



**Document complémentaire  
au référentiel du BEPA  
spécialité Services aux personnes**

*Document de travail Juin 2012*

## Sommaire

Ce document complémentaire du référentiel de diplôme est destiné aux équipes pédagogiques.

1. Présentation du BEPA Services aux personnes	p 3
2. Présentation des fiches compétences - SPS	p 3
3. Les fiches compétences du BEPA Services aux personnes	p 6
Annexe 1 : Définition des rubriques d'une fiche de descripteurs de compétences d'un diplôme	p 13
Annexe 2 : Textes réglementaires, autres références	p 15

*Ce document, qui réunit les fiches compétences relatives aux emplois liés à l'aide à la vie quotidienne des personnes, est complémentaire au référentiel du diplôme de BEPA. Il est indissociable de ce référentiel, qui est l'outil de référence des enseignants et doit être consulté dans sa globalité, quelle que soit leur spécialisation.*

## 1. Présentation du BEPA Services aux personnes

Le Brevet d'études professionnelles agricoles spécialité Services aux personnes est un diplôme du ministère chargé de l'agriculture.

Cette spécialité est rattachée à la spécialité Services aux personnes et aux territoires du baccalauréat professionnel.

Le BEPA est une certification intermédiaire qui s'inscrit dans un cursus de baccalauréat professionnel en 3 ans. Sa délivrance est indépendante de celle du bac pro.

Ce diplôme national atteste d'une qualification professionnelle. Il est enregistré dans le répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) et classé au niveau V de la nomenclature interministérielle des niveaux de formation.

Le référentiel du diplôme comporte :

- un référentiel professionnel qui caractérise les activités professionnelles des emplois liés à l'aide à la vie quotidienne des personnes visés par le diplôme,
- et un référentiel de certification qui précise les capacités générales et professionnelles requises pour l'obtention du diplôme et donne le règlement d'examen.

Il peut être téléchargé sur le site chlorofil.fr

<http://www.chlorofil.fr/diplomes-et-referentiels/formations-et-diplomes-textes-officiels-et-documents/bepa.html>

## 2. Présentation des fiches compétences

Les référentiels de diplômes sont des documents réglementaires destinés à être consultés ou utilisés par différentes catégories d'utilisateurs : les enseignants, les personnes chargées de la gestion du système, les professionnels du secteur, les apprenants, les parents d'élèves... C'est pourquoi ces documents ne présentent que les éléments indispensables à ces utilisateurs.

D'autres informations, utiles au travail des équipes pédagogiques tant pour préparer la formation que l'évaluation ou encore pour organiser les phases d'alternance, sont réunies sous forme de fiches appelées « fiches compétences » dans ce document complémentaire. Ces informations proviennent de la phase d'ingénierie qui a permis d'élaborer le référentiel professionnel du diplôme.

**Les fiches compétences** sont issues de l'analyse du travail et s'appuient sur le repérage de situations professionnelles *significatives*, reconnues par les professionnels (employeurs et salariés titulaires des emplois) comme particulièrement révélatrices de la compétence<sup>1</sup>.

Les situations et les ressources<sup>2</sup> décrites dans ces fiches ne constituent pas une liste exhaustive et certaines sont actualisables. Ont été retenues celles qu'il paraît indispensable de maîtriser pour

---

<sup>1</sup> Parmi les critères utilisés pour leur détermination peuvent être cités : la fréquence, la complexité, la prise en compte d'aspects prospectifs ou répondant à des nécessités politiques, réglementaires, stratégiques, sociales, éducatives.

<sup>2</sup> Le terme « ressources » est entendu au sens de tout ce sur quoi s'appuie le professionnel pour exercer avec compétence ses activités : les ressources peuvent être des connaissances (savoirs), des savoir-faire, des comportements... dont la combinatoire permet la compétence. N'ont été retenues dans les fiches compétences que les

exercer le métier dans une majorité de configurations observées. Une fiche est élaborée pour chaque champ de compétences suffisamment homogène pour être distingué. La liste des situations significatives et les champs de compétences correspondants figurent dans le référentiel professionnel du diplôme. Elle est reproduite dans ce document (page suivante).

Les fiches sont toutes structurées sur le même modèle. Elles précisent pour chaque champ de compétences :

- des éléments de contexte : finalité du travail, responsabilité et autonomie du salarié, environnement de travail, indicateurs de réussite.
- les ressources à mobiliser pour mettre en œuvre efficacement les activités : savoir-faire, savoirs identifiés par les professionnels, savoir-faire consolidés par l'expérience, comportements professionnels.

(cf. les définitions des rubriques en annexe 1).

Les fiches permettent d'appréhender la nature des emplois et des activités des futurs diplômés. Elles servent également de référence pour la validation des acquis de l'expérience.

### **Utilisation des fiches compétences pour la formation et l'évaluation**

Les fiches compétences donnent des indications aux équipes pour l'élaboration de situations de formation et d'évaluation, en particulier pour les évaluations en situation professionnelle. Elles peuvent aussi être utilisées comme support de discussion avec les maîtres de stage ou d'apprentissage, au moment où se négocient avec ces derniers les objectifs des périodes en milieu professionnel.

Remarque : Les fiches compétences concernent la description de situations professionnelles maîtrisées par des professionnels confirmés. Les équipes tiendront compte dans la préparation des évaluations que les capacités attestées par le diplôme ne visent pas ce niveau de maîtrise mais celui nécessaire à l'insertion dans l'emploi.

---

« ressources » qui peuvent être acquises par la formation ou par l'expérience. C'est pourquoi n'y figure aucune mention d'aptitudes ou de qualités personnelles.

## Situations professionnelles significatives

L'analyse des emplois et l'analyse du travail effectuées pour élaborer le référentiel professionnel ont permis d'identifier un certain nombre de situations professionnelles significatives de la compétence (SPS). Ces situations ont été indiquées par les professionnels comme représentatives du cœur du métier. Elles sont peu nombreuses et elles mobilisent les compétences-clés nécessaires à l'exercice du métier.

Le tableau suivant, extrait du référentiel professionnel, présente les SPS des emplois visés par le BEPA Services aux personnes. Ces situations sont regroupées par champs de compétences selon la nature des compétences qu'elles mobilisent et la finalité visée.

<b>Situations professionnelles significatives (SPS) organisées en champs de compétences</b>		
<b>Champ de compétences</b>	<b>SPS</b>	<b>Finalités</b>
<b>Communication</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Dialogue avec le bénéficiaire du service et son entourage</li> <li>✓ Transmission des informations sur l'état de la personne, signalement des changements auprès des interlocuteurs concernés</li> </ul>	Instaurer une communication permettant de faire émerger les attentes, les besoins et d'y répondre
<b>Organisation du travail</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Préparation et vérification des éléments nécessaires à la réalisation du travail (consignes, planning, matériels, enregistrements....)</li> <li>✓ Ajustement du déroulement de l'activité en fonction des anomalies ou imprévus</li> <li>✓ Compte-rendu de son activité</li> </ul>	Optimiser les conditions de réalisation du travail
<b>Aide aux personnes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Préparation et aide à la prise des repas</li> <li>✓ Aide à la toilette et à l'habillage</li> <li>✓ Aide aux déplacements et aux transferts</li> <li>✓ Mise en place des moyens de sécurisation</li> <li>✓ Réfection et change du lit</li> <li>✓ Repérage des modifications de comportement ou des anomalies</li> <li>✓ Choix et mise en place d'activités de la vie sociale et relationnelle</li> <li>✓ Gestion des documents de la vie quotidienne</li> </ul>	Assister l'enfant, l'adulte conformément à ses attentes, à ses besoins, aux consignes reçues et à la réglementation en vigueur
<b>Hygiène du cadre de vie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Entretien du linge, de l'équipement, du matériel et du lieu de vie</li> <li>✓ Organisation du lieu de vie</li> </ul>	Fournir un cadre de vie conforme aux besoins de l'enfant, de l'adulte dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité

### **3. Les fiches compétences du BEPA Services aux personnes**

#### **Champs de compétences du BEPA Services aux personnes**

- 1. Communication**
- 2. Organisation du travail**
- 3. Aide aux personnes**
- 4. Hygiène du cadre de vie**

Chaque champ de compétences fait l'objet d'une fiche descriptive, reproduite dans les pages suivantes.

<b>1. Communication</b>	
<b>Situations professionnelles significatives</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Dialogue avec le bénéficiaire du service et son entourage</li> <li>✓ Transmission des informations sur l'état de la personne, signalement des changements auprès des interlocuteurs concernés</li> </ul>
<b>Finalité :</b> Instaurer une communication permettant de faire émerger les attentes, les besoins et d'y répondre	
<b>Responsabilité/autonomie :</b> Le titulaire de l'emploi intervient au service de personnes dont il assure le confort et le bien-être. Du fait des particularités des situations de travail, il doit faire preuve d'autonomie. Son degré de responsabilité dans la communication varie en fonction de la taille de la structure dans laquelle il travaille. Il est amené à utiliser des outils et des règles de communication professionnelles et collectives spécifiques.	
<b>Environnement de travail :</b> Les compétences mobilisées sont multiples. Les emplois liés à l'aide aux personnes nécessitent de très fortes capacités relationnelles (tout en préservant une capacité de distanciation), d'adaptation, d'écoute, de patience et de discrétion. Le titulaire de l'emploi doit faire preuve de polyvalence et d'initiative dans l'exécution des tâches.	
<b>Indicateurs de réussite :</b> Respect des consignes Rigueur dans la transmission des informations Qualité de la communication et des relations avec les personnes Taux de satisfaction des personnes	
<b>Savoir-faire et comportements professionnels</b>	<b>Savoirs</b>
S'exprimer avec clarté Transmettre des informations Anticiper et gérer les conflits	Connaissance des limites de son champ de compétences Connaissance de la structure, et du contexte Connaissance d'outils de communication
<b>Savoir-faire consolidés par l'expérience</b>	<b>Comportements professionnels</b>
Adopter une attitude réflexive par rapport à son activité professionnelle Utiliser les termes appropriés au message professionnel à transmettre	Elocution claire et langage adapté à la situation professionnelle Diplomatie et adaptation aux personnes Etablissement de relations de confiance Respect du « devoir de réserve »

<b>2. Organisation du travail</b>	
<b>Situations professionnelles significatives</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Préparation et vérification des éléments nécessaires à la réalisation du travail (consignes, planning, matériels, enregistrements....)</li> <li>✓ Ajustement du déroulement de l'activité en fonction des anomalies ou imprévus</li> <li>✓ Compte-rendu de son activité</li> </ul>
<b>Finalité :</b> Optimiser les conditions de réalisation du travail	
<b>Responsabilité/ autonomie :</b> Le titulaire de l'emploi intervient au service de personnes dont il assure le confort et le bien-être. Son degré d'autonomie et de responsabilité varie en fonction de la taille de la structure dans laquelle il travaille. Du fait des particularités des situations de travail, le titulaire de l'emploi doit être capable d'organiser son activité. En ce sens, il peut prendre des initiatives et doit s'adapter et s'organiser dans des contraintes de temps et d'environnement (demande particulière de la personne, pression de l'entourage,...) qui peuvent être fortes. L'autonomie dans l'emploi se renforce avec l'expérience professionnelle. Le titulaire de l'emploi observe, repère les anomalies et transmet toutes les informations utiles.	
<b>Environnement de travail :</b> Le titulaire de l'emploi intervient au service des personnes. Le secteur d'activité des services aux personnes est marqué par des situations de travail impliquant une grande polyvalence et de fortes capacités relationnelles, d'écoute, d'adaptation et d'initiative. Certains emplois peuvent revêtir un caractère saisonnier. Dans certains cas, le travail de nuit, du dimanche et des jours fériés fait partie des conditions d'emploi. Les nécessités des activités professionnelles peuvent justifier des variations de l'horaire journalier de travail. Une bonne condition physique est requise. Les interventions dans des lieux différents peuvent nécessiter des déplacements. Le permis de conduire est recommandé pour exercer dans ce secteur d'activité.	
<b>Indicateurs de réussite :</b> Efficacité de l'organisation dans le temps et dans l'espace Rigueur dans l'organisation du travail Adéquation des méthodes de travail à la demande des personnes Taux de satisfaction des personnes	
Savoir-faire et comportements professionnels	Savoirs
Organiser son travail Conduire une négociation Gérer des imprévus Repérer et transmettre les besoins en matériels et équipements	Connaissance de la structure, et du contexte Connaissance de la réglementation appliquée à l'activité et à l'hygiène et la sécurité Connaissance de son périmètre d'intervention (rôle et champs de compétences) Connaissance des dimensions éthiques de son activité
Savoir-faire consolidés par l'expérience	Comportements professionnels
Mesurer l'efficacité de son travail et ajuster si nécessaire Interpréter des documents de la vie courante et proposer des solutions Adapter son comportement aux situations et aux personnes	Rigueur et organisation Respect des horaires et des délais Etablissement de relations de confiance Diplomatie et adaptation aux interlocuteurs Respect de l'éthique professionnelle



### 3. Aide aux personnes

**Situations professionnelles significatives**

- ✓ Préparation et aide à la prise des repas
- ✓ Aide à la toilette et à l'habillage
- ✓ Aide aux déplacements et aux transferts
- ✓ Mise en place des moyens de sécurisation
- ✓ Réfection et change du lit
- ✓ Repérage des modifications de comportement ou des anomalies
- ✓ Choix et mise en place d'activités de la vie sociale et relationnelle
- ✓ Gestion des documents de la vie quotidienne

**Finalité :**

Assister l'enfant, l'adulte conformément à ses attentes, à ses besoins, aux consignes reçues et à la réglementation en vigueur

**Responsabilité/ autonomie :**

Le titulaire de l'emploi intervient au service de personnes dont il assure le confort et le bien-être. Son positionnement hiérarchique sera fonction de son employeur selon qu'il travaille en institution ou directement au domicile du bénéficiaire.

Selon les situations de travail, le titulaire de l'emploi peut faire preuve d'autonomie. Il peut prendre des initiatives et doit s'adapter et s'organiser dans des contraintes de temps et d'environnement. Il observe, repère les anomalies et transmet toute information utile.

Les emplois liés à l'aide aux personnes nécessitent de très fortes capacités relationnelles, d'adaptation, d'écoute, de patience et de discrétion.

**Environnement de travail :**

Le titulaire de l'emploi peut être employé d'une personne, de la famille de celle-ci ou d'une organisation. Les compétences mobilisées sont multiples. Une bonne condition physique est requise. Dans certains cas, le travail de nuit, du dimanche et des jours fériés fait partie des conditions d'emploi. Les interventions dans des lieux différents peuvent nécessiter des déplacements.

**Indicateurs de réussite :**

- Respect des attentes des personnes
- Qualité des relations avec les personnes
- Qualité de la prestation fournie
- Taux de satisfaction des personnes

**Savoir-faire**

- Organiser son travail
- Répondre aux besoins de la personne en respectant l'éthique professionnelle
- Maitriser les règles d'hygiène et de sécurité
- Maitriser les règles de l'économie de l'effort et de l'ergonomie
- Repérer et gérer des imprévus, dans la limite de son champ de compétences
- Utiliser rationnellement les matériels et équipements
- Gérer les documents de la vie quotidienne

**Savoirs identifiés par les professionnels**

- Connaissance de son périmètre d'intervention (rôle et champs de compétences)
- Connaissance de la structure et du contexte pour accueillir, informer et orienter les usagers
- Connaissance des techniques de l'aide aux soins : réfection d'un lit, toilette, habillage ...

<b>Savoir-faire consolidés par l'expérience</b>	<b>Comportements professionnels</b>
Respecter les consignes du travail en équipe Maîtriser les gestes techniques Prendre les initiatives adaptées à la situation professionnelle Evaluer les résultats d'une action	Respect de l'éthique professionnelle Rigueur et organisation Respect des horaires, des délais Etablissement de relations de confiance Adaptation aux interlocuteurs Respect du « devoir de réserve »

## 4. Hygiène du cadre de vie

### Situations professionnelles significatives

- ✓ Entretien du linge, de l'équipement, du matériel et du lieu de vie
- ✓ Organisation du lieu de vie

### Finalité :

Fournir un cadre de vie conforme aux besoins de l'enfant, de l'adulte dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité

### Responsabilité/ autonomie :

Le titulaire de l'emploi intervient au service de personnes dont il assure le confort et le bien-être. Son positionnement hiérarchique sera fonction de son employeur, selon qu'il travaille en institution ou directement au domicile du bénéficiaire. Il réalise les travaux qui lui sont confiés à partir des consignes données par la structure et sous l'autorité d'un responsable ou d'un tuteur de secteur. Il observe, repère les anomalies et transmet toute information utile.

Selon les situations de travail, le titulaire de l'emploi peut faire preuve d'autonomie. Il peut prendre des initiatives et doit s'adapter et s'organiser dans des contraintes de temps et d'environnement.

### Environnement de travail :

Le titulaire de l'emploi doit faire preuve de polyvalence et d'initiative dans l'exécution des tâches. Une bonne condition physique est requise. Dans certains cas, le travail de nuit, du dimanche et des jours fériés fait partie des conditions d'emploi. Les nécessités du service peuvent justifier des variations de l'horaire journalier de travail. Les interventions dans des lieux différents peuvent nécessiter des déplacements.

### Indicateurs de réussite :

Qualité de la prestation fournie  
Rigueur de l'organisation du travail  
Respect des règles d'ergonomie  
Taux de satisfaction des personnes

### Savoir-faire

Planifier, organiser son travail  
Choisir les matériels et les produits en fonction du support  
Prévenir les risques liés aux chutes  
Identifier des situations problèmes  
Alerter en cas de dysfonctionnement  
Transmettre des informations  
Respecter les consignes de stockage des produits et des matériels  
Rendre compte de son activité

### Savoirs identifiés par les professionnels

Connaissance des techniques professionnelles :  
entretien des locaux et du linge  
Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité  
Connaissance des règles d'ergonomie  
Connaissance des éléments d'esthétique de l'environnement de la personne  
Connaissance des textes réglementaires liés à la sécurité

<b>Savoir-faire consolidés par l'expérience</b>	<b>Comportements professionnels</b>
<p>Prendre des initiatives dans l'organisation de l'intervention auprès de la personne</p> <p>Gérer efficacement les activités dans le temps</p> <p>Répondre aux besoins de la personne dans son environnement</p> <p>Suggérer des améliorations du cadre de vie en respectant les règles de circulation des personnes à mobilité réduite</p> <p>Proposer des activités (lecture, musique ...) et/ou des améliorations de l'environnement (embellissement, décoration florale...) pour le confort de la personne</p>	<p>Rigueur et organisation</p> <p>Rigueur de la tenue professionnelle (hygiène et protection des mains et des cheveux, tenue vestimentaire adaptée)</p> <p>Respect des attentes des personnes</p> <p>Respect des horaires et des délais</p> <p>Diplomatie et adaptation aux interlocuteurs</p> <p>Respect du « devoir de réserve »</p>

## Annexe 1 : Définition des rubriques d'une fiche de descripteurs de compétences d'un diplôme

*Les définitions suivantes sont celles des rubriques d'une fiche de descripteurs de compétences.*

*Une fiche de compétences permet de décrire les ressources mobilisées par un professionnel<sup>3</sup> expérimenté quand il maîtrise les situations professionnelles correspondant à un domaine d'activité ou à un ensemble d'activités ayant la même finalité, dont on considère qu'elles relèvent d'un champ de compétences particulier. Elle donne également un certain nombre d'informations sur les situations professionnelles et leurs conditions de réalisation.*

<b>Fiche relative à [un champ de compétences donné]</b>	
<p>Ex. : Commercialisation des produits de l'exploitation – Intervention sur le végétal – Soins aux animaux – Encadrement d'équipe – Organisation du travail – Gestion économique et administrative</p>	
<p><b>Situations professionnelles significatives</b></p>	<p>Elles ont été identifiées par des investigations de terrain dans la phase amont d'analyse des emplois et d'analyse du travail</p> <p>Elles représentent les situations-clés qui rendent particulièrement compte de la compétence du titulaire de l'emploi. En conséquence elles sont peu nombreuses ; il ne s'agit pas d'une liste exhaustive des situations professionnelles relevant de ce champ.</p> <p><b>Exemples :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réglage des paramètres avant démarrage</li> <li>- Ajustement des activités en cours de travaux</li> </ul>
<p><b>Finalité :</b></p> <p>Expression globale et synthétique de la finalité du travail pour le professionnel titulaire de l'emploi, c'est-à-dire une formulation qui précise les grands objectifs à atteindre ou à maîtriser par une mise en œuvre contextualisée des activités concernées par la fiche.</p> <p><b>Exemple :</b> Rationaliser et optimiser ses interventions et celles de son équipe pour atteindre le résultat recherché en tenant compte des contraintes et des objectifs de l'entreprise ou de l'organisation</p>	
<p><b>Responsabilité / autonomie :</b></p> <p>Description synthétique du niveau de responsabilité du professionnel (nature de la responsabilité, personne à qui il rend compte de son activité, risques encourus...).</p> <p>Degré d'autonomie : latitude du professionnel pour décider et agir sur son travail et sur les activités de l'entreprise ou de l'organisation.</p> <p>Ces éléments doivent être ciblés sur les activités de la fiche, certains d'entre eux ayant déjà été traités globalement à l'échelle de l'emploi dans le référentiel professionnel.</p>	
<p><b>Environnement de travail :</b></p> <p>Description des principaux éléments du contexte dans lequel se déroulent les activités, pouvant avoir des conséquences sur l'organisation et la réalisation du travail, sur les conditions de travail</p> <p><b>Exemples :</b> travail en extérieur soumis aux intempéries, travail en flux tendus, conditions d'ambiance particulières (froid, humidité, bruit...)</p>	

<sup>3</sup> Le terme « professionnel » est employé dans ce contexte pour désigner un titulaire de l'emploi visé par le diplôme.

**Indicateurs de réussite :**

Éléments observables ou mesurables permettant de considérer que le résultat du travail est conforme à ce que l'on peut attendre d'un professionnel titulaire de l'emploi.

Ces indicateurs permettent de situer la performance attendue du professionnel confirmé (niveau de maîtrise et de responsabilité dans l'atteinte du résultat). Les indicateurs soumis à beaucoup d'autres facteurs ou représentatifs à trop long terme du résultat du travail ne sont pas indiqués.

**Exemples :**

- respect du cahier des charges
- remise en état et rangement des locaux, du matériel et du chantier

Les indicateurs ne doivent pas être confondus avec les critères d'évaluation pour la certification, notamment parce qu'ils permettent de situer la performance d'un professionnel expérimenté - non d'un débutant - mais ils peuvent constituer des repères pour les formateurs dans la construction des grilles d'évaluation.

*Les rubriques suivantes présentent les « ressources » : savoirs, savoir-faire et comportements mobilisés par le titulaire de l'emploi dans les situations professionnelles de référence.*

*Remarque : certaines de ces ressources peuvent également être mobilisées dans des situations qui relèvent d'autres champs de compétences. On les retrouvera alors également dans les fiches correspondantes car chacune de ces fiches doit pouvoir être lue indépendamment des autres.*

Savoir-faire	Savoirs identifiés par les professionnels
<p>Ensemble des savoir-faire techniques et pratiques mis en œuvre dans le travail et indispensable à la maîtrise des situations professionnelles de la fiche. Leur liste n'est pas exhaustive, elle correspond aux savoir-faire identifiés par l'analyse du travail.</p> <p><b>Exemples :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- identifier les risques encourus à son poste de travail</li> <li>- assurer la maintenance et l'entretien du matériel</li> <li>- enregistrer les données liées à la conduite de la production</li> <li>- prendre en compte les conditions météorologiques</li> <li>- effectuer un traitement phytosanitaire</li> <li>- effectuer le réglage des machines...</li> </ul>	<p>La liste des savoirs qui figure dans cette rubrique est constituée à partir des données recueillies au cours des entretiens. Il s'agit des savoirs qui ont été cités par les titulaires des emplois et par leurs supérieurs hiérarchiques.</p> <p>Il ne s'agit pas d'une liste exhaustive de tous les savoirs mobilisés dans l'activité professionnelle ni du résultat d'un travail de didactique.</p>
Savoir-faire consolidés par l'expérience	Comportements professionnels
<p>Ces savoir-faire, en général complexes, demandent du temps et de l'expérience pour être acquis en totalité. Leur maîtrise distingue souvent le professionnel expérimenté du débutant.</p> <p>Le plus souvent, seules les bases permettant de développer ces savoir-faire pourront être acquises en formation. Ces savoir-faire ne sont pas visés par l'évaluation en formation. Ils peuvent servir de repères pour la VAE.</p> <p><b>Exemples :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- élaborer de nouvelles recettes, faire évoluer la gamme de produits</li> <li>- anticiper les accidents de fabrication</li> <li>- détecter rapidement les animaux présentant un potentiel</li> <li>- adapter les prestations aux évolutions de la clientèle...</li> </ul>	<p>Ensemble d'attitudes, de savoir-être qui interviennent dans l'activité et participent de la compétence globale. Seuls les éléments essentiels pour la maîtrise des situations professionnelles sont indiqués dans cette rubrique.</p> <p><b>Attention :</b> cette rubrique ne décrit pas des aptitudes ou des qualités personnelles, éléments qui ne sont pas retenus dans les diplômes du MAAP.</p> <p>Les comportements professionnels peuvent être développés par la formation ou par l'expérience.</p> <p><b>Exemples :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- veiller en permanence à la sécurité</li> <li>- être attentif aux souhaits des clients</li> <li>- faire preuve de rigueur à toutes les étapes du process</li> <li>- veiller au respect des délais...</li> </ul>

## **Annexe 2 : Textes réglementaires, autres références**

⇒ Décret n° 2009-1007 du 24 Août 2009 portant règlement général du brevet d'études professionnelles agricoles.

⇒ Arrêté du 7 Juillet 2011 portant création et fixant les modalités de délivrance du brevet d'études professionnelles agricoles spécialité Services aux personnes.

⇒ NOTE DE SERVICE DGER/SDPOFE/N2009-2100 - Date: 01 Octobre 2009

Modalités de mise en œuvre des contrôles en cours de formation (CCF) constitutifs de l'épreuve E1 du Brevet d'Etudes Professionnelles Agricoles rénové accessible en cours de cursus du baccalauréat professionnel, pour les candidats ayant accès aux épreuves organisées selon la modalité du contrôle en cours de formation.

⇒ NOTE DE SERVICE DGER/SDPOFE/N2011-2119 du 20 Septembre 2011

Modalités de mise en œuvre des contrôles en cours de formation (CCF) constitutifs des épreuves E2 et E3 du Brevet d'Etudes Professionnelles Agricoles Services aux personnes accessible en cours de cursus du baccalauréat professionnel, pour les candidats ayant accès aux épreuves organisées selon la modalité du contrôle en cours de formation.

⇒ Références des B2i Collège et Lycée (cf. capacité C 4 du référentiel de certification : Utiliser les technologies de l'information et de la communication en autonomie et de manière responsable).

<http://www.b2i.education.fr/index.php>

⇒ Prévention des risques professionnels : la réglementation évolue en permanence. On se référera actuellement au code du travail, partie réglementaire, livre deuxième, réglementation du travail, titre III hygiène, sécurité, conditions de travail, chapitre III sécurité. Pour suivre les évolutions, notamment réglementaires, on peut consulter le site de l'institut national de recherche et de sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles (INRS).

<http://www.inrs.fr/>