

Recueil
de fiches compétences

Certificat d'Aptitude Professionnelle agricole

“Services
aux personnes
et vente
en espace rural”

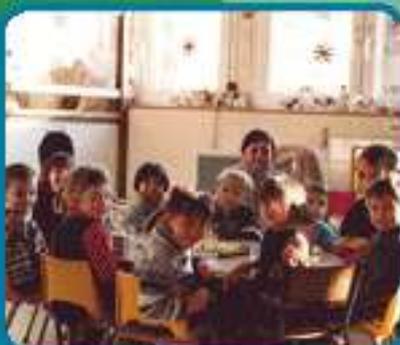


Photo couverture : Photothèque MAAF – Établissements de l'enseignement agricole
Source : Établissements de l'enseignement agricole

Recueil de fiches compétences

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 CAP agricole spécialité Services aux personnes et vente en espace rural. Il réunit les fiches compétences relatives aux emplois d'ouvriers agricoles.

Présentation du CAP agricole	
spécialité Services aux personnes et vente en espace rural.....	p 3
2. Compétences	p 4
Fiches compétences du secteur services.....	p 7
Fiches compétences du secteur accueil-vente.....	p 15
Annexes	p 23

**Présentation du
CAP agricole
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 de diplôme du CAP agricole comporte 3 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 référentiel de formation : présentation générale, architecture de la formation et modules de formation.

Le recueil de fiches compétences est associé au référentiel de diplôme. Ces fiches 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 ce recueil sont les outils de référence des formateurs qui doivent en prendre connaissance quel que soit leur domaine d'intervention.

Comme dans le cas des autres diplômes du MAAF, le référentiel du CAP agricole spécialité "Services aux personnes et vente en espace rural", le recueil de fiches compétences 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>

Partie 2 : Compétences

Cette partie reprend le tableau des situations professionnelles significatives (SPS) organisées en champs de compétences du référentiel professionnel du CAP agricole 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 CAP agricole 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.

Secteur Services aux personnes

Communication

Situations professionnelles significatives	<ul style="list-style-type: none"> - 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

...

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
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	Elocution claire

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

Secteur Services aux personnes

Développement et maintien de l'autonomie

Situations professionnelles significatives

- 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

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	<ul style="list-style-type: none"> - 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
- ...

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
<ul style="list-style-type: none"> Communiquer avec l'usager 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 ... 	<ul style="list-style-type: none"> 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</p> <p>Sécuriser l'espace de travail</p> <p>Placer les installations favorisant la réalisation de l'activité en sécurité</p> <p>Prendre connaissance des consignes et s'assurer de les comprendre</p> <p>Organiser son travail dans le cadre des consignes reçues</p> <p>Rendre compte des difficultés dans les activités menées</p> <p>Signaler toute difficulté ou tout dysfonctionnement ou manque de matériel</p> <p>Adopter les gestes et postures requis pour limiter le risque de TMS et éviter les accidents</p> <p>Mettre en œuvre les consignes relatives à la prévention des risques professionnels</p> <p>Mettre en œuvre les règles d'hygiène, de sécurité et de respect de l'environnement</p> <p>...</p>	<p>Notions d'ergonomie</p> <p>Connaissance de la réglementation appliquée à l'activité et droit du travail</p> <p>Connaissance de son périmètre d'intervention (rôle et champs de compétences)</p> <p>Connaissance de la structure, et du contexte</p> <p>Connaissance de la prévention des risques professionnels</p> <p>...</p>
Savoir-faire consolidés par l'expérience	Comportements professionnels
<p>Mesurer l'efficacité du travail et suggérer des améliorations</p> <p>Réagir à une situation imprévue ou anormale et adapte son mode de conduite</p> <p>Alerter face à une situation délicate ou difficile</p> <p>...</p>	<p>Rigueur et organisation</p> <p>Respect des horaires et des délais</p> <p>Diplomatie et adaptation aux interlocuteurs</p> <p>Respect de l'éthique professionnelle</p> <p>...</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</p> <p>Organiser son travail dans le cadre des consignes reçues</p> <p>Approvisionner le rayon en respectant le positionnement des produits</p> <p>Estimer rapidement et visuellement un stock</p> <p>Identifier toute anomalie en réserve ou en rayon</p> <p>Signaler toute difficulté ou tout dysfonctionnement ou manque de matériel</p> <p>Signaler les besoins en produits</p> <p>Ranger le matériel après utilisation</p> <p>Assurer la propreté du matériel et installations</p> <p>Utiliser des documents administratifs</p> <p>Trier et éliminer les déchets</p> <p>Utiliser les outils de gestion informatique</p> <p>Apprécier la qualité d'un produit à la réception</p> <p>Réaliser des mini-inventaires</p> <p>Adopter les gestes et postures requis pour limiter le risque de TMS et éviter les accidents</p> <p>Mettre en œuvre les consignes relatives à la prévention des risques professionnels</p> <p>Mettre en œuvre les règles d'hygiène, de sécurité et de respect de l'environnement</p> <p>...</p>	<p>Connaissance des caractéristiques et usages des supports de promotion des produits et du magasin</p> <p>Connaissance des règles de base du merchandising</p> <p>Connaissance des produits</p> <p>Connaissance de la réglementation commerciale</p> <p>Connaissance de la saisonnalité des ventes</p> <p>Connaissance des certifications et des signes de qualité</p> <p>Notions de réglementation française et européenne en matière d'hygiène et/ou de sécurité sanitaires des produits</p> <p>Connaissance de la nature, de la composition, du dosage et des risques d'utilisation des produits de désinfection et de nettoyage</p> <p>Connaissance des principes du nettoyage et de la désinfection</p> <p>...</p>
Savoir-faire consolidés par l'expérience	Comportements professionnels
<p>Diagnostiquer toute anomalie en réserve ou en rayon</p> <p>Déterminer le moment optimum pour déclencher une commande</p> <p>Identifier les points critiques dans son espace de travail les plus susceptibles d'engendrer un risque sanitaire ou un problème de sécurité</p> <p>Réagir à une situation imprévue ou anormale et adapte son mode de conduite</p> <p>Prendre des initiatives pour réassortir les rayons en fonction du niveau de stock</p> <p>Adapter sa communication aux situations délicates</p> <p>Alerter face à une situation délicate ou difficile</p> <p>...</p>	<p>Veiller à sa présentation</p> <p>Etre attentif à l'état des produits et à la propreté de son espace d'intervention</p> <p>Organisation méthodique et rapidité d'exécution</p> <p>...</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
<p>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 ...</p>	<p>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 ...</p>
Savoir-faire consolidés par l'expérience	Comportements professionnels
<p>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 ...</p>	<p>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 ...</p>

Annexe :
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

Elles ont été identifiées par des investigations de terrain dans la phase amont d'analyse des emplois et d'analyse du travail
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.

Exemples :

- Réglage des paramètres avant démarrage
- Ajustement des activités en cours de travaux

Finalité :

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.

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

Responsabilité / autonomie :

Description synthétique du niveau de responsabilité du professionnel (nature de la responsabilité, personne à qui il rend compte de son activité, risques encourus...).

Degré d'autonomie : latitude du professionnel pour décider et agir sur son travail et sur les activités de l'entreprise ou de l'organisation.

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.

Environnement de travail :

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

Exemples : travail en extérieur soumis aux intempéries, travail en flux tendus, conditions d'ambiance particulières (froid, humidité, bruit...)

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...

Ministère de l'agriculture, de l'agroalimentaire et de la forêt

Direction Générale de l'Enseignement et de la Recherche
Sous-direction des politiques de formation et d'éducation
Bureau des diplômes de l'enseignement technique
1^{er} avenue de Lowendal – 75700 Paris 07SP

Juin 2016