



**Document complémentaire
du référentiel du certificat d'aptitude professionnelle agricole
Spécialité Services aux personnes et vente en espace rural**



Sommaire

Ce document est destiné aux équipes pédagogiques qui mettent en œuvre un CAPa spécialité Services aux personnes et vente en espace rural. Il est associé au référentiel du diplôme et donne les préconisations essentielles pour l'évaluation certificative de ce diplôme.

Le document complémentaire n'aborde pas les caractéristiques générales de l'évaluation dans les diplômes en unités capitalisables renouvelés, décrites notamment dans la note de service UC. Pour une bonne utilisation, il est souhaitable que les membres de l'équipe enseignante aient pris connaissance de cette note de service et suivi une formation « UC : agrément à la conduite de dispositifs d'évaluation ».

Présentation du CAPa spécialité Services aux personnes et vente en espace rural

1. Mise en œuvre de l'évaluation : prescriptions et préconisations

- 1.1 Méthode pour l'évaluation en situation professionnelle p 4
- 1.2 Evaluation des capacités générales du référentiel de certification du CAPa p 8
- 1.3 Evaluation des capacités professionnelles p 17

2. Compétences

- Fiches compétences du secteur services p 26
- Fiches compétences du secteur accueil-vente p 34

Annexes p 41

Présentation du CAPa spécialité Services aux personnes et vente en espace rural

Le CAP agricole est un diplôme professionnel de niveau V qui peut être obtenu par la voie scolaire, par la voie de l'apprentissage et par la voie de la formation professionnelle continue. Il peut également être obtenu par la voie de la VAE.

Il fait partie des diplômes qui ont été rénovés afin de répondre à un triple objectif :

- adapter le référentiel aux évolutions des emplois du secteur et à celles du travail.
- confirmer la double finalité de professionnalisation et d'éducation du diplôme.
- faciliter la validation des acquis de l'expérience.

Le référentiel du CAPa, comme ceux des autres diplômes en unités capitalisables du MAAF comporte 2 parties :

- le référentiel professionnel qui fournit des informations sur les emplois visés par le diplôme et leur contexte, présente la fiche descriptive d'activités (FDA) et la liste des situations professionnelles significatives organisées en champs de compétences.
- le référentiel de certification qui comprend la liste des capacités attestées par le diplôme et les modalités d'évaluation permettant la délivrance du diplôme.

Le document complémentaire est associé au référentiel de diplôme. Il réunit des prescriptions pour l'évaluation et les fiches compétences qui ont été produites pour le référentiel professionnel et permettent de donner des informations sur les champs de compétences et les situations professionnelles significatives (SPS). Le référentiel du diplôme et le document complémentaire sont les outils de référence des formateurs qui doivent en prendre connaissance quel que soit leur domaine d'intervention.

Comme pour tous les autres diplômes en UC, le référentiel du CAPa spécialité Services aux personnes et vente en espace rural, le document complémentaire et les textes réglementaires associés sont téléchargeables sur le site internet de l'enseignement agricole, dans la rubrique Diplômes et référentiels, à l'adresse suivante :

<http://www.chlorofil.fr/diplomes-et-referentiels.html>

Evaluer des capacités

Capacités et situations

Une capacité exprime le potentiel d'un individu en termes de combinatoire de connaissances, savoir-faire et comportements (déf. MAAF 2010). On peut définir les capacités comme un pouvoir d'agir efficacement et de manière pertinente d'un individu dans une famille de situations, fondé sur la mobilisation et la combinaison de différentes ressources (cognitives, techniques et autres).

Une famille de situations est un ensemble de situations proches, qui présentent des traits communs : elles répondent aux mêmes buts, nécessitent les mêmes ressources, font appel à des raisonnements similaires.

Les capacités évaluées sont les précurseurs des compétences clefs du (ou des) métier(s) visé(s) par le diplôme. L'approche capacitaire repose sur l'idée qu'un apprenant ayant acquis les capacités d'un diplôme deviendra compétent en situation avec l'expérience.

Le référentiel de certification comporte 2 sortes de capacités : des capacités générales et des capacités professionnelles. Il précise les modalités d'évaluation. Ainsi, en CAPa, toutes les capacités professionnelles doivent être évaluées en situation professionnelle (cf. référentiel du CAPa en UC). Les situations d'évaluation sont construites par l'équipe enseignante à partir des analyses de situations de travail locales.

Principes pour l'évaluation

L'approche capacitaire a des conséquences sur l'évaluation. Elle requiert de se démarquer des pratiques d'évaluation basées sur la restitution de connaissances et de savoir-faire procéduraux. Elle nécessite de réaliser une évaluation globale, en situation, et qui ne se limite pas à juger de la performance réalisée.

L'évaluation porte non seulement sur les résultats d'une action mais aussi sur les raisonnements qu'elle sous-tend. Elle permet la vérification de l'adaptation du candidat à des contextes différents ou des situations proches. En effet, au-delà de la prise en charge de la situation singulière qui peut servir de support à l'évaluation, c'est le potentiel à s'adapter à l'ensemble des situations d'une même famille qui est visé dans l'évaluation certificative : son développement requiert des mises en situations variées, professionnelles et sociales, qui permettent à l'individu de s'entraîner à mobiliser et combiner les ressources dont il dispose pour faire face à ces situations.

1.1 Méthode pour l'évaluation en situation professionnelle

En général, une épreuve en situation professionnelle comporte une phase de réalisation en milieu professionnel suivie d'un entretien d'explicitation effectué par le formateur-évaluateur. Celui-ci recueille également l'avis du maître de stage ou d'apprentissage (le tuteur) sur la manière dont s'est déroulée l'épreuve prévue dans le plan d'évaluation.

Chacun son rôle : si le maître de stage ou d'apprentissage est au plus proche de la réalité du travail effectué, par contre il ne maîtrise pas forcément toutes les visées ni la technique de l'évaluation, c'est donc le formateur qui est responsable de l'évaluation.

Le recueil de l'avis du tuteur

Dans une évaluation de ce type, l'avis du professionnel, les traces éventuelles de l'activité (documents écrits, films, photos, schémas...) qui permettent d'accéder aux résultats et à la réalisation du travail, et l'entretien d'évaluation qui permet d'accéder aux raisonnements sont complémentaires pour former le jugement évaluatif global.

Après un rappel du sujet de l'épreuve, c'est-à-dire le travail à réaliser par le candidat, on recueille l'avis global du maître de stage ou d'apprentissage sur le travail réalisé par le candidat dans le cadre de son entreprise :

Voici un exemple de questionnement que l'évaluateur pourra utiliser pour recueillir cet avis/appréciation.

« *Que pensez-vous du travail réalisé par le candidat dans le cadre de l'épreuve :*

- *du résultat final auquel il est parvenu*
- *de la manière dont il s'y est pris*
- *des raisonnements qu'il a tenus*

Sur quoi vous appuyez-vous pour donner cet avis ? »

Ces questions doivent permettre au tuteur de formuler une appréciation globale sur le travail réalisé par le candidat et de donner les critères – les siens – sur lesquels il s'appuie pour juger du résultat final, de la manière dont le candidat s'y est pris et de sa compréhension de l'action.

L'évaluateur interrogera également le tuteur sur les éléments de contexte du travail réalisé par le candidat : ceux-ci sont constitutifs de la situation de travail support de l'évaluation.

« *Qu'y-avait-il de particulier à prendre en compte dans votre entreprise pour réaliser le travail demandé ?*

Quelles caractéristiques le candidat devait-il prendre en compte pour réaliser son travail ? »

Ces questions permettent au tuteur d'indiquer les éléments du contexte de l'entreprise qui ont ou auraient dû influencer la réalisation du travail demandé au candidat.

L'épreuve comporte un entretien d'évaluation qui vise à faire expliciter le travail réalisé, l'évaluateur (examineur) doit guider cet entretien pour obtenir les éléments d'informations qu'il recherche, les indices qui vont lui permettre de dire si une capacité est bien atteinte ou non.

L'entretien d'évaluation

L'entretien d'évaluation est, d'une part, un entretien d'explicitation qui doit permettre à l'évaluateur de recueillir les éléments sur les **résultats obtenus, la réalisation, le raisonnement** (l'organisation cognitive de l'action) dans une situation vécue et, d'autre part, un questionnement sur la maîtrise de **la variabilité et de la diversité** (cf. tableau suivant). Les références utilisées par l'évaluateur sont constituées par les critères déterminés au niveau national pour évaluer les capacités intermédiaires du référentiel de certification, qui figurent dans les chapitres 1.2 et 1.3 de ce document et par les indicateurs propres aux situations supports des évaluations.

Le tableau suivant précise ce que recouvrent ces différentes notions et, dans le cas des raisonnements et de la variabilité, des exemples de questions qui peuvent être posées pour obtenir ce qui est recherché. Bien sûr, ces questions-types sont formulées ici de façon très générique et donc fictives, le questionnement qui sera appliqué par l'évaluateur étant entièrement lié à la situation et aux critères et indicateurs qui auront été précisés dans la grille d'évaluation.

Résultats	<i>On cherche des informations sur la réussite, le résultat du travail : produit/résultat/performance, conformité à la prescription...</i>
Réalisation	<p><i>On s'intéresse au déroulement, à la manière de s'y prendre :</i> <i>Rq : les catégories peuvent varier selon le type de travail, pratique ou intellectuel</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>cadence, dextérité, autonomie, respect de la sécurité, organisation, gestes professionnels, habiletés, respect de procédures éventuelles ...</i> - <i>autonomie, rapidité, habileté, utilisation de démarches, qualité-soin, complétude, efficience...</i>
Raisonnement (organisation cognitive de l'action)	<p><i>On cherche à appréhender la cohérence/pertinence des buts, des prises d'informations, la cohérence des raisonnements, la mobilisation de connaissances et de règles d'action...</i></p> <p>Au cours de l'entretien, le candidat :</p> <ul style="list-style-type: none"> - expose les buts et le résultat de son travail - explique comment il a travaillé - explique ce qu'il a pris en compte, présente le contexte, ce à quoi il a été attentif : pour débiter le travail, pour l'ajuster en fonction des circonstances, pour contrôler que le travail a été bien fait - fait état des ressources mobilisées dans le travail (connaissances, règles d'action, gestes techniques...) <p>Ex. de questions sur les buts et le résultat :</p> <p><i>Qu'aviez-vous à faire ? Y avait-il des consignes données par le tuteur et si oui lesquelles ?</i> <i>Qu'avez-vous pensé de votre travail ? (est-il conforme à ce qui est attendu ? ou il ne correspond pas à la commande ?) Sur quoi vous appuyez-vous pour le dire ?</i> <i>Quel est le but du travail réalisé ?</i></p> <p>Exemples de questions sur le déroulement du travail et ce qui a été pris en compte dans le travail :</p> <p><i>Y avait-il un contexte particulier ?</i> <i>A quelles conditions fallait-il prêter attention ? Sur quels points fallait-il être particulièrement attentif ? Quels sont les points observés dans la situation qui pouvaient perturber la réalisation ?</i> <i>Quelles ont été les étapes du travail ? Comment vous y êtes-vous pris ?</i> <i>Qu'est-ce que vous avez regardé pour démarrer votre travail ? le corriger ? le faire évoluer ? Quelles précautions avez-vous prises ? Quels incidents ou aléas avez-vous rencontrés ? Comment avez-vous ajusté votre travail ?</i> <i>Qu'avez-vous utilisé ? Comment saviez-vous que c'est ce que vous deviez faire ? (connaissances scientifiques ou techniques mobilisées)</i></p>

Variabilité (au sein d'une situation) /	<i>Adaptation du raisonnement à des variations de la situation ou à d'autres situations du même type (pour apprécier la capacité de transfert à d'autres situations)</i>
Diversité (des situations)	L'évaluateur vérifie que le candidat adapte son raisonnement à des variations de la situation et aussi à des situations du même type : une ou des caractéristiques de la situation sont différentes ou la situation est différente.
	Ex . de questions : <i>Si... change, que se passe-t-il ? Comment vous y prendriez-vous ? Qu'est-ce qui change dans la réalisation du travail, dans les raisonnements à tenir, dans les techniques, dans les résultats ? Est-ce que vous auriez pu faire autrement ?...</i>

Le jugement évaluatif

Le jugement évaluatif aboutit à la proposition faite au jury sur la maîtrise de chacune des capacités. Il est de la responsabilité du formateur-évaluateur qui le propose au jury, conformément aux textes en vigueur (NS UC).

Il porte sur chaque capacité intermédiaire concernée par la situation d'évaluation afin de proposer au jury la validation ou non de chacune des UC.

Il prend appui sur les éléments recueillis auprès du tuteur, sur d'éventuelles traces du travail et sur l'entretien d'évaluation.

Enfin, il se réfère au référentiel de diplôme et, plus précisément, aux critères définis au niveau national qui figurent dans chaque document complémentaire et qui sont reportés dans les grilles d'évaluation agréées par le jury.

1.2 Evaluation des capacités générales du référentiel de certification du CAPa

Dans le cadre du CAPa rénové, le référentiel de certification est homogène : l'écriture des capacités générales est cohérente avec celle des capacités professionnelles. De même que les capacités professionnelles sont adossées à des familles de situations professionnelles, les capacités générales renvoient à des familles de situations sociales. Elles ne se réfèrent pas d'abord à des domaines d'enseignement ou à des disciplines de la formation, mais aux attendus et aux pratiques de la vie sociale courante. Par conséquent, plusieurs disciplines contribuent à leur construction.

Pour les capacités générales, les trois capacités globales correspondent à trois grands champs de compétences du domaine social, construits à partir des grandes visées/intentions éducatives identifiées pour des diplômés d'un premier niveau de qualification avec une insertion socio-professionnelle rapide :

- 1°. Action référée dans la société : utiliser des références – connaissances, ressources... – pour faire face aux situations de la vie courante (se situer pour agir).
- 2°. Construction personnelle : se construire soi en tant que personne.
- 3°. Interrelations et interactions sociales : vivre et agir avec les autres.

La formation et l'évaluation sont construites à partir des capacités intermédiaires, plus circonscrites et plus opérationnelles. Ces capacités générales intermédiaires privilégient des potentiels d'action à la fois :

- « transversaux », dans ce sens qu'ils peuvent être mobilisés dans différents univers (professionnels, sociaux, scolaires...) et travaillés dans toutes sortes de situations, sociales ou professionnelles,
- « élémentaires », dans ce sens qu'ils mettent en jeu des savoirs fondamentaux qu'il est nécessaire de retravailler pour les consolider chez les publics cibles du diplôme.

Pour les capacités générales, le niveau d'exigence requis est celui du socle commun de connaissances, de compétences et de culture du collège :

<http://legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000030426718&dateTexte&categorieLien=id>

Les capacités générales du référentiel de certification du CAPa

CG1°. Agir dans des situations de la vie courante à l'aide de repères sociaux

- 1.1°. Prendre position vis-à-vis d'une situation à caractère social et civique
- 1.2°. Utiliser des outils dans des situations de la vie courante

CG2°. Mettre en œuvre des actions contribuant à sa construction personnelle

- 2.1°. S'exprimer à travers une réalisation personnelle
- 2.2°. Adopter des comportements favorisant son équilibre personnel

CG3. Interagir avec son environnement social

- 3.1°. Adapter son langage et son comportement aux situations de communication
- 3.2°. S'appropriier les normes et cadres de références d'un collectif

Quelques éléments de cadrage pour l'évaluation des capacités générales

La situation d'évaluation, ce qui est attendu du candidat et les indicateurs qui sont construits pour dire que la capacité est atteinte sont entièrement liés au niveau du diplôme. Dans le cas d'un CAPa, il s'agit d'une maîtrise minimale des situations ordinaires et fréquentes de la vie quotidienne que toute personne est amenée à rencontrer dans sa vie courante : organiser ses déplacements, faire des choix de consommation, gérer un budget, effectuer des démarches administratives, préserver sa santé, avoir des entretiens, participer à des collectifs (de travail ou autres).

Pour chaque capacité intermédiaire, les principaux critères à prendre en compte dans l'évaluation sont fournis : ils sont généraux. Les indicateurs sont donnés à titre d'exemples car ils dépendent étroitement des caractéristiques de la situation qui sert de support à l'évaluation : ils sont contextualisés et concrets. Une situation qui vise à se repérer dans l'espace ne requiert pas les mêmes outils qu'une situation visant à établir un budget. Les indicateurs ne sont donc pas les mêmes puisqu'ils sont liés aux outils utilisés. C'est à l'équipe de les construire.

La CG1°. Agir dans des situations de la vie courante à l'aide de repères sociaux

Cette capacité traduit la mise en place et l'utilisation de repères/références (sociaux-culturels, institutionnels, économiques) qui permettent de décrypter et de comprendre ce qui se joue dans diverses situations de la vie courante, sociales ou professionnelles, pour pouvoir agir avec discernement.

Elle traduit aussi la connaissance et l'appropriation de différents outils de représentation et de modélisation de la réalité (conceptuels et techniques) qui permettent de faire face à ces situations.

Plusieurs disciplines peuvent contribuer à l'atteinte de chaque capacité intermédiaire.

Les indicateurs proposés sont donnés à titre d'exemples : ils ne constituent ni le plan ni le contenu du cours.

CG 1.1°. Prendre position vis-à-vis d'une situation à caractère social et civique

Il s'agit, à partir de la lecture et du décryptage d'un fait social, de prendre une décision ou une position en connaissance de cause, en ayant évalué les tenants et les aboutissants de son choix.

Pour valider cette capacité intermédiaire, on évaluera que le candidat peut construire un point de vue étayé sur un thème, un événement ou un fait d'actualité qui fait débat dans la société et qu'il a analysé. Les expériences sociales personnelles vécues par le candidat peuvent également être utilisées. Il ne s'agit pas d'évaluer la nature de la prise de position, mais la façon dont elle est construite et défendue à l'aide de repères sur la société actuelle et de la compréhension que le candidat a de son organisation, de son fonctionnement et de ses évolutions.

Dans cette perspective, deux grandes catégories de critères seront prises en compte, pour lesquelles sont donnés, à titre d'exemples, quelques indicateurs :

Critères	Exemples d'indicateurs
Sélection et traitement de l'information La prise de position est <u>informée</u> , renseignée : le candidat connaît le sujet et peut référer sa position.	Consultation de médias divers (presse, radio, TV, internet...), de personnes ressources. Variété/Pluralité des sources pour couvrir l'ensemble des positions possibles. Choix et tri des informations en fonction des prises de positions possibles (référencement) Compréhension du contexte du thème ou du fait d'actualité et des enjeux qui lui sont liés ...
Construction de la position La prise de position est <u>construite</u> , argumentée : le candidat peut défendre sa position et l'exposer.	Etayage de la prise de position : causes/raisons, visées, conséquences... Mobilisation des références construites Prise en compte des positions alternatives Qualité/clarté de l'expression (orale ou écrite) : technique de l'argumentation, syntaxe, registre, vocabulaire, absence de jugement de valeur dépréciatif... (à l'oral) Attitude : écoute, ouverture, mesure/pondération ...

Exemples de situations de la vie quotidienne à partir desquelles les situations d'évaluation peuvent être construites : participation à un débat, à une table ronde ou à une réunion, engagement dans un collectif, courrier de réclamation sur une question collective...

Ces exemples de familles de situations restent formulés de manière générique : elles seront contextualisés par le sujet. Les équipes ont à identifier des situations précises, réelles, plus circonscrites, à partir desquelles les épreuves seront construites et les indicateurs déterminés.

CG 1.2°. Utiliser des outils dans des situations de la vie courante

Cette capacité vise l'utilisation adéquate de différents outils symboliques et matériels qui permettent de représenter et de modéliser la réalité pour répondre aux problèmes ou questions posées par les situations de la vie courante, sociales et professionnelles.

Ces outils recouvrent :

- des outils techniques : plans, cartes, schémas, croquis, tableaux, logiciels, internet...
- des outils conceptuels : langages, formes de raisonnements (linguistiques, mathématiques, informatiques, graphiques, etc.).

Pour valider cette capacité intermédiaire, on évaluera que le candidat sait manipuler les outils dont il a besoin pour répondre à des questions, solutionner des problèmes dans une situation de la vie courante, sociale ou professionnelle.

Dans cette perspective, deux grandes catégories de critères seront prises en compte, pour lesquelles sont donnés, à titre d'exemples, quelques indicateurs :

Critères	Exemples d'indicateurs
Utilisation des outils/instruments Le candidat sait se servir de <u>plusieurs</u> outils. Selon la situation, il sait les construire et/ou les lire.	Choix des outils à utiliser Utilisation d'au moins deux outils. Manipulation : production (construction d'un tableau, d'un schéma, d'un plan...) et/ou lecture (lecture d'un plan, mesure d'une surface à l'aide d'un décimètre...) Exactitude des calculs, résultats, informations obtenus ...
Interprétation des résultats Le candidat <u>exploite les données</u> obtenues pour répondre à la question, résoudre le problème dans situation.	Pertinence du résultat/la solution/de la conclusion retenue par rapport à la situation et au but visé. ...

Exemples de familles de situations de la vie quotidienne à partir desquelles les situations d'évaluation peuvent être construites : se repérer dans un espace grâce à des instruments adéquats, gestion d'un budget domestique, choix d'un itinéraire, organisation d'un voyage, choix d'un forfait téléphonique, d'une assurance, d'un mode de chauffage, préparation de travaux impliquant des calculs divers (surfaces, volumes, proportions, etc.)...

La CG2°. Mettre en œuvre des actions contribuant à sa construction personnelle

Cette capacité est centrée sur l'apprenant comme personne dont la personnalité se définit et se développe en permanence, par le biais de pratiques et d'activités variées. Elle traduit la construction de repères/connaissances sur soi et sur son propre fonctionnement tant psychique que physiologique. Ces repères permettent de comprendre ses sentiments, émotions et réactions et de prendre conscience de l'impact de certaines conduites ou pratiques sur sa santé, pour être plus à même de se maîtriser et d'adapter ses comportements aux diverses situations rencontrées.

Il ne s'agit pas de normer des comportements, mais de permettre aux apprenants de mieux se connaître et se comprendre pour mieux comprendre et respecter les autres et, in fine, pour mieux vivre et agir ensemble.

Plusieurs disciplines peuvent contribuer à l'atteinte de chaque capacité intermédiaire.

Les indicateurs proposés sont donnés à titre d'exemples : ils ne constituent ni le plan ni le contenu du cours.

CG 2.1°. S'exprimer à travers une réalisation personnelle

Est visée ici la capacité du candidat à exprimer ses idées, sa sensibilité, ses sentiments et émotions en fonction de sa personnalité, à travers une réalisation librement choisie et travaillée pour être le support de cette expression : culturelle, artistique, de loisir, professionnelle...

Pour valider cette capacité intermédiaire, on évaluera que le candidat, à partir d'une production aboutie qui pourra prendre des formes variées – une forme qui sera son œuvre, sa création personnelle –, s'est engagé dans sa réalisation et sait parler de ce qu'il a fait : ce qu'il a voulu transmettre et comment il s'y est pris.

Dans cette perspective, deux grandes catégories de critères seront prises en compte, pour lesquelles sont donnés, à titre d'exemples, quelques indicateurs :

Critères	Exemples d'indicateurs
<p>Réalisation personnelle Le candidat s'est <u>engagé</u> dans sa création et a utilisé les techniques correspondantes.</p>	<p>Réalisation singulière et inédite : n'existe pas déjà, ne reproduit pas seulement quelque chose d'existant (originalité, créativité). Production aboutie : achevée/complète, réfléchie/soignée, estimable, utilisation des moyens/techniques adéquats, maîtrise minimum du mode d'expression choisi. ...</p>
<p>Expression orale Le candidat sait <u>parler</u> de sa création et en restituer le processus de production/création.</p>	<p>Intentions/visées, justification de ses choix et explicitation de sa réalisation. Verbalisation de ses idées, émotions, sentiments, sensibilité... Aisance orale : qualité/clarté de l'expression : syntaxe, vocabulaire. ...</p>

Exemples de familles de situations de la vie quotidienne à partir desquelles les situations d'évaluation peuvent être construites : participation à un concours avec une production individuelle à réaliser, réalisation d'une œuvre (d'un chef d'œuvre) pour une exposition ou un événement (l'œuvre pouvant aussi être en lien avec son activité professionnelle : réalisation d'un jardin, d'un aménagement paysager...), écriture d'un texte littéraire pour un spectacle (lettre, poème, chanson, théâtre, etc.), valorisation d'un événement, d'un lieu ou d'un espace (réalisation d'affiches, de plaquettes documentaires ou de communication, de panneaux explicatifs, etc...), utilisation des médias (écriture d'un journal, préparation d'une émission de radio, réalisation d'un reportage, construction d'un blog...).

CG 2.2°. Adopter des comportements favorisant son équilibre personnel

Il s'agit d'adapter ses comportements à différentes situations, professionnelles ou de la vie courante, qui sollicitent particulièrement le corps/l'organisme, en fonction des risques qu'elles peuvent représenter pour la santé ou, à l'inverse, des bénéfices qu'elles lui apportent.

Il ne s'agit pas de stigmatiser des conduites à risques ni d'imposer un comportement unique et normé en matière de protection et d'entretien de sa santé, mais d'amener les individus à développer une réflexion sur des pratiques pouvant avoir un impact sur leur condition/intégrité physique et mentale.

Pour valider cette capacité intermédiaire, on évaluera que le candidat, à partir de l'analyse qu'il fait des risques et/ou des bénéfices pour sa santé liés à la situation rencontrée, sait ou saurait mettre en œuvre des techniques ou des comportements qui lui permettent de préserver ou d'entretenir sa santé et son équilibre.

Dans cette perspective, deux grandes catégories de critères seront prises en compte, pour lesquelles sont donnés, à titre d'exemples, quelques indicateurs :

Critères	Exemples d'indicateurs
Identification des facteurs de risques et/ou des facteurs favorables à la préservation de sa santé. Le candidat repère dans la situation les risques physiques/psychiques et les bénéfiques qui lui sont liés.	Connaissance des effets d'une pratique ou d'une conduite sur sa santé ...
Mise en œuvre de techniques ou de pratiques préventives ou visant à entretenir sa santé Le candidat adapte son comportement et ses techniques à la situation de manière à préserver et/ou développer sa santé.	Performance sportive Utilisation d'EPI Utilisation d'équipements spécifiques Limitation des facteurs aggravants Règles hygiéno-diététiques Gestion des repos, du stress Gestes et postures Gestion de l'effort ...

Exemples de familles de situations de la vie quotidienne à partir desquelles les situations d'évaluation peuvent être construites : épreuve sportive, garde de nuit, travail sur poste, travail manuel sur un chantier à l'extérieur (ex. : aménagement d'un rond-point au soleil), adoption d'un régime alimentaire...

La CG3. Interagir avec son environnement social

Cette capacité traduit la maîtrise des codes et des normes qui permettent à l'individu de s'inscrire dans des échanges et des interactions sociales au sein de collectifs variés, professionnels ou non.

Plusieurs disciplines peuvent contribuer à l'atteinte de chaque capacité intermédiaire.

Les indicateurs proposés sont donnés à titre d'exemples : ils ne constituent ni le plan ni le contenu du cours.

CG 3.1°. Adapter son langage et son comportement aux situations de communication

Cette capacité reflète l'utilisation de codes de communication adaptés à des situations de la vie courante, sociales ou professionnelles : registres de langue, lexicque, syntaxe, attitudes, codes vestimentaires, etc., à partir de la compréhension de ce qui se joue dans ces situations d'interrelations et d'interactions.

Pour valider cette capacité intermédiaire, on évaluera que le candidat sait interpréter la situation de communication ou d'interaction et adapte les codes de communication en conséquence.

Dans cette perspective, deux grandes catégories de critères seront prises en compte, pour lesquelles sont donnés, à titre d'exemples, quelques indicateurs :

Critères	Exemples d'indicateurs
Compréhension des enjeux de la situation de communication Le candidat <u>décrypte</u> les composantes de la situation.	Prise en compte des principales caractéristiques de la situation : objet, but/s, lieu, moment, rôles, fonctions des personnes impliquées, ... Interaction effective : informations transmises, questions en lien avec le sujet de la communication, réponses adaptées... ...
Adaptation des codes de communication Le candidat <u>met en œuvre</u> les codes de communication et les comportements qui permettent à l'interaction d'avoir lieu.	Registres de langue, lexique, syntaxe Attitudes et codes vestimentaires ...

Exemples de familles de situations de la vie quotidienne à partir desquelles les situations d'évaluation peuvent être construites : accueil et prise en charge d'un client, interactions dans une situation administrative (expliquer ce qu'on souhaite), description de son état ou de son ressenti (ex. chez le médecin), entretien d'embauche, location d'un appartement, présentation à un client d'un travail réalisé, accueil et prise en charge d'un apprenti dans une entreprise, compte-rendu d'activité...

CG 3.2°. S'approprier les normes et cadres de références d'un collectif

La capacité intermédiaire vise l'utilisation des normes, règles et codes liés à un collectif constitué, professionnel, associatif, sportif... L'évaluation s'appuiera sur un collectif professionnel (exploitation, entreprise). Il ne s'agit pas seulement de se référer aux dimensions juridiques et réglementaires de l'organisation, mais de témoigner d'une acculturation au milieu professionnel côtoyé et du développement des bases d'une identité professionnelle.

Pour valider cette capacité intermédiaire, on évaluera que le candidat comprend le fonctionnement du collectif professionnel et sa place/son rôle au sein de cette organisation et qu'il agit conformément à ce qui est attendu de lui dans ce collectif.

Dans cette perspective, deux grandes catégories de critères seront prises en compte, pour lesquelles sont donnés, à titre d'exemples, quelques indicateurs :

Critères	Exemples d'indicateurs
Caractérisation du collectif professionnel Le candidat décrypte le fonctionnement de l'entreprise et le rôle qu'il y occupe.	Connaissance du secteur professionnel : histoire, organisation Identification des enjeux liés aux pratiques professionnelles Structuration de l'entreprise Environnement normatif du collectif : droit du travail, droit de la protection sociale, régimes d'obligations et de sanctions ...
Mobilisation/Mise en œuvre des normes, règles et codes du collectif Le candidat utilise les normes, règles et codes du collectif.	Respect des normes, règles et codes du collectif : contrat de travail, us et coutumes, règlement intérieur ...

Exemples de familles de situations de la vie professionnelle à partir desquelles les situations d'évaluation peuvent être construites : participation – comme membre du collectif mobilisé – à des journées portes ouvertes, à un salon ou à une manifestation professionnels, participation à une réunion de travail dans l'entreprise, entretien professionnel annuel, négociation salariale, accueil d'un nouveau collègue ou d'un stagiaire...

1.3 Evaluation des capacités professionnelles du référentiel de certification du CAPa spécialité Services aux personnes et vente en espace rural

Comme il est indiqué dans le référentiel de certification, les capacités professionnelles du CAPa Services aux personnes et vente en espace rural doivent être évaluées en situation professionnelle. Ainsi, chaque capacité intermédiaire fait l'objet d'une évaluation en situation professionnelle, qui associe une réalisation pratique et un entretien d'évaluation ; l'évaluateur prend en compte non seulement la réalisation et le résultat auquel est parvenu le candidat, mais aussi ses raisonnements et leur adaptation à d'autres situations que celle rencontrée. (cf. 1.1 Méthode pour l'évaluation en situation professionnelle)

Pour chaque capacité intermédiaire, les critères à prendre en compte dans l'évaluation sont fournis dans ce document : ils sont généraux et déterminés au niveau national. Ils figurent dans les tableaux ci-dessous. Les indicateurs sont donnés à titre d'exemples car ils dépendent étroitement des caractéristiques de la situation qui sert de support à l'évaluation : ils sont contextualisés et concrets. Les indicateurs utilisés dans une situation d'aide d'une personne âgée pour qu'elle prépare et prennent ses repas et une situation d'aide de cette même personne lorsqu'elle se prépare le matin ou encore dans une situation de vente sur un marché ou dans une situation de vente dans une petite surface ne peuvent pas être complètement les mêmes. C'est à l'équipe de les construire en fonction des spécificités de la situation retenue.

Plusieurs disciplines peuvent contribuer à l'atteinte de chaque capacité intermédiaire.

Enfin, les indicateurs exemples proposés ne constituent ni le plan ni le contenu des cours.

Rappel des champs de compétences et SPS du CAPa Services aux personnes et vente en espace rural (cf. référentiel du diplôme)

Situations professionnelles significatives spécifiques au secteur « Services aux personnes »

Champs de compétences	SPS	Finalités
Communication	Echange avec le bénéficiaire du service et son entourage Signalement des changements et des informations sur l'état de la personne auprès des interlocuteurs concernés, et compte-rendu de son activité	Instaurer une communication permettant de prendre en compte les attentes, les besoins et d'y répondre
Organisation du travail	Préparation et vérification des éléments nécessaires à la réalisation du travail Mise en place des activités dans le temps et dans l'espace Ajustement du déroulement de l'activité en fonction des anomalies ou imprévus	Optimiser les conditions de réalisation du travail
Développement et maintien de l'autonomie	Aide à la toilette, à l'habillage et au déshabillage Aide à la préparation et à la prise des repas Aide aux déplacements et aux transferts Aide à la mise en place des moyens de sécurisation Aide à la mise en place d'activités de la vie sociale et relationnelle Aide à la gestion des documents de la vie quotidienne	Assister l'enfant, l'adulte conformément à ses attentes, ses besoins, aux consignes reçues et à la réglementation en vigueur

Organisation du cadre de vie	Entretien du matériel, des locaux, de l'équipement et du linge Organisation du lieu de vie, réfection et change du lit	Fournir un cadre de vie adapté aux besoins et au bien-être de l'enfant, de l'adulte dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité
------------------------------	---	---

Situations professionnelles significatives spécifiques au secteur « Accueil-vente »

Champs de compétences	SPS	Finalités
Communication	Identification des besoins et de la demande des clients Communication avec l'équipe de travail	Répondre aux besoins et attentes des clients de la structure
Organisation du travail	Préparation et vérification des éléments nécessaires à la réalisation du travail Mise en place des activités dans le temps et dans l'espace Ajustement du déroulement de l'activité en fonction des anomalies ou imprévus	Optimiser les conditions de réalisation du travail
Organisation du lieu de vente	Vérification des produits mis en vente Réassortiment des rayons Entretien des lieux de vente et de stockage, des équipements et des matériels Utilisation des documents commerciaux usuels	Maintenir un espace de vente en état marchand, dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité
Vente des produits	Recommandations au client Conditionnement du produit Préparation d'une commande Réalisation d'un encaissement et tenue de la caisse	Vendre des produits conformes aux exigences

Les capacités professionnelles à évaluer

Les situations de travail sur lesquelles sont basées les situations d'évaluation mobilisent de nombreuses compétences. Les principes généraux de l'évaluation en situation professionnelle sont rappelés dans le chapitre 1.1 de ce document. En complément de ces principes, les critères et exemples d'indicateurs ci-après permettent de mettre en avant les éléments essentiels sur lesquels va se fonder le jugement évaluatif sur l'atteinte de la capacité.

UCP 1 : Etablir une communication avec la personne et son entourage en lien avec son environnement

1.1 Adopter un mode de communication tenant compte des besoins de la personne

1.2 Mettre en œuvre des activités favorisant le maintien ou le développement du lien social

Capacité	Critères	Exemples d'indicateurs
1.1. Adopter un mode de communication tenant compte des besoins de la personne	Prise d'information <i>Les informations recueillies permettent de préciser, d'identifier les besoins spécifiques de la personne</i>	Prise en compte des orientations et des consignes Prise en compte des besoins Identification des attitudes spécifiques de la personne : changement de comportement, perte de repères... Engagement d'un échange verbal ...
	Adaptation de son comportement <i>Le comportement permet d'adapter et d'individualiser l'intervention</i>	Proximité relationnelle : écoute active, reformulation, gestuelle.... Choix des mots, rythme de la parole Adaptation des attitudes Prise de distance Gestion des individualités dans le collectif
1.2. Mettre en œuvre des activités favorisant le maintien ou le développement du lien social	Préparation de l'activité <i>La préparation de l'activité prend en compte les particularités des publics et la visée sociale</i>	Choix de l'activité Adaptation de l'activité au public Identification des besoins de mise en œuvre Prise de contacts nécessaires Ouverture sur le monde et les individus Identification des éléments de réussite de l'activité ...
	Réalisation de l'activité <i>La manière de conduire l'activité permet de maintenir ou de développer le lien social</i>	Respect des objectifs fixés Régulation du déroulement de l'activité Qualité des échanges entre les personnes : participation (prise de parole, gestes, regards...) Gestion du groupe et des individualités ...

UCP2 : Réaliser des interventions d'aide à la personne

2.1 Effectuer des préparations culinaires et des travaux d'entretien du cadre de vie dans une perspective de confort, d'hygiène et de sécurité

2.2 Aider la personne dans des activités de la vie quotidienne

Capacité	Critères	Exemples d'indicateurs
2.1 Effectuer des préparations culinaires et des travaux d'entretien du cadre de vie dans une perspective de confort, d'hygiène et de sécurité	Organisation de l'intervention <i>L'organisation est efficace et permet d'assurer la réalisation de l'activité dans l'espace et dans le temps</i>	Prise en compte des consignes Prise en compte des attentes de la personne Préparation des matériels et des produits ou denrées Organisation du poste de travail. Chronologie des opérations Prise en compte des protocoles Prise en compte des règles d'hygiène ...
	Qualité de l'intervention <i>Les activités permettent d'atteindre le but fixé à partir des contraintes et des particularités du contexte</i>	Maitrise des techniques et des protocoles Adaptation au contexte : espace, temps, personne. Application des règles de sécurité Application des règles d'hygiène ...
2.2. Aider la personne dans des activités de la vie quotidienne	Appréciation du contexte en vue de l'intervention <i>L'observation de l'environnement et la prise en compte des capacités de la personne permettent de prévoir l'aide à apporter</i>	Repérage des difficultés et/ou des incapacités de la personne Prise en compte de l'environnement Prise en compte des procédures et/ou des protocoles Prise en compte des consignes Choix de l'activité retenue ...
	Conduite de l'intervention <i>L'intervention permet de satisfaire les besoins de la personne en préservant son autonomie</i>	Information préalable de la personne sur le déroulement Prise en compte du niveau d'autonomie de la personne Maitrise des protocoles Type de relation établie Sollicitations visant le développement ou le maintien de l'autonomie ...

UCP 3 : Réaliser des activités de vente

3.1 Maintenir l'espace de vente en état marchand

3.2 Accompagner le client dans son acte d'achat

Capacité	Critères	Exemples d'indicateurs
3.1. Maintenir l'espace de vente en état marchand	Organisation marchande de l'espace de vente <i>L'espace de vente permet une valorisation optimale des produits</i>	Prise en compte du contexte Prise en compte des consignes Régularité des approvisionnements du "rayon" (facing) Mise en valeur des produits Etiquetage des produits ...
	Maintien de l'état sanitaire <i>L'entretien des locaux et le suivi des produits permettent d'assurer le respect des règles d'hygiène et l'état sanitaire des produits</i>	Prise en compte des consignes Qualité de l'entretien des espaces de vente Respect des règles d'hygiène Contrôle régulier de péremption des produits Maintien des conditions de conservation des produits
3.2. Accompagner le client dans son acte d'achat	Information sur le produit <i>L'information apportée au client permet une mise en valeur du produit</i>	Description des caractéristiques du produit Prise en compte des questions du client Richesse des conseils apportés
	Relation avec le client <i>La relation instaurée avec le client est favorable à l'acte d'achat</i>	Accueil du client Prise en compte des demandes et des attentes du client Respect des consignes de vente Préparation du produit (coupe, pesée, essayage, dégustation, démonstration...) Conditionnement du produit Encaissement Respect des codes commerciaux (écoute, politesse, bienveillance...) Conclusion de la vente ...

UCARE

L'UCARE permet de valider la maîtrise de savoir-faire professionnels spécifiques (réaliser des opérations techniques dans un domaine spécifique), favorisant l'insertion professionnelle, compte tenu des enjeux professionnels locaux. Elle correspond à la CP 7 du référentiel de certification : *S'adapter à des enjeux professionnels locaux*. **Conformément aux indications du référentiel de certification, elle doit être évaluée en situation professionnelle.**

L'équipe pédagogique fait une étude d'opportunité et identifie les caractéristiques des emplois locaux qui peuvent faire l'objet d'une UCARE. En fonction de la thématique retenue, elle conduit des entretiens avec des professionnels et réalise des analyses du travail qui vont alimenter son travail d'ingénierie. L'équipe pédagogique propose une déclinaison en capacités intermédiaires qui précisent la capacité globale, en fonction de la nature des savoir-faire professionnels qui ont été identifiés localement et qui font l'objet de l'UCARE. Celle-ci est proposée par l'équipe pédagogique à l'autorité académique dans le cadre de l'habilitation (propositions de capacités intermédiaires, justification de la création de l'UCARE). L'UCARE ne peut correspondre à des éléments déjà traités par le référentiel du diplôme. Elle n'est pas non plus destinée à permettre des approfondissements.

Les critères et indicateurs à utiliser pour l'évaluation de l'UCARE sont définis par l'équipe pédagogique.

Le nombre de capacités intermédiaires (2 capacités) et celui des critères est déterminé suivant la même logique qui a présidé à l'élaboration du référentiel national : des capacités qui correspondent à des cœurs de savoir-faire et non au processus pédagogique qui permet de les mettre en place et des critères puissants mais peu nombreux pour l'évaluation (3 maximum).

UCARE : *intitulé à définir*

- Capacité intermédiaire 1 : *à définir*

Critères	Indicateurs
Critère <i>commentaire</i>	
Critère <i>commentaire</i>	

- Capacité intermédiaire 2 : *à définir*

Critères	Indicateurs
Critère <i>commentaire</i>	
Critère <i>commentaire</i>	

Partie 2 : Compétences

Cette partie reprend le tableau des situations professionnelles significatives (SPS) organisées en champs de compétences du référentiel professionnel du CAPa spécialité Services aux personnes et vente en espace rural et présente sous forme de fiches un ensemble d'informations relatives au travail recueillies auprès de professionnels au cours d'entretiens approfondis¹.

La compétence est une combinatoire de ressources – connaissances, savoir-faire, comportements...² – que mobilise un individu pour répondre de façon pertinente à une situation de travail donnée. Cette compétence est située : elle ne peut s'exprimer qu'en situation de travail.

L'analyse du travail conduite auprès de professionnels (employeurs et salariés titulaires des emplois) permet en premier lieu de repérer des situations professionnelles significatives (SPS), c'est-à-dire des situations reconnues comme particulièrement révélatrices de la compétence dans les emplois visés par le diplôme. Elle permet également d'identifier les ressources sur lesquelles s'appuient les professionnels pour exercer avec compétence leurs activités.

Les informations ainsi recueillies sont classées et regroupées en ensembles homogènes par les ressources mobilisées et aux finalités du travail : les champs de compétences. Chaque champ, qui correspond à une classe de situations, fait l'objet d'une fiche, toujours structurée sur le même modèle. Y sont précisés :

- des éléments de contexte du travail : finalité du travail, responsabilité et autonomie du titulaire de l'emploi, environnement de travail, indicateurs de réussite
- les ressources à mobiliser pour réaliser avec compétence le travail : savoir-faire, savoirs identifiés par les professionnels, savoir-faire consolidés par l'expérience, comportements professionnels.

Les situations et les ressources décrites dans les fiches compétences ne constituent pas une liste exhaustive et peuvent être adaptées au contexte local de l'emploi. Ne sont retenues que celles qu'il paraît indispensable de maîtriser pour exercer le métier dans une majorité de configurations d'emplois : les situations professionnelles significatives (SPS).

Les fiches compétences permettent d'appréhender de manière globale la nature des emplois et des activités des futurs diplômés. Elles orientent le travail des équipes enseignantes pour l'élaboration de situations de formation et d'évaluation, tout particulièrement pour les évaluations en situation professionnelle. Elles peuvent 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. Elles servent également de référence pour la validation des acquis de l'expérience.

La définition des différentes rubriques de ces fiches ainsi que des exemples figurent en annexe.

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.

1. Les fiches compétences sont réalisées lors de la phase d'ingénierie du référentiel professionnel du diplôme, par des délégués régionaux à l'ingénierie de formation (DRIF) des DRAAF-SRFD.

2. L'analyse du travail réalisée ne retient que les « ressources » qui peuvent être développées par la formation ou par l'expérience : n'y figurent ni les aptitudes ni les qualités personnelles.

Champs de compétences et situations professionnelles significatives du CAPa spécialité Services aux personnes et vente en espace rural

Les SPS sont repérées lors de l'analyse du travail menée auprès des professionnels, titulaires des emplois et supérieurs hiérarchiques. Parmi les critères utilisés pour leur détermination figurent la complexité, la dimension critique ou encore la fréquence. Des aspects prospectifs relatifs à l'emploi visé, des nécessités politiques ou réglementaires ainsi que des visées stratégiques, sociales ou éducatives, peuvent également être prises en compte.

Les SPS sont identifiées à l'aide d'un ensemble de questions telles que :

- Quelles situations de travail vous paraissent les plus difficiles à maîtriser ?
- Quelles situations de travail ne confieriez-vous pas à un débutant ?
- Si vous deviez choisir un remplaçant, dans quelle(s) situation(s) de travail le placeriez-vous pour vérifier qu'il est compétent ?

Par nature, ces SPS sont en nombre réduit. La personne qui les maîtrise peut mobiliser les mêmes ressources pour réaliser toutes les activités correspondant à l'emploi visé.

Les tableaux suivants présentent les situations professionnelles significatives de la compétence d'un employé dans les services aux personnes ou en vente en espace rural, c'est-à-dire les situations qui mettent en jeu les compétences-clés des emplois types ciblés par le diplôme. Par nature, elles sont donc en nombre réduit.

Situations professionnelles significatives spécifiques au secteur « Services aux personnes »

Champs de compétences	SPS	Finalités
Communication	Echange avec le bénéficiaire du service et son entourage Signalement des changements et des informations sur l'état de la personne auprès des interlocuteurs concernés, et compte-rendu de son activité	Instaurer une communication permettant de prendre en compte les attentes, les besoins et d'y répondre
Organisation du travail	Préparation et vérification des éléments nécessaires à la réalisation du travail Mise en place des activités dans le temps et dans l'espace Ajustement du déroulement de l'activité en fonction des anomalies ou imprévus	Optimiser les conditions de réalisation du travail
Développement et maintien de l'autonomie	Aide à la toilette, à l'habillage et au déshabillage Aide à la préparation et à la prise des repas Aide aux déplacements et aux transferts Aide à la mise en place des moyens de sécurisation Aide à la mise en place d'activités de la vie sociale et relationnelle Aide à la gestion des documents de la vie quotidienne	Assister l'enfant, l'adulte conformément à ses attentes, ses besoins, aux consignes reçues et à la réglementation en vigueur
Organisation du cadre de vie	Entretien du matériel, des locaux, de l'équipement et du linge Organisation du lieu de vie, réfection et change du lit	Fournir un cadre de vie adapté aux besoins et au bien-être de l'enfant, de l'adulte dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité

Situations professionnelles significatives spécifiques au secteur « Accueil-vente »

Champs de compétences	SPS	Finalités
Communication	Identification des besoins et de la demande des clients Communication avec l'équipe de travail	Répondre aux besoins et attentes des clients de la structure
Organisation du travail	Préparation et vérification des éléments nécessaires à la réalisation du travail Mise en place des activités dans le temps et dans l'espace Ajustement du déroulement de l'activité en fonction des anomalies ou imprévus	Optimiser les conditions de réalisation du travail
Organisation du lieu de vente	Vérification des produits mis en vente Réassortiment des rayons Entretien des lieux de vente et de stockage, des équipements et des matériels Utilisation des documents commerciaux usuels	Maintenir un espace de vente en état marchand, dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité
Vente des produits	Recommandations au client Conditionnement du produit Préparation d'une commande Réalisation d'un encaissement et tenue de la caisse	Vendre des produits conformes aux exigences

Pour chaque secteur, chaque champ de compétences fait l'objet d'une fiche descriptive, détaillée dans les pages suivantes.

Fiches compétences du secteur services

p 26

Fiches compétences du secteur accueil-vente

p 34

Secteur Services aux personnes

Communication

Situations professionnelles significatives	Echange avec le bénéficiaire du service et son entourage Signalement des changements et des informations sur l'état de la personne auprès des interlocuteurs concernés, et compte-rendu de son activité
Finalité : Instaurer une communication permettant de prendre en compte les attentes, les besoins et d'y répondre.	
Responsabilité / autonomie : Le titulaire de l'emploi réalise les missions qui lui sont confiées, à partir des consignes données par le commanditaire (personnes, usagers, acteurs). Son degré de responsabilité dans la communication varie en fonction de la taille de la structure dans laquelle il travaille. Il agit en équipe ou en réseau, ce qui l'amène à utiliser des outils et des règles de communication professionnelles et collectives spécifiques. Il doit prendre connaissance à chaque « prise de poste » des conditions ou recommandations particulières. Il a la responsabilité au cours de son intervention et en fin de travail de signaler tout incident et de rendre compte oralement ou consigner par écrit toute information nécessaire au suivi de la personne. Ces enregistrements peuvent également servir à contrôler l'activité du salarié pour lui-même et son supérieur hiérarchique.	
Environnement de travail : Le titulaire de l'emploi intervient au service des personnes et des territoires généralement au sein d'un espace rural. Le secteur d'activité des services aux personnes est marqué par des situations de travail impliquant une grande polyvalence et des capacités relationnelles, d'écoute, d'adaptation, d'initiative et d'innovation.	
Indicateurs de réussite : Rigueur dans la transmission des informations Qualité de la communication et des relations avec les personnes, usagers, acteurs et l'équipe de travail Qualité des techniques de communication choisies en fonction de la situation Respect des limites des champs d'intervention dans la communication Taux de satisfaction des bénéficiaires Lisibilité des documents produits Qualité et fiabilité des informations transmises Conformité du classement et du rangement des documents ...	
<i>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.</i>	
Savoir-faire	Savoirs identifiés par les professionnels
Communiquer avec l'utilisateur et son entourage Ecouter l'utilisateur et son entourage Transmettre des informations Rendre compte de ses activités Echanger lors des réunions Mettre en relation des acteurs S'exprimer avec clarté ...	Connaissance d'outils de communication Connaissance de différentes techniques de communication Connaissance des limites de son champ de compétences Connaissance de la structure, et du contexte Connaissance des réseaux d'acteurs et de leur rôle dans le territoire (élus, entreprises, associations...) Connaissance en relations humaines Connaissance des documents administratifs et des formulaires ...

Savoir-faire consolidés par l'expérience	Comportements professionnels
Adapter son comportement S'intégrer dans une équipe de travail Renseigner des documents administratifs et des formulaires ...	Elocution claire Langage adapté à la situation professionnelle Diplomatie et adaptation aux interlocuteurs Etablissement de relations de confiance Respect du « devoir de réserve » ...

Secteur Services aux personnes

Organisation du travail

Situations professionnelles significatives	Préparation et vérification des éléments nécessaires à la réalisation du travail Mise en place des activités dans le temps et dans l'espace Ajustement du déroulement de l'activité en fonction des anomalies ou imprévus
---	---

Finalité :
Optimiser les conditions de réalisation du travail.

Responsabilité / autonomie :
Le titulaire de l'emploi réalise les missions qui lui sont confiées, à partir des consignes données par le commanditaire (supérieur, personnes, usagers, acteurs). 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, il peut être capable d'organiser son travail au sein d'une petite équipe de divers intervenants. 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.
Il a la responsabilité au cours de son intervention et en fin de travail de signaler tout incident et de rendre compte oralement ou consigner par écrit toute information nécessaire au suivi de son activité.

Environnement de travail :
Le titulaire de l'emploi intervient au service des personnes, des acteurs et des usagers d'un territoire. Le secteur d'activité des services aux personnes est marqué par des situations de travail impliquant une grande polyvalence et des capacités relationnelles, d'écoute, d'adaptation et d'initiative. Selon qu'il est salarié d'une personne, de la famille de celle-ci ou d'une organisation, ou d'une structure accueillant des bénéficiaires les conditions de travail diffèrent. Le salarié peut être amené à travailler seul ou en équipe chez un particulier ou dans une organisation. 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. Le travail du dimanche et des jours fériés peut faire 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 :
Satisfaction des commanditaires
Adéquation des méthodes de travail à la demande des commanditaires
Nombre d'incidents et d'accidents
Application des protocoles dans l'organisation du travail
Efficacité de l'organisation dans le temps et dans l'espace
...

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
Evaluer l'environnement et les zones à risques Sécuriser l'espace de travail Placer les installations favorisant la réalisation de l'activité en sécurité Organiser et respecter un planning de travail (ou d'intervention) Rendre compte des difficultés dans les activités menées Renseigner des documents administratifs et des formulaires Utiliser les outils de gestion informatique Mettre en œuvre les consignes relatives à la prévention des risques professionnels Mettre en œuvre les règles d'hygiène, de sécurité et de respect de l'environnement ...	Notions d'ergonomie Connaissance de la réglementation appliquée à l'activité et droit du travail Connaissance de son périmètre d'intervention (rôle et champs de compétences) Connaissance des dimensions éthiques de son activité Connaissance de la structure, et du contexte Connaissance de la prévention des risques professionnels ...
Savoir-faire consolidés par l'expérience	Comportements professionnels
Mesurer l'efficacité du travail et suggérer des améliorations Réagir à une situation imprévue ou anormale et adapte son mode de conduite Alerter face à une situation délicate ou difficile ...	Rigueur et organisation Respect des horaires et des délais Diplomatie et adaptation aux interlocuteurs Respect de l'éthique professionnelle ...

Secteur Services aux personnes

Développement et maintien de l'autonomie

Situations professionnelles significatives	<p>Aide à la toilette, à l'habillage et au déshabillage</p> <p>Aide à la préparation et à la prise des repas</p> <p>Aide aux déplacements et aux transferts</p> <p>Aide à la mise en place des moyens de sécurisation</p> <p>Aide à la mise en place d'activités de la vie sociale et relationnelle</p> <p>Aide à la gestion des documents de la vie quotidienne</p>
---	--

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

Responsabilité / autonomie :
Selon le lieu de travail (à domicile ou en structure) le salarié doit faire preuve de plus ou moins d'autonomie. Il peut être amené à prendre des initiatives et doit s'adapter et s'organiser dans des contraintes de temps et d'environnement.
Dans les organisations, la régulation de l'autonomie se fait par des échanges directs, quotidiens ou hebdomadaires, avec le supérieur hiérarchique et le responsable de secteur.

Le titulaire de l'emploi réalise les missions qui lui sont confiées, à partir des consignes données par le commanditaire. Son degré d'autonomie et de responsabilité varie en fonction de la taille de la structure dans laquelle il travaille.

Lorsqu'il est salarié d'une organisation, le titulaire de l'emploi exerce sous le contrôle de l'encadrement. Du fait des particularités des situations de travail, le titulaire de l'emploi peut faire preuve d'autonomie. 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.

Environnement de travail :
Selon qu'il est salarié d'une personne, de la famille de celle-ci ou d'une organisation, ou d'une structure accueillant des bénéficiaires les conditions de travail diffèrent. Le salarié peut être amené à travailler seul ou en équipe chez un particulier ou dans une organisation. Le secteur d'activité des services aux personnes est marqué par des situations de travail impliquant une grande polyvalence et des capacités relationnelles, d'écoute, d'adaptation et d'initiative.

Dans certains cas, le travail de nuit, du dimanche et des jours fériés, doit être pris en compte comme faisant partie des conditions d'emploi. Les nécessités du service peuvent également justifier des variations de l'horaire journalier de travail et des interventions dans des lieux différents peuvent nécessiter des déplacements.

Indicateurs de réussite :
Respect des attentes des personnes
Rythme et fluidité des interventions
Rigueur dans l'organisation du travail
Satisfaction des bénéficiaires
Qualité des relations avec les bénéficiaires et l'équipe de travail
...

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
Choisir les vêtements adaptés au contexte de l'activité Participer ou s'effacer lors de la toilette Transmettre des informations par écrit, par oral et à l'aide des différents outils de communication Rendre compte de ses activités Signaler toute difficulté ou tout dysfonctionnement ...	Règles d'hygiène corporelle et domestique Psychologie des différents publics suivant la classe d'âge et suivant la situation Notions de biologie (digestion, croissance, respiration, excrétion, reproduction,...) Principes et règles de la nutrition (composition des aliments, rôle des nutriments, notion de régime alimentaire, gustatives et nutritionnelles des produits ainsi que leur mode de consommation et leur utilisation culinaire) Incidence de l'action des microorganismes sur la santé humaine ...
Savoir-faire consolidés par l'expérience	Comportements professionnels
Evaluer le caractère urgent d'une situation Repérer les changements de comportement Identifier les signes de détresse ou de douleur Proposer des activités en tenant compte des attentes et des aptitudes de l'adulte ou de l'enfant ...	Respect de la personne Empathie et écoute Ponctualité Discrétion et confidentialité Adapter son comportement ...

Secteur Services aux personnes

Organisation du cadre de vie

Situations professionnelles significatives

Entretien du matériel, des locaux, de l'équipement et du linge
Organisation du lieu de vie, réfection et change du lit

Finalité :

Fournir un cadre de vie adapté aux besoins et au bien-être 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 des personnes. Il peut être pour cela employé d'une personne, de la famille de celle-ci ou d'une organisation, Le titulaire de l'emploi réalise les missions qui lui sont confiées, à partir des consignes données par le commanditaire. Son degré d'autonomie et de responsabilité varie en fonction de la taille de la structure dans laquelle il travaille.

Lorsqu'il est salarié d'une organisation, le titulaire de l'emploi exerce sous le contrôle de l'encadrement. Du fait des particularités des situations de travail, le titulaire de l'emploi peut faire preuve d'autonomie. 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.

Environnement de travail :

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, le travail du dimanche et des jours fériés peut faire 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 :

Rigueur dans l'organisation du travail
Respect des attentes des personnes
Qualité des relations avec les bénéficiaires et l'équipe de travail
Qualité de l'organisation et de l'entretien du lieu de vie
Qualité de la réfection du lit
Qualité de l'entretien du linge
Satisfaction des bénéficiaires
...

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
Etablir son planning de travail Communiquer avec l'utilisateur et son entourage Rendre compte de ses activités Signaler toute difficulté ou tout dysfonctionnement ou manque de matériel Vérifier l'état général du matériel Signaler les besoins en produits et matériels Ranger le matériel après utilisation Respecter les règles d'hygiène, de sécurité et de respect de l'environnement Entretenir le linge (en respectant les caractéristiques des différents textiles) Utiliser les produits d'entretien à bon escient Trier et éliminer les déchets ...	Connaissance les différents documents professionnels Connaissance de l'hygiène et du confort de l'adulte et de l'enfant Connaissance des caractéristiques des produits d'entretien et leurs usages ...
Savoir-faire consolidés par l'expérience	Comportements professionnels
Repérer les changements de comportement Anticiper les interventions à réaliser ...	Rigueur et organisation Respect des horaires et des délais Diplomatie et adaptation aux interlocuteurs Etablissement de relations de confiance ...

Secteur Accueil vente

Communication	
Situations professionnelles significatives	Identification des besoins et de la demande des clients Communication avec l'équipe de travail
Finalité : Répondre aux besoins et attentes des clients de la structure.	
Responsabilité / autonomie : Le titulaire de l'emploi réalise les missions qui lui sont confiées, à partir des consignes données par le son supérieur. Il assure la vente des produits avec un degré de responsabilité qui varie selon de la taille de la structure dans laquelle il travaille. Dans le cadre de la réglementation et des consignes de sa hiérarchie, il dispose de l'autonomie nécessaire pour conseiller et vendre sans assistance. Cependant, lorsqu'il ne connaît pas certains produits ou lorsque des produits font l'objet d'une législation particulière, il peut orienter le client vers un vendeur spécialisé ou certifié.	
Environnement de travail : Le titulaire de l'emploi travaille généralement dans des commerces ruraux ou périurbains. Il peut être amené à travailler seul ou en équipe. La taille de l'espace de vente est variable en fonction de l'entreprise. Le salarié observe le comportement des clients et les oriente en cas de besoin dans le but de faciliter leurs achats : il se rend avant tout disponible pour le consommateur. L'impact des saisons et la localisation géographique peuvent aussi modifier les horaires et les jours d'ouverture, jours qui peuvent inclure les samedis, dimanche et jours fériés. Le secteur d'activité de la vente est marqué par des situations de travail impliquant une grande polyvalence et de bonnes capacités relationnelles, d'écoute et d'adaptation.	
Indicateurs de réussite : Qualité de la communication et des relations avec les clients Satisfaction des clients Nombre de réclamations Qualité et fiabilité des informations transmises ...	
<i>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.</i>	
Savoir-faire	Savoirs identifiés par les professionnels
Communiquer avec l'utilisateur et son entourage Transmettre des informations Rendre compte de ses activités Echanger lors des réunions Mettre en relation des acteurs S'exprimer avec clarté Promouvoir la structure ...	Connaissance d'outils de communication Connaissance de différentes techniques de communication Connaissance des limites de son champ de compétences Connaissance de la structure, et du contexte Connaissance des réseaux d'acteurs et de leur rôle dans le territoire (élus, entreprises, associations...) Connaissance en relations humaines Connaissance des documents administratifs et des formulaires ...
Savoir-faire consolidés par l'expérience	Comportements professionnels
Adapter son comportement S'intégrer dans une équipe de travail Renseigner des documents administratifs et des formulaires ...	Elocution claire Langage adapté à la situation professionnelle Diplomatie et adaptation aux interlocuteurs Etablissement de relations de confiance Respect du « devoir de réserve » ...

Secteur Accueil vente

Organisation du travail

Situations professionnelles significatives	Préparation et vérification des éléments nécessaires à la réalisation du travail Mise en place des activités dans le temps et dans l'espace Ajustement du déroulement de l'activité en fonction des anomalies ou imprévus
---	---

Finalité :

Optimiser les conditions de réalisation du travail.

Responsabilité / autonomie :

Le titulaire de l'emploi réalise les missions qui lui sont confiées, à partir des consignes données par le supérieur hiérarchique. 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, il doit être capable de s'organiser seul ou au sein d'une petite équipe de travail. 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. Il a la responsabilité au cours de son intervention et en fin de travail de signaler tout incident et de rendre compte oralement ou consigner par écrit toute information nécessaire au suivi de son activité.

Environnement de travail :

Cette activité se déroule dans des commerces ruraux, de proximité et de première nécessité, et dans des commerces non sédentaires. Il peut s'agir de magasins de détail en alimentation générale ou spécialisée, d'entreprises artisanales (fromagerie, boucherie, boulangerie, ...), de petites et moyennes surfaces ou de commerces ambulants qui vendent sur des marchés. La taille de l'espace de vente est variable en fonction de l'entreprise. Le salarié observe le comportement des clients et les oriente en cas de besoin dans le but de faciliter leurs achats : il se rend avant tout disponible pour le consommateur.

L'impact des saisons et la localisation géographique peuvent aussi modifier les horaires et les jours d'ouverture, jours qui peuvent inclure les samedis, dimanche et jour férié. Le secteur d'activité de la vente est marqué par des situations de travail impliquant une grande polyvalence et de bonnes capacités relationnelles, d'écoute, et d'adaptation.

Indicateurs de réussite :

Satisfaction des clients
Adéquation des méthodes de travail à la demande des clients
Rigueur dans l'organisation du travail
Efficacité de l'organisation dans le temps et dans l'espace

...

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>Evaluer l'environnement et les zones à risques Sécuriser l'espace de travail Placer les installations favorisant la réalisation de l'activité en sécurité Prendre connaissance des consignes et s'assurer de les comprendre Organiser son travail dans le cadre des consignes reçues Rendre compte des difficultés dans les activités menées Signaler toute difficulté ou tout dysfonctionnement ou manque de matériel Adopter les gestes et postures requis pour limiter le risque de TMS et éviter les accidents Mettre en œuvre les consignes relatives à la prévention des risques professionnels Mettre en œuvre les règles d'hygiène, de sécurité et de respect de l'environnement ...</p>	<p>Notions d'ergonomie Connaissance de la réglementation appliquée à l'activité et droit du travail Connaissance de son périmètre d'intervention (rôle et champs de compétences) Connaissance de la structure, et du contexte Connaissance de la prévention des risques professionnels ...</p>
Savoir-faire consolidés par l'expérience	Comportements professionnels
<p>Mesurer l'efficacité du travail et suggérer des améliorations Réagir à une situation imprévue ou anormale et adapte son mode de conduite Alerter face à une situation délicate ou difficile ...</p>	<p>Rigueur et organisation Respect des horaires et des délais Diplomatie et adaptation aux interlocuteurs Respect de l'éthique professionnelle ...</p>

Secteur Accueil vente

Organisation du lieu de vente

Situations professionnelles significatives	Vérification des produits mis en vente Réassortiment des rayons Entretien des lieux de vente et de stockage, des équipements et des matériels Utilisation des documents commerciaux usuels
---	---

Finalité :

Maintenir un espace de vente en état marchand, dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité.

Responsabilité / autonomie :

Le titulaire de l'emploi réalise les missions qui lui sont confiées, à partir des consignes données par son supérieur. Il assure des activités de mise en rayon en fonction des heures d'affluence de la clientèle, avec un degré de responsabilité qui varie selon de la taille de la structure dans laquelle il travaille et souvent en équipe. Il a la responsabilité au cours de son intervention et en fin de travail de signaler tout incident et de rendre compte oralement ou consigner par écrit toute information nécessaire au suivi de son activité.

Environnement de travail :

Le titulaire de l'emploi travaille généralement dans des commerces ruraux ou périurbains. La taille de l'espace de vente est variable en fonction de l'entreprise. L'espace de vente couvre l'ensemble du rayon et s'étend jusqu'à la réserve où sont stockés les produits.

Le secteur d'activité de la vente est marqué par des situations de travail impliquant une grande polyvalence et de bonnes capacités relationnelles, d'écoute, et d'adaptation.

Indicateurs de réussite :

- Elimination des produits impropres à la vente
- Rigueur dans le respect des dates de péremption
- Qualité et rigueur du rangement des produits
- Nombre d'erreurs d'étiquetage
- Nombre et nature des anomalies identifiées dans le rangement, le nettoyage et la désinfection
- Nombre de manquements aux règles d'hygiène
- ...

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>Prendre connaissance des consignes et s'assurer de les comprendre Organiser son travail dans le cadre des consignes reçues Approvisionner le rayon en respectant le positionnement des produits Estimer rapidement et visuellement un stock Identifier toute anomalie en réserve ou en rayon Signaler toute difficulté ou tout dysfonctionnement ou manque de matériel Signaler les besoins en produits Ranger le matériel après utilisation Assurer la propreté du matériel et installations Utiliser des documents administratifs Trier et éliminer les déchets Utiliser les outils de gestion informatique Apprécier la qualité d'un produit à la réception Réaliser des mini-inventaires Adopter les gestes et postures requis pour limiter le risque de TMS et éviter les accidents Mettre en œuvre les consignes relatives à la prévention des risques professionnels Mettre en œuvre les règles d'hygiène, de sécurité et de respect de l'environnement ...</p>	<p>Connaissance des caractéristiques et usages des supports de promotion des produits et du magasin Connaissance des règles de base du merchandising Connaissance des produits Connaissance de la réglementation commerciale Connaissance de la saisonnalité des ventes Connaissance des certifications et des signes de qualité Notions de réglementation française et européenne en matière d'hygiène et/ou de sécurité sanitaires des produits Connaissance de la nature, de la composition, du dosage et des risques d'utilisation des produits de désinfection et de nettoyage Connaissance des principes du nettoyage et de la désinfection ...</p>
Savoir-faire consolidés par l'expérience	Comportements professionnels
<p>Diagnostiquer toute anomalie en réserve ou en rayon Déterminer le moment optimum pour déclencher une commande Identifier les points critiques dans son espace de travail les plus susceptibles d'engendrer un risque sanitaire ou un problème de sécurité Réagir à une situation imprévue ou anormale et adapte son mode de conduite Prendre des initiatives pour réassortir les rayons en fonction du niveau de stock Adapter sa communication aux situations délicates Alerter face à une situation délicate ou difficile ...</p>	<p>Veiller à sa présentation Etre attentif à l'état des produits et à la propreté de son espace d'intervention Organisation méthodique et rapidité d'exécution ...</p>

Secteur Accueil vente

Vente des produits

Situations professionnelles significatives

Recommandations au client
Conditionnement du produit
Préparation d'une commande
Réalisation d'un encaissement et tenue de la caisse

Finalité :

Vendre des produits conformes aux exigences

Responsabilité / autonomie :

Le titulaire de l'emploi réalise les missions qui lui sont confiées, à partir des consignes données par son supérieur. Il assure la vente des produits avec un degré de responsabilité qui varie selon de la taille de la structure dans laquelle il travaille. Dans le cadre de la réglementation et des consignes de sa hiérarchie, il dispose de l'autonomie nécessaire pour conseiller et vendre sans assistance. Cependant, lorsqu'il ne connaît pas certains produits ou lorsque des produits font l'objet d'une législation particulière, il peut orienter le client vers un vendeur spécialisé ou certifié.

Environnement de travail :

Le titulaire de l'emploi travaille généralement dans des commerces ruraux ou périurbains. La taille de l'espace de vente est variable en fonction de l'entreprise. Le salarié observe le comportement des clients et les oriente en cas de besoin dans le but de faciliter leurs achats : il se rend avant tout disponible pour le consommateur. L'impact des saisons et la localisation géographique peuvent aussi modifier les horaires et les jours d'ouverture, jours qui peuvent inclure les samedis, dimanche et jours fériés. Le secteur d'activité de la vente est marqué par des situations de travail impliquant une grande polyvalence et de bonnes capacités relationnelles, d'écoute, et d'adaptation.

Indicateurs de réussite :

Nombre de passages en caisse
Nombre de ventes conclues
Nombre de réclamations
Valeur du panier moyen
...

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
Identifier les besoins du client Communiquer avec le client Orienter le client dans le but de faciliter ses achats Adapter sa technique de vente au client, au produit et au contexte Utiliser les documents et outils adaptés au traitement d'une vente Rendre compte des difficultés dans les activités menées Renseigner des documents administratifs et des formulaires Réaliser des encaissements Utiliser les outils de gestion informatique Mettre en œuvre les consignes relatives à la prévention des risques professionnels Mettre en œuvre les règles d'hygiène, de sécurité et de respect de l'environnement ...	Connaissance des produits Connaissance des emballages, conditionnements, matériaux et leurs propriétés Connaissance des profils-type de la clientèle Connaissance des certifications et des signes de qualité Connaissance des caractéristiques et usage des supports de promotion des produits et du magasin Connaissance de la réglementation : règles d'étiquetage, de marquage, marchandisage Connaissance de la prévention des risques professionnels ...
Savoir-faire consolidés par l'expérience	Comportements professionnels
Adapter sa communication aux situations délicates Réagir à une situation imprévue ou anormale et adapter sa conduite Restaurer un climat de confiance avec un client insatisfait Alerter face à une situation délicate ou difficile ...	Veiller à sa présentation Faire preuve de disponibilité et d'écoute Avoir un langage adapté à la situation professionnelle Etre diplomate s'adapter aux clients Repérer les clients fidèles ...

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 professionnel³ 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.

Fiche relative à [un champ de compétences donné]	
Ex. : Commercialisation des produits de l'exploitation – Intervention sur le végétal – Soins aux animaux – Encadrement d'équipe – Organisation du travail – Gestion économique et administrative	
Situations professionnelles significatives	<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>Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none">- Réglage des paramètres avant démarrage- Ajustement des activités en cours de travaux
Finalité :	<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>Exemple : 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>
Responsabilité / autonomie :	<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>
Environnement de travail :	<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>Exemples : travail en extérieur soumis aux intempéries, travail en flux tendus, conditions d'ambiance particulières (froid, humidité, bruit...)</p>

³ 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>Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> - identifier les risques encourus à son poste de travail - assurer la maintenance et l'entretien du matériel - enregistrer les données liées à la conduite de la production - prendre en compte les conditions météorologiques - effectuer un traitement phytosanitaire - effectuer le réglage des machines... 	<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>Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> - élaborer de nouvelles recettes, faire évoluer la gamme de produits - anticiper les accidents de fabrication - détecter rapidement les animaux présentant un potentiel - adapter les prestations aux évolutions de la clientèle... 	<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>Attention : cette rubrique ne décrit pas des aptitudes ou des qualités personnelles, éléments qui ne sont pas retenus dans les diplômes du MAAF.</p> <p>Les comportements professionnels peuvent être développés par la formation ou par l'expérience.</p> <p>Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> - veiller en permanence à la sécurité - être attentif aux souhaits des clients - faire preuve de rigueur à toutes les étapes du process - veiller au respect des délais...

Annexe 2

CAPa en UC rénovés

Agricultures des régions chaudes

Métiers de l'agriculture

Jardinier paysagiste

Travaux forestiers

Maréchal ferrant

Opérateur en industries agroalimentaires

Services aux personnes et vente en espace rural

<http://www.chlorofil.fr/diplomes-et-referentiels/formations-et-diplomes/capacap-agricole-renové/renovation-capac/capa-par-uc.html>

Autres diplômes en UC

BPA rénovés

Transformations alimentaires

Travaux d'aménagements paysagers

Travaux de conduite et entretien des engins agricoles

Travaux de la production animale

Travaux de la vigne et du vin

Travaux de l'élevage canin

Travaux des productions horticoles

Travaux forestiers

BPA non rénovés

Maritime, option productions aquacoles

<http://www.chlorofil.fr/diplomes-et-referentiels/formations-et-diplomes/bpa.html>

BP rénovés

Responsable d'entreprise hippique

Responsable d'atelier de productions horticoles

Agroéquipement, conduite et maintenance des matériels

Aménagements paysagers

Industries alimentaires

Responsable d'exploitation agricole

Responsable de chantiers forestiers

BP non rénovés

Educateur canin

Responsable d'exploitation aquacole maritime-continentale

Technicien de recherche-développement

<http://www.chlorofil.fr/diplomes-et-referentiels/formations-et-diplomes/bp.html>

BTSA Analyses agricoles, biologiques et biotechnologiques

<http://www.chlorofil.fr/diplomes-et-referentiels/formations-et-diplomes/btsa/anabiotec.html>

Les liens internet renvoient aux pages dans lesquelles sont également disponibles tous les textes réglementaires régissant la mise en œuvre des formations (décrets, arrêtés, NS...)