du travail en tâches permet leurs réalisations dans la journée. Les mesures de protection collectives et individuelles sont intégrées aux tâches. Les croquis sont conformes aux modes opératoires.

L'exploitation des rotations permet la réalisation de l'ouvrage.

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

Calculer un débit de matériaux pour une partie d'ouvrage. Tracer les

repères utiles (emprise, niveaux...).

Décomposer un travail en tâches élémentaires.

Exploiter des plans d'exécutions.

Exploiter un planning d'exécution. Faire

adhérer à la démarche qualité.

Fédérer l'équipe autour des principes d'écoconstruction. Respecter

les procédures qualité, sécurité et techniques. Faire appliquer les

règles d'hygiène, de santé et de sécurité. Appliquer les règles des

DTU.

Exploiter une fiche de données de sécurité.

Prendre en compte les principes du développement durable (démarche HQE, bâtiment économe en énergie, chantier à faibles nuisances...).

Réaliser des croquis à main levée. Réaliser

un calepinage.

Utiliser les technologies de l'information, les outils informatiques et/ou bureautiques.

Anticiper les risques professionnels liés aux tâches à exécuter. Adopter une démarche méthodique et précise dans son organisation.

Accompagner le personnel aux évolutions en matière de produits et de techniques. Effectuer une démonstration.

Prendre des décisions de manière concertée.

Expliquer les consignes d'hygiène, de santé, de sécurité et de prévention des risques.

Connaissance des différents dangers et sources de dangers et dommages pour la santé. Connaissance de la loi AGEC (gestion de déchets et lutte contre le gaspillage).

Connaissance de la lecture de plans (symboles, matériaux, ..). Connaissance

du mode collaboratif global sur un chantier (LEAN). Connaissance des principes de base de la RSE.

Connaissance de la démarche QVCT.

Connaissance de la méthode d'établissement d'un mode opératoire.

Connaissance de la réglementation en vigueur en matière de sécurité sur les chantiers. Connaissances de base des réglementations environnementales sur les chantiers.

Connaissance des principes généraux de la technologie du gros œuvre.

Connaissance de la réglementation en vigueur en matière d'hygiène, de santé et de prévention sur les chantiers.

Connaissance des techniques de mise en œuvre des matériaux performants dans le domaine de l'écoconstruction.

Connaissance des techniques de mise en œuvre des matériaux traditionnels du gros œuvre. Connaissance du matériel nécessaire à la mise en œuvre.

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 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 renseigner 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 quantités renseignées correspondent aux ressources consommées. Les mesures de prévention et les moyens de protection sont vérifiés Les déchets sont identifiés.

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

Ajouter dans la maquette du numérique des documents du chantier (bons de livraison, fiches de contrôle qualité...). Renseigner les rapports d'activité.

Calculer des quantités de matériaux.

Établir l'état des stocks.

Utiliser des ratios de main-d'œuvre.

Réaliser quotidiennement les relevés d'ouvrages.

Renseigner un rapport de chantier.

Utiliser les outils de suivi de chantier propres à l'entreprise.

Utiliser les technologies de l'information, les outils informatiques et/ou bureautiques.

Adopter une démarche méthodique et précise dans son organisation. Avoir une capacité d'analyse et de synthèse.

Répertorier les incidents de chantier.

Connaissance du mode collaboratif global sur un chantier (LEAN). Connaissance des principes collaboratifs et participatifs.

Connaissance de la structure de l'entreprise et de son organisation.

Connaissance de la réglementation en vigueur en matière d'hygiène, de santé et de prévention sur les chantiers.

Connaissance des tolérances admissibles dans le bâtiment. Connaissance du

matériel nécessaire à la mise en œuvre.

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE Nº 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. Expliciter 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. Organiser les réunions formelles (quart d'heure, sécurité, activité, ...). 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 collective ou individuelle, de manière formelle ou informelle. Cette compétence 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 choix techniques et les décisions sont portés au nom de l'entreprise. Cette compétence implique la pratique des techniques de communication et l'utilisation des outils numériques.

Critères de performance

Les consignes sont exprimées de façon claire. Le délai pour réaliser les tâches est donné. La signification et l'enjeu des tâches sont précisés. La compréhension des consignes est vérifiée. Le langage technique utilisé est adapté. Les points réguliers (activité, sécurité, ..) sont animés. Les évènements marquants de la journée sont rapportés.

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

Utiliser des supports visuels partagés. Transmettre des messages écrits (mail, SMS, ..). Structurer le contenu d'un message.

Expliquer les origines et les causes d'un changement.

Expliquer les risques liés aux tâches et les moyens mis en place pour les éviter. Sensibiliser son équipe à la non-discrimination.

Transmettre les engagements RSE.

Utiliser les modes de communication adaptés (reformuler, questionner et synthétiser).

Animer une réunion.

Mettre en place une réunion de début de journée. Préparer un quart d'heure sécurité/environnement.

Echanger sur la base de documents collaboratifs. Favoriser la prise de parole et l'expression des avis.

Adapter son mode de communication en fonction des échanges. Favoriser des échanges collectifs.

Présenter oralement les activités au quotidien. Transmettre les consignes émanant de son responsable.

Connaissance des principes collaboratifs et participatifs. Connaissance des modes et des canaux de communication. Connaissance des canaux de communication instantanée.

Connaissance des éléments constitutifs structurants des rituels (Odj, temps, étapes, CR, ...). Connaissance du cadre légal de la loi sur la diversité en entreprise.

Connaissance des effets de sa communication sur son interlocuteur. Connaissance du vocabulaire technique du secteur d'activité.

Connaissances des notions de la communication non verbale.

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Animer son équipe

Description de la compétence - processus de mise en œuvre

A partir des consignes données par le responsable hiérarchique, expliquer les informations techniques, règlementaires et de prévention des risques afin d'inscrire les tâches à réaliser dans une cohérence globale.

Être à l'écoute de son équipe et valoriser les compétences des ouvriers pour associer l'équipe à la recherche d'efficacité. Repérer les signes (individuels ou collectifs) d'insatisfaction, recueillir les attentes et les besoins dans le but de prévenir toute situation de tension ou de conflit. Accueillir et intégrer des nouveaux membres dans son équipe, présenter 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 sa hiérarchie et en lien avec les ouvriers de l'équipe. L'animation de l'équipe implique la mise en œuvre de réunion de travail et intègre la transmission des savoirs.

Elle s'inscrit dans une démarche QSE (qualité, sécurité, environnement) en respectant les procédures liées au chantier.

Critères de performance

Les informations techniques, règlementaires et de prévention des risques sont expliquées de façon détaillée. Les remontées d'information de l'équipe sont prises en compte dans son animation. Les compétences des équipes sont identifiées.

Les signes (individuels ou collectifs) d'insatisfaction sont repérés. Les

besoins et les attentes de l'équipe sont recueillies.

L'accueil et l'intégration de nouveaux membres dans l'équipe sont anticipés. Le

fonctionnement du chantier est présenté.

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

Agir dans l'instantanéité.

Anticiper la prévention des risques professionnels. Déléguer

des tâches en mode projet.

Formuler et suivre des objectifs opérationnels.

Instaurer des échanges collaboratifs.

Mobiliser des leviers de motivation adaptés (reconnaissance, autonomie, développement de compétences,

..).

Mobiliser les compétences autour d'un objectif commun.

Adapter son management pour une meilleure inclusion. Inscrire les actions quotidiennes dans une cohérence globale. S'assurer du suivi des formations obligatoires.

Rationaliser et optimiser les compétences.

Accompagner le changement.

Promouvoir la culture de prévention de l'entreprise. S'adapter

à un environnement changeant.

Faire preuve de loyauté envers l'entreprise et les équipes, porter la culture de l'entreprise. Gérer les conflits et les relations interpersonnelles dans une équipe.

Intégrer un nouveau membre dans l'équipe.

Connaissance des principes de base de la RSE.

Connaissance de la démarche QVCT.

Connaissance de l'environnement du handicap (la loi, décret, ..).

Connaissance des étapes d'accompagnement au changement. Connaissance

des freins au changement.

Connaissance des mécanismes liés aux stéréotypes et leurs conséquences. Connaissance

des styles managériaux.

Connaissance des tendances de fonctionnement générationnel (x, y, z, alpha).

Connaissance d'une méthode de formulation d'objectif (ex SMART).

Connaissance des événements (accidents du travail, maladies professionnelles, presqu'accidents, signaux faibles, alertes...).

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Communiquer

Description de la compétence - processus de mise en œuvre

Echanger avec des interlocuteurs différents en adaptant son expression, expliquer, développer une idée, un avis sur des sujets variés, rendre compte de son activité

Critères de performance

La compréhension des consignes est vérifiée. Le langage technique utilisé est adapté. Les évènements marquants de la journée sont rapportés. Les croquis sont conformes aux modes opératoires

Respecter des règles et des procédures

Description de la compétence - processus de mise en œuvre

Adopter des procédures ou les mesures de prévention des risques à sa disposition pour faire face à des situations de travail particulières.

Critères de performance

Les mesures de prévention et les moyens de protection sont vérifiés. Les points réguliers (activité, sécurité...) sont animés. Les informations techniques, règlementaires et de prévention des risques sont expliquées de façon détaillée. Les mesures de protection collectives et individuelles sont intégrées aux tâches. Les moyens de protection sont prévus dans l'organisation journalière.

Apprendre en continu

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Faire preuve de curiosité dans son domaine, étendre et actualiser ses savoirs pour faire face à la nouveauté quand elle se présente.

Critères de performance

La gestion des déchets de chantier est prise en compte. Les compétences des équipes sont mobilisées. Les déchets sont identifiés. Les nuisances particulières du chantier sont repérées.

Glossaire technique

AGEC (Loi)

La loi Anti-Gaspillage pour une Économie Circulaire (AGEC) du 10 février 2020 vise à transformer l'économie linéaire, « produire, consommer, jeter », en une économie circulaire.

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.

DTU

Documents Techniques et Unifiés (DTU)

Les DTU se composent de documents définissant :

- les conditions à respecter dans le choix et la mise en œuvre des matériaux,
- les limites des prestations et obligations envers les autres corps de métier
- les règles de calcul.

ETAM

ETAM "Employés, Techniciens et Agents de Maîtrise" est un statut entre celui d'ouvrier et celui de cadre.

Fonctionnement générationnel (x, y, z, alpha).

Fonctionnement d'un groupe d'individus partageant des expériences communes et définissant des tendances communes de comportements, d'aspirations, de rapport à la société et aux technologies. Les générations étant actuellement ou prochainement au travail :

- Les « Baby-Boomers », nés approximativement entre 1945 et 1964 : Ils ont construit la France des 30 glorieuses dans un contexte de plein emploi et de prospérité.
- La « Génération X », née approximativement entre 1965 et 1980.
- La « Génération Y » appelée également « les millennials » née approximativement entre 1981 et 1995 (certains auteurs étendent cette limite à 1999).
- La « Génération Z » née approximativement entre 1996 et 2010.
- La « Génération alpha » née approximativement après 2010.

GROS ŒUVRE (Le)

Les travaux de gros œuvre désignent la construction de la structure d'un bâtiment ou d'un ouvrage. Cette structure peut être réalisée en pierre, en bois, en terre cuite ou crue, en blocs d'agglomérés, en béton armé ou non, en métal ou encore en mixant ces matériaux.

HQE (démarche)

La démarche Haute Qualité Environnementale (HQE) vise à minimiser les impacts d'un bâtiment sur l'environnement (construction, usage et rénovation).

Lean

Le Lean est une méthode de gestion avec comme objectif principal le progrès. Plus précisément, la démarche Lean permet de créer le maximum de valeur tout en consommant le minimum de ressources.

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 réglementation 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).

QVCT

La QVCT ou Qualité de Vie et des Conditions de Travail est définie par l'Accord National Interprofessionnel (ANI) sur l'Egalité Professionnelle et la Qualité de Vie au Travail comme étant « les conditions dans lesquelles les salariés exercent leur travail, et leur capacité à s'exprimer et à agir sur le contenu de celui.

RE 2020

Réglementation environnementale RE2020.

En 2020, la France passe d'une réglementation thermique à une réglementation environnementale, la RE2020, plus ambitieuse et exigeante pour la filière construction.

RSE

La responsabilité sociétale des entreprises (RSE) se définit comme la contribution volontaire des entreprises aux enjeux du développement durable, aussi bien dans leurs activités que dans leurs interactions avec leurs parties prenantes. Elle concerne trois domaines : environnemental, social et sociétal.

SMART

Un objectif SMART doit être Spécifique, Mesurable, Atteignable, Réaliste et Temporel.

Glossaire du RP

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.

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.

RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION (RC) DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

« CHEF D'ÉQUIPE GROS OEUVRE » NIVEAU IV (4)

1. Références de la spécialité

Intitulé du titre professionnel : Chef d'équipe gros oeuvre

Sigle du titre professionnel: CEGO

Niveau: IV (4)

Référence en France métropolitaine

Code(s) NSF: 232p - Conduite des travaux, encadrement de chantier, métré, dans le gros oeuvre

Code(s) ROME: F1202, F1703, F1701

Formacode: 22294, 22354 Date de l'arrêté: 22/02/2024

Date de parution au JO de l'arrêté: 29/02/2024

Date d'effet de l'arrêté: 21/10/2024

2. Modalités d'évaluation générales des titres professionnels

Chaque modalité d'évaluation, identifiée dans le référentiel de certification (RC) comme constitutive de la session du titre, du certificat de compétences professionnelles (CCP) ou du certificat complémentaire de spécialisation (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.

L'aménagement de la session d'examen pour les candidats en situation de handicap pourra s'appuyer sur le guide pratique d'aménagement des sessions d'examen disponible à l'adresse suivante : https://travail-emploi.gouv.fr/formation-professionnelle/certification-competences-pro/titres-professionnels-373014, rubrique textes réglementaires/documents techniques.

La proposition d'aménagement de la session d'examen est mise en œuvre en lien avec la DDETS concernée.

3 Dispositif d'évaluation spécifique pour la session du titre professionnel CEGO

Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou d'un parcours de validation des acquis de l'expérience (VAE) pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau 3.1 « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- 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.

Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès au titre professionnel par capitalisation de CCP sont évaluées par un jury au vu du livret de certification et d'un entretien destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice desactivités composant le titre visé. Cet entretien se déroule en fin de session du dernier CCP.

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	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 répond 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 à l'aide d'un guid de questionnement, il comprend deux parties. Une partie au cours de laquelle le candidat argumente oralement en répondant au jury sur un (des) point(s) ciblé(s) de sa production issue de la mise en situation professionnelle. Une autre partie pendant laquelle, le candidat répond aux questions du jury en matière de management d'équipes. Pour cette partie, le jury s'appuie sur des propositions d'études de cas.
 Questionnaire professionnel 	Sans objet		Sans objet
 Questionnement à partirde 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.

Précisions pour le candidat VAE:

Sans objet

3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

				Autres modalités d'évaluation		
Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement 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 relevées sont nécessaires aux tâches. Les nuisances particulières du chantier sont repérées. La gestion des déchets de chantier est prise en compte. Les besoins en ressources sont quantifiés. La planification journalière présente un ordonnancement logique des tâches. Les moyens de protection sont prévus dans l'organisation journalière.	×	×	۵		
Exécuter les ouvrages de gros œuvre confiés à l'équipe	L'implantation et les traçages sont conformes aux plans d'exécution. La décomposition du travail en tâches permet leurs réalisations dans la journée. Les mesures de protection collectives et individuelles sont intégrées aux tâches. Les croquis sont conformes aux modes opératoires. L'exploitation des rotations permet la réalisation de l'ouvrage.	×	×	G		
Relever la production journalière de l'équipe	La qualité des ouvrages est vérifiée. Les quantités renseignées correspondent aux ressources consommées. Les mesures de prévention et les moyens de protection sont vérifiés Les déchets sont identifiés.	×	⊠	п		
Mener son équipe sur un chantier de bâtiment						
Communiquer avec son équipe et sa hiérarchie	Les consignes sont exprimées de façon claire.Le délai pour réaliser les tâches est donné. La signification et l'enjeu des tâches sont précisés.La compréhension des consignes est vérifiée. Le langage technique utilisé est adapté dans sa communication. Les points réguliers (activité, sécurité) sont animés. Les évènements marquants de la journée sont rapportés.		×	0		

			Autres modalités d'évaluation		
Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Animer son équipe	Les informations techniques, règlementaires et de prévention des risques sont expliquées de façon détaillée. Les remontées d'information de l'équipe sont prises en compte dans son animation. Les compétences des équipes sont identifiées. Les signes (individuels ou collectifs) d'insatisfaction sont repérés. Les besoins et les attentes de l'équipe sont recueillis. L'accueil et l'intégration de nouveaux membres dans l'équipe sont anticipés. Le fonctionnement du chantier est présenté.		X		
Obligations règlementaires le cas échéant : Sans objet				1	

3.3. Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Communiquer	Communiquer avec son équipe et sa hiérarchie
	Exécuter les ouvrages de gros œuvre confiés à l'équipe
Respecter des règles et des procédures	Animer son équipe
	Communiquer avec son équipe et sa hiérarchie
	Relever la production journalière de l'équipe
Apprendre en continu	Animer son équipe
	Organiser le travail quotidien de l'équipe gros œuvre

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

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 DE

CERTIFICATION DES

CERTIFICATS

DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Chef d'équipe gros œuvre

CCP

Réaliser avec son équipe des travaux de gros œuvre

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

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- 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.

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	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 répond 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	00 h 15 min	L'entretien se déroule après la mise en situationprofessionnelle. 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 partirde 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 :

La mise en situation professionnelle est organisée avant l'entretien technique. Tous les candidats réalisent la mise en situation professionnelle en simultané.

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Réaliser avec son équipe des travaux de gros œuvre

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

Mener son équipe sur un chantier de bâtiment

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

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- 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.

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 hiérarchieAnimer 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 les propositions d'études de cas.
Autres modalités d'évaluation le	cas échéant :		
Entretien technique	Sans objet		Sans objet
 Questionnaire professionnel 	Sans objet		Sans objet
 Questionnement à partirde production(s) 	Sans objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	00 h 45 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

La mise en situation professionnelle est organisée individuellement par candidat.

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Mener son équipe sur un chantier de bâtiment

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 45 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

Le jury est présent pendant toute la durée de la session CCP.

Annexe 1

Plateau technique d'évaluation

Chef d'équipe gros œuvre

Locaux

Modalité d'évaluation	Modalité d'évaluation Désignation et description des locaux	
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.	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. Un local équipé d'un tableau.	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 comprenant une calculette, un triple décimètre, une gomme et un ensemble de crayons de couleur.	1	Sans objet
	1	Tableau mural avec feutres couleur et effaceur, ou tableau papier.	20	Sans objet
Équipements	1	Micro-ordinateur équipé des logiciels Word, Excel et lecteur PDF, vérifié en bon état de fonctionnement, vidé de tout fichier de travail.	1	Sans objet
	1	Imprimante (A3 et A4, NB et Couleur)	20	Sans objet

ANNEXE 2

CORRESPONDANCES DU TFP

Le titre professionnel Chef d'équipe gros oeuvre est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances sont :

	Chef d'équipe gros oeuvre		Chef d'équipe gros oeuvre
CCP	Réaliser avec son équipe des travaux de gros œuvre	CCP	Réaliser avec son équipe des travaux de gros œuvre
CCP	Mener son équipe sur un chantier de bâtiment	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 l 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.
