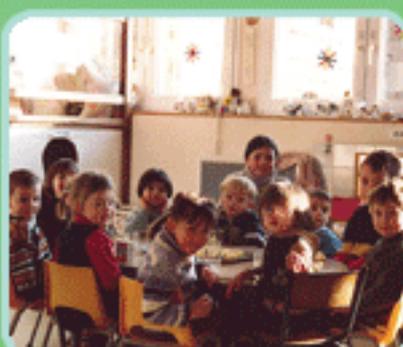


# Référentiel de diplôme

## **Certificat d'Aptitude Professionnelle agricole** en unités capitalisables (UC)

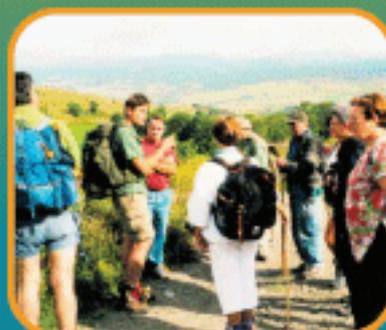


“Services  
aux personnes  
et vente  
en espace rural”

Référentiel de diplôme  
**Certificat d'aptitude  
professionnelle  
agricole**  
en Unités Capitalisables

spécialité “Services aux personnes et  
vente en espace rural”

# Sommaire



Référentiel professionnel.....	1
Contexte de l'emploi visé.....	3
Fiche descriptive d'activités.....	11
champ professionnel : Services aux personnes.....	12
champ professionnel : accueil - Vente.....	13
Situations professionnelles significatives.....	15
champ professionnel : Services aux personnes.....	15
champ professionnel : Accueil - Vente.....	16
Référentiel de certification.....	17
Liste des capacités attestées par diplôme.....	19
Unités capitalisables.....	21
Siglier.....	23



Référentiel de diplôme  
Certificat d'aptitude professionnelle agricole  
spécialité "Services aux personnes et vente en espace rural"

# Référentiel professionnel

Le référentiel professionnel du certificat d'aptitude professionnelle agricole (CAP agricole) spécialité «Services en milieu rural» décrit les emplois de niveau V de salarié dans les secteurs "services aux personnes" et "accueil - vente"..

Le référentiel professionnel est composé de trois parties : la première fournit un ensemble d'informations relatives au contexte des emplois visés, la deuxième partie est constituée de la fiche descriptive d'activités (FDA) et la troisième présente les situations professionnelles significatives (SPS) organisées en champs de compétences.



# 1- Éléments de contexte socio-économique du secteur professionnel

## 1- Environnement politique, social, réglementaire du ou des secteurs professionnels

### 1.1- Les "services en milieu rural"

Le champ des "services en milieu rural" s'inscrit dans les activités des "services à la personne" qui sont définies comme les activités de garde d'enfants, d'assistance aux personnes âgées et/ou dépendantes ou d'entretien ménager réalisées au domicile de la personne ou dans l'environnement immédiat de son domicile.

La loi du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne a consacré dans ce sens et au plan législatif cette notion de "services à la personne", notamment en milieu rural.

Dans ce secteur aux activités très diverses, l'essentiel de la main d'œuvre est salarié. Ces activités peuvent aussi être exercées à titre bénévole, non salarié, ou dans certain cas en travailleur indépendant.

Ces activités de services à la personne ont en commun leur lieu d'exercice qu'est le domicile du client (domicile personnel et structure collective), et le fait de bénéficier d'un traitement fiscal particulier visant à développer et à structurer le secteur. Certains services sont également soutenus au titre des politiques de protection sociale à destination des publics fragiles.

En France la liste des activités relevant des services à la personne ouvrant droit aux avantages fiscaux et sociaux du secteur est précisée dans le décret n° 2005-1698 du 29 décembre 2005.

En Europe, les configurations nationales utilisées sont différentes selon les contextes, des formes d'aides publiques à la garde de jeunes enfants se développent, avec des modalités propres à chaque pays, et les pouvoirs publics cherchent par exemple des solutions permettant le maintien à domicile des personnes âgées.

Un peu partout des dispositifs et réglementations viennent affirmer le soutien public aux services à la personne. Ce soutien ne se limite pas à la seule déduction fiscale. La France semble par exemple être le seul pays à avoir choisi de subventionner des cours particuliers et le soutien scolaire à domicile. Ce concept de service à la personne, tel qu'il est retenu par la France, n'apparaît pas directement dans les données internationales. Une observation menée sur huit pays européens montre que tous pratiquent des politiques en faveur des services de garde d'enfants et d'aide à domicile aux personnes âgées.

En France, il y a huit ans, plus de 4 millions de ménages déclaraient avoir besoin de services de proximité. L'assistance aux personnes âgées dépendantes est la première activité du secteur avec près des deux tiers des heures rémunérées par les organismes prestataires. Viennent ensuite les courses et les activités ménagères, la garde des enfants, le jardin et le bricolage.

Les services à la personne concernent des territoires ruraux comme le Limousin et aussi des grandes zones urbaines comme Aquitaine, Basse Normandie, Poitou-Charentes, Languedoc Roussillon. L'importance de la population rurale est également un facteur déterminant dans l'emploi salarié et dans l'offre de services aux personnes en zones rurales. En effet la population de seniors y est généralement importante et la densité moindre de structures de services restreint la capacité d'accueil des personnes âgées ou/et dépendantes en établissement.

Le recours aux services à la personne est également fortement corrélée aux revenus du foyer et aux statuts professionnels du couple et en particulier à celui de la femme. Les ménages où la femme est cadre sont plus nombreux à recourir aux services à la personne. Là encore dans les zones rurales le nombre réduit de places en crèche, détermine la demande en services à la personne et l'emploi salarié.

En 2010, 1,8 millions de salariés, hors assistantes maternelles, travaillaient au domicile de particuliers pour des services à la personne. A cette période, le secteur représente 5% des salariés, 90% d'entre eux sont des femmes et 5% des salariés du secteur ont plus de 55 ans. Les salariés de ce secteur des services à la personne ont fréquemment plusieurs employeurs, notamment les femmes de ménages, et d'une manière générale la pluriactivité est très fréquente dans le secteur.

Dans ce secteur des services, le renouvellement des emplois et des salariés est important. Depuis le début des années 90, on observe que l'emploi a fortement progressé. Mais le développement quantitatif de ce secteur des services à la personne doit considérer qu'une partie des créations d'emplois correspond au passage de l'emploi informel, à l'emploi déclaré et que dans ce secteur il n'est pas aisé de connaître précisément la durée de travail. Depuis plus de 10 ans aucune enquête approfondie ne permet d'actualiser rigoureusement les données du secteur. Actuellement on observe, pour la troisième année consécutive, une baisse du nombre d'heures rémunérées dans l'emploi direct par les particuliers employeurs et on note que l'activité et l'emploi décroît dans les associations prestataires, tandis que l'activité des organismes prestataires continue de progresser lentement.

Pour autant, aujourd'hui l'intérêt accru pour les services à la personne ne cesse d'augmenter et plusieurs arguments sont avancés pour expliquer cette tendance :

- les contraintes croissantes d'organisation de la vie quotidienne,
- l'allongement des trajets du domicile au travail,
- la diversification des besoins de garde,
- le souhait d'une délégation des travaux ménagers, autrement que par l'emploi régulier de salariés,
- le vieillissement de la population,
- l'allongement de la durée de vie,
- l'attrait pour les nouveaux services de gardiennage de résidence principale ou secondaire, par exemple.

## La réglementation de l'offre de services à la personne

Les services à la personne peuvent être regroupés selon leurs familles et les conditions de l'offre de prestation. Ils sont classés en trois niveaux (décret 2005-1698 du 29 décembre 2005) :

- Services pouvant faire l'objet d'offres spécifiques.
- Services devant faire l'objet d'une offre dans un bouquet de services.
- Activités qui concourent directement et exclusivement à coordonner et délivrer les services à la personne sous le régime d'agrément.

Les services faisant l'objet d'offres spécifiques concernent par exemple l'entretien de la maison et les travaux ménagers, les petits travaux de jardinage, les prestations de petits bricolages, la préparation des repas à domicile, l'assistance informatique et Internet, l'assistance administrative à domicile, la maintenance, l'entretien et la vigilance temporaire à domicile de la résidence principale et secondaire, la garde des malades (à l'exclusion des soins) et la garde d'enfant à domicile, le soutien scolaire ou les cours à domicile, l'assistance aux personnes âgées et aux personnes dépendantes, les soins et les promenades d'animaux de compagnie des personnes dépendantes, et les soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes.

Les services devant faire l'objet d'une offre dans un bouquet de services ne peuvent être délivrés que par des entreprises prestataires ou mandataires. Ils peuvent contenir des activités listées ci-dessus, avec en plus la livraison de repas à domicile, la collecte et la livraison à domicile de linge repassé, la prestation de conduite de véhicules personnels des personnes dépendantes, l'accompagnement des enfants, des personnes âgées ou personnes handicapées en dehors de leur domicile, et la livraison de courses à domicile.

Le dernier niveau, concerne les activités concourant directement et exclusivement à coordonner et délivrer les services à la personne sous le régime d'agrément. Celles-ci correspondent à des services offerts par des enseignes qui mettent en relation l'utilisateur et des organismes agréés, les services de visio et de télé-assistance, les unions et fédérations d'associations qui mutualisent des tâches pour des associations de leur réseau.

## 1.2- Le commerce rural et de proximité

Les commerces ruraux et les commerces de proximité jouent un rôle important dans l'animation des communes rurales. Ils participent au renforcement du lien social, offrent une occasion de développement économique et de création d'emplois, répondent aux difficultés liées au vieillissement de la population, permettent de limiter les déplacements des usagers, et participent en ce sens au développement durable.

Une commune rurale est définie selon l'organisation de son bâti et de son nombre d'habitants, qui est inférieur à 2000. Si aujourd'hui, un certain nombre d'entre elles sont très animées, d'autres assurent essentiellement une fonction résidentielle. Dans les deux situations l'activité commerciale n'est pas de même nature.

Selon la définition de l'INSEE, le commerce de proximité regroupe les commerces de quotidienneté répondant à des besoins courants ou de dépannage, autrement dit les commerces pour lesquels les achats des consommateurs sont fréquents, ce qui est le cas en zone rurale.

### 1.2.1. Le commerce rural et les territoires

Face à la fermeture d'un certain nombre de services en milieu rural, des politiques publiques ont été engagées pour favoriser le maintien, voire l'implantation, d'entreprises commerciales et artisanales. Elles se traduisent pour l'essentiel par des aides à l'investissement ou des exonérations fiscales, et s'intègrent dans des cadres variés et classification du territoire.

Les Territoires ruraux de développement prioritaire sont des zones caractérisées par leur faible niveau de développement économique, et leur éligibilité aux programmes d'aménagement des territoires ruraux des contrats de plan. Un peu plus de 21.000 communes sont classées en Territoires ruraux de développement prioritaire. Elles recensent près de 13 millions d'habitants (soit 23 % de la population) et couvrent environ 64 % du territoire.

Les Zones de revitalisation rurale correspondent aux parties des Territoires ruraux de développement prioritaire les moins peuplées et les plus touchées par le déclin démographique et économique. Près de 12.000 communes sont classées en Zones de revitalisation rurale. Elles couvrent environ 40 % du territoire et accueillent 4,5 millions d'habitants.

## 2- Facteurs d'évolution, de variabilité en cours et de prospective

Une lecture de l'évolution du cours de l'histoire des "services à la personne" permet d'observer les nombreuses évolutions sociétales et politiques de ce secteur depuis plusieurs décennies.

En 1953, un décret réforme des lois d'assistance sociale et constitue la base juridique de l'aide à domicile. On parle depuis cette date d'aide sociale et non plus d'assistance.

Au début des années 60 un rapport préconise d'intégrer les personnes âgées à la société, grâce à un soutien à domicile adapté.

Dans les années 80 apparaît l'exonération des charges patronales pour les particuliers employeurs qui sont handicapés ou âgés de plus de 70 ans et quelques années plus tard une prestation pour la garde d'enfants par une assistante maternelle agréée est créée.

Au début des années 90, les objectifs de création d'emplois s'ajoutent aux objectifs traditionnels de politiques sociales et les emplois familiaux apparaissent. Cette nouvelle notion englobe les services à domicile aux personnes âgées et aux personnes handicapées, hors service de soins, et les services domestiques comme le service rendu au domicile du consommateur, la garde enfant, les travaux ménagers et le petit jardinage.

A cette même période apparaît la réduction d'impôt sur le revenu des personnes physiques pour la moitié des dépenses au titre des emplois familiaux et les formalités administratives attachées aux centres familiaux sont simplifiées par la création d'un chèque emploi service.

Le plan Borloo, au travers de la loi du 16 février 2005, consacre une nouvelle dénomination : «les services à la personne». Par rapport aux emplois familiaux le champ est étendu à de nouveaux services tels que le portage des repas à domicile, l'assistance informatique, la coiffure à domicile.

Ce plan amplifie les mesures de simplification administrative, avec la mise en place du chèque emploi service universel (CESU). Des mesures d'action sur l'offre de services, ainsi qu'une action de coordination, de communication et de promotion, bénéficient de réduction fiscale. C'est le cas du gardiennage de résidence principale et secondaire, l'assistance administrative, l'assistance informatique Internet. La livraison de repas, de courses et du linge repassé sont aussi inclus, lorsqu'elles font parti d'une offre d'un service d'assistance à domicile.

Dernièrement, le projet de loi sur "l'adaptation de la société au vieillissement" était présenté en commission des affaires sociales de l'Assemblée nationale et se tenait une conférence parlementaire sur "la silver economy", qui serait une source de croissance pour une société qui comptera prochainement 30% de plus de 60 ans.

Aujourd'hui comme demain, les orientations politiques et les pouvoirs publics ont un impact très important sur l'évolution du secteur.

L'emploi dans les services à la personne a depuis longtemps fait l'objet d'un soutien par des politiques publiques. Ce sont d'abord les politiques sociales qui ont permis le développement et la structuration du secteur de l'aide au domicile des personnes âgées, aux personnes handicapées et aux familles en difficulté.

Le développement des offres de services et des activités est principalement influencé par trois paramètres :

- La réduction du coût des prestations, en agissant sur le taux des prélèvements sociaux et sur les règles fiscales, comme par exemple la TVA.
- Le subventionnement, c'est-à-dire la prise en charge partielle du coût par les finances publiques.
- La réglementation, c'est-à-dire l'encadrement des acteurs par des autorisations et agréments notamment.

### 2.1- Les actions destinées à soutenir les emplois de commerce et d'artisanat en milieu rural

En zone rurale, les commerces ont un rôle d'ancrage et de maintien du tissu social, important et contribuent considérablement au maintien des activités et des emplois en milieu rural.

Les pouvoirs publics se mobilisent pour maintenir ces commerces de proximité, en mettant en œuvre des outils visant à soutenir les investissements, la modernisation et l'animation économique du commerce de proximité.

Il s'agit pour l'essentiel de fonds d'intervention pour la sauvegarde de l'artisanat et du commerce (FISAC) et, à titre accessoire, des fonds locaux d'adaptation du commerce rural, et de certaines mesures des contrats de plan Etat-région (CPER).

Ces opérations en zone rurale, visent à intégrer les secteurs du commerce et de l'artisanat de manière plus dynamique dans l'ensemble des actions de développement local. Elles cherchent à inciter les propriétaires de locaux commerciaux et artisanaux, qu'il s'agisse des collectivités territoriales ou des exploitants, à la réhabilitation ou à la modernisation du bâti, pour offrir un commerce de proximité adapté aux réalités contemporaines.

Ainsi, de nombreuses initiatives sont prises au niveau local dans le cadre des CPER, en partenariat avec les organismes consulaires, et en mobilisant en outre des fonds européens. Les actions financées par les CPER concernent essentiellement la transmission et la reprise d'entreprises de l'artisanat et du commerce, les aides aux investissements matériels et immatériels, les subventions aux fonds régionaux d'aide au conseil, ou l'appui au recrutement des cadres et les aides aux créations d'entreprises.

## 3- Type d'entreprises et/ou d'établissements concernés

### 3.1- Les différentes organisations des offres de prestations de services

L'offre de prestations de services à la personne s'organise de plusieurs manières, correspondant à des logiques différentes :

- Une offre directe d'intervention.
- Une offre proposée par un organisme d'intermédiation selon trois modalités :
- Le mode "mandataire" : l'organisme place le travailleur auprès d'un particulier employeur en assurant les formalités administratives d'emploi. Dans ce cas, le particulier reste l'employeur.

- La "mise à disposition de salariés à titre onéreux" : elle est notamment mise en œuvre par les associations intermédiaires et les filiales des entreprises de travail temporaire exclusivement dédiées aux services à la personne. Cette modalité d'intervention est dans ce cas assimilée à une intervention de mode prestataire.
- Le mode "prestataire" : il concerne les organismes (y compris les entreprises d'insertion assurant ce type de service) qui fournissent des prestations de services aux personnes à leur domicile, les centres communaux d'action sociale (CCAS) et les centres intercommunaux d'action sociale (CIAS), ainsi que les établissements publics d'hébergement lorsqu'ils assurent l'assistance au domicile des personnes âgées ou handicapées.

En mode mandataire, l'intermédiaire se charge de la sélection de candidats à l'intervention, qu'il adresse à son client. Il se charge généralement de la gestion administrative du salarié (paie, déclarations sociales et fiscales). Le client reste l'employeur de l'intervenant. Le prêt de main-d'œuvre autorisé concerne les associations d'insertion et les filiales des sociétés de travail temporaire exclusivement dédiées aux services à la personne. Dans ce mode, l'utilisateur, tout en restant juridiquement l'employeur, fait appel à un intermédiaire qui assure le recrutement, le remplacement éventuel et la gestion salariale de l'employé, soit dans le cadre du mandatement, soit dans celui dit du "prêt de main-d'œuvre autorisé", lorsque l'intermédiaire est une entreprise d'insertion.

En mode prestataire, l'intermédiaire est l'employeur de l'intervenant. Les opérateurs ont des statuts variés comme par exemple des structures communales ou intercommunales, des associations ou des entreprises privées. Dans ce mode, l'intéressé a recours à un prestataire, une association, un CCAS ou une entreprise privée, qui lui vend le service effectué par un de ses salariés.

En fonction de la formule choisie les responsabilités du client (employeur ou bénéficiaire) diffèrent. À l'exception du mode prestataire, c'est le particulier auquel le service est rendu qui est l'employeur. Cette situation est spécifique aux services d'aide à la personne, car pour la plupart des autres services acquis par un particulier, il n'y a pas de situation où l'utilisateur est aussi majoritairement l'employeur.

---

### **3.2.- Les différentes formes de contractualisation des offres de prestations**

---

Les emplois de service aux personnes correspondent rarement à des contrats à temps plein et s'exercent généralement en discontinu.

La présence dans un village d'un nombre suffisant de demandeurs du même service est peu fréquent. Pour proposer un emploi, les structures doivent le plus souvent adjoindre des activités d'aide à domicile à d'autres liées à la petite enfance, voire au jardinage ou au bricolage. À l'inverse, si les compétences de l'employé sont trop spécialisées, celui-ci devra rechercher plusieurs emplois et, dans ce cas, les problèmes de transport se poseront de façon plus prégnante qu'en ville. La polyvalence dans ces filières d'emplois semble donc être un atout pour faciliter l'activité à temps plein, dans un périmètre de proximité.

#### **3.2.1- L'emploi direct**

L'offre directe d'intervention représente environ la moitié des heures travaillées dans les services à la personne. L'emploi en gré à gré, met en relation directe un employeur particulier et un salarié.

#### **3.2.2- Les structures mandataires**

Créé par la loi du 31 décembre 1991 relative à la formation professionnelle et à l'emploi, le mode mandataire est une forme d'intermédiation où le consommateur du service reste employeur de l'intervenant. À l'origine, réservé aux associations, il a été ouvert aux entreprises à but lucratif par le décret du 24 juin 2004. Dans ce mode d'intervention, le coût de la prestation est un peu supérieur à celui de l'emploi direct. Il incorpore en effet les frais de présélection des intervenants, ceux de gestion et d'encadrement de la structure mandataire.

#### **3.2.3- Les structures prestataires**

Les associations prestataires de services sont exonérées de TVA et d'impôt sur les sociétés, mais elles sont soumises à la taxe sur les salaires. Beaucoup d'associations sont regroupées en réseau ayant une présence nationale, telles l'ADESSA, les Familles rurales, la FNAAFP/CSF, l'UNA, l'UNADMR.

Les entreprises prestataires se sont implantées plus récemment que les mandataires et sont plus souvent localisées en milieu urbain. La TVA réduite a contribué à impulser la création d'entreprises privées de services à la personne. Certaines fonctionnent en réseau, avec des équipes de personnels envoyées en intervention et un le siège social en assurant la gestion. Les petites entreprises locales sont toutefois nombreuses et comme les autres entreprises nouvellement créées, celles du secteur des services à la personne connaissent un taux de cession important au cours de leurs trois premières années d'existence.

#### **3.2.4- Le prêt de main-d'œuvre**

Le prêt de main-d'œuvre est en règle générale interdit et son autorisation est limitée à des cas particuliers strictement encadrés comme le travail temporaire, les groupements d'employeurs et les organismes d'insertion par l'activité économique. Un décret de février 1999 (n° 99-109) a autorisé ces organismes à pratiquer le prêt de main-d'œuvre dans un cadre réglementé et à destination d'un public défini, avec pour objectif la réinsertion économique.

---

### **3.3- Les différents types de commerce en milieu rural**

---

Les commerces de première nécessité répondent à des besoins quotidiens de la population. Il s'agit des commerces alimentaires, spécialistes ou généralistes, qui diffèrent selon leur format (magasin traditionnel, supermarché de proximité, supérette), leur assortiment (nombre de références et gamme de produits), leur type d'emplacement (centre-bourg ou non), leur statut d'exploitation (indépendant, franchisé, affilié, intégré).

Les autres commerces, type activités de services, répondent à des besoins courants comme les pharmacies, les salons de coiffure, La Poste ou encore les banques et assurances.

Ils complètent l'offre de services et peuvent assurer une diversité commerciale en zone rurale.

Enfin, les commerces non sédentaires assurent une part significative de l'activité commerciale et se caractérisent par l'exercice de la profession entre autres sur la voie publique, les halles et les marchés. Ces commerces ambulants en milieu rural sont souvent les principaux fournisseurs de denrées alimentaires, de produits vestimentaires, de l'habitation et d'outillage par exemple. Ils jouent un rôle important dans la desserte des zones rurales désertifiées par les commerces de proximité. Leur fonction économique et sociale est essentielle car ils permettent, aux résidents de ces zones géographiques souvent isolées, d'accéder à des produits de qualité et d'entretenir des liens de proximité.

## 2- Emplois visés par le diplôme

Le secteur des services à la personne a de larges contours et les emplois de service s'organisent et se construisent à partir des demandes des populations locales. Le secteur couvre une grande palette de métiers, d'emplois et d'activités, dont celles liées au milieu rural.

Elles concernent tout autant le tourisme et l'accueil que la tenue de petits commerces alimentaires et de proximité, les soins aux animaux, ou encore les activités d'accueil de très jeunes enfants. Elles mobilisent également des compétences du secteur du bâtiment pour des petits travaux d'entretien de la maison ou d'adaptation du logement à la dépendance. Des techniques de bases des préparations culinaires sont en particulier requises dans les activités d'aide à domicile, pour la préparation des repas.

Le cadre juridique issu de la loi n° 2010-853 du 23 juillet 2010 relative aux réseaux consulaires, au commerce et à l'artisanat a modifié le régime de l'agrément et créé un nouveau régime déclaratif. L'agrément se rapporte désormais à la seule autorisation préalable obligatoire à l'exercice d'activités de services à la personne à destination des personnes « fragiles ». Il permet la garde d'enfants de moins de trois ans, l'assistance aux personnes âgées, aux personnes handicapées ou ayant besoin d'une aide personnelle ou à la mobilité. L'agrément n'ouvre pas droit, par lui-même, aux avantages sociaux et fiscaux propres au secteur des services à la personne. Il appartient aux organismes de services à la personne (OSP) de déclarer leurs activités pour en bénéficier. Cette déclaration est facultative et concerne toutes les activités de services à la personne, aussi bien celles qui nécessitent un agrément que les autres. Les deux décrets du 20 septembre 2011 réorganisent la présentation de ces activités. En premier lieu sont présentées les activités à destination des publics fragiles, nécessitant donc un agrément, et en second lieu celles qui n'en nécessitent pas.

### 2.1- Les particularités du commerce en milieu rural

Les métiers du commerce et de la vente ne varient pas fondamentalement en fonction des lieux. En zone rurale, comme en zone urbaine, il convient notamment d'être rigoureux, bon gestionnaire et accueillant pour être reconnu compétent. En dehors de ces qualités essentielles pour réussir dans le commerce, il existe des différences d'exercice du métier selon l'implantation géographique.

Les villes ont une zone de chalandise importante et un trafic conséquent. La réalité est différente en milieu rural ou l'activité commerciale est interdépendante (si un commerce ferme, les autres peuvent perdre des clients) et se concentre généralement sur les centres-bourgs, où la clientèle plus restreinte est essentiellement locale.

Les villages ruraux disposent de quelques commerces comme journaux, tabac, boulangerie, dépôt de pain, épicerie, superette, boutique multiservices, bar, restaurant...

Cette offre de commerce de proximité peut être suffisante pour satisfaire les besoins des habitants, mais aujourd'hui, une partie d'entre eux travaille dans les communautés urbaines voisines. Ces travailleurs, consommateurs effectuent souvent leurs courses hebdomadaires et d'approvisionnement dans ces zones urbaines. Ces comportements d'achat ont une incidence directe sur la consommation et donc l'activité des commerces en milieu rural.

D'autre part, avec le développement de nouvelles formes de transport (train express régional, covoiturage ...) et le développement du commerce en ligne par exemple, on observe le développement de nouvelles pratiques d'achat qui impacte l'activité des commerces ruraux.

### 2.2- Appellations institutionnelles ou d'usage dans les entreprises

Le code ROME (Répertoire officiel des métiers et des emplois) identifie les emplois suivants :

- Code K 1302 : Assistan-te auprès d'adultes
- Code K 1303 : Assistan-te auprès d'enfants
- Code K 1304 : Services domestiques
- Code G 1502 : Personnel polyvalent d'hôtellerie

Les emplois visés par ce diplôme ciblent principalement les territoires ruraux sans exclure l'espace urbain et périurbain, mais la question de services en milieu rural et des métiers qui y font référence ne trouve pas de réponse précise en matière de contours d'emplois ou de fiches de postes.

Aussi, selon une liste non exhaustive, on peut les présenter comme suit :

- Aide à domicile
- Employé-e à domicile
- Employé-e auprès d'enfants, employé familial, nourrice, garde d'enfant à domicile, auxiliaire de vie auprès d'enfants.
- Assistant-e de vie scolaire, agent territorial spécialisé des écoles maternelles.
- Employé-e de structures d'accueil pour la petite enfance (crèche, halte garderie...).
- Employé-e de structures pour les personnes âgées ou/et dépendantes (maisons de retraites, EHPAD...).
- Assistant-e à la vie quotidienne des personnes âgées dépendantes ou handicapées.
- Garde malade (à l'exclusion des soins).
- Employé-e de collectivités locales (cantine, entretien des locaux...).
- Agent des services hospitaliers, agent de propreté hospitalière.
- Agent hôtelier hospitalier.
- Employé-e de structures d'accueil de loisirs en milieu rural (gîtes, chambres d'hôtes...).

Dans les métiers de la vente et du commerce, le code ROME identifie les emplois au travers des fiches : D 1101 à D 1107 : ciblent principalement l'espace urbain et périurbain sans exclure les territoires ruraux

En milieu rural, ces métiers et emplois de la vente et du commerce peuvent être listés comme suit (liste non exhaustive) :

- Vendeur / Vendeuse en alimentation générale
- Vendeur / Vendeuse en produits frais
- Vendeur / Vendeuse de fruits et légumes
- Vendeur / Vendeuse en épicerie
- Vendeur / Vendeuse en boucherie-charcuterie
- Vendeur / Vendeuse en poissonnerie
- Vendeur / Vendeuse en boulangerie-pâtisserie
- Vendeur / Vendeuse en prêt-à-porter
- Vendeur / Vendeuse en bricolage
- Vendeur / Vendeuse en équipement du foyer
- Vendeur / Vendeuse en articles de bazar

### 2.3- Place dans l'organisation hiérarchique de l'entreprise

Le titulaire de l'emploi intervient au service de personnes dont il a la charge d'assurer le confort et le bien-être. Il peut être pour cela employé d'une personne, de la famille de celle-ci ou d'une organisation.

Dans les métiers de la vente et du commerce, l'activité s'exerce au sein de magasins de détail en alimentation générale ou spécialisée, d'entreprises artisanales (fromagerie, boucherie, boulangerie, ...), de petites et moyennes surfaces, sur les marchés. Le titulaire de l'emploi est en contact avec les clients, et peut être en relation avec différents intervenants (chef de rayon, responsables de magasin, fournisseurs). L'activité varie selon la taille de la structure et le type de produit vendu (pains, poissons, vins, ...).

Selon qu'il travaille, en magasin, en institution, directement au domicile du bénéficiaire, ou en travailleur indépendant le titulaire de l'emploi aura un positionnement hiérarchique différent. Lorsqu'il est salarié d'une organisation, le titulaire de l'emploi exerce sous le contrôle de l'encadrement.

Dans toutes les situations professionnelles, il observe, repère les anomalies et transmet toutes les informations utiles et nécessaires au traitement des informations, permettant notamment dans le cas du service aux personnes, d'assurer la continuité du service à la personne, dans le respect de la vie privée.

### 2.4- Degré d'autonomie et de responsabilité

Le titulaire de l'emploi réalise les travaux qui lui sont confiés à partir des consignes données par le client, son entourage (famille par exemple) ou par la structure et sous l'autorité d'un responsable ou d'un tuteur de secteur.

Du fait des particularités des situations de travail (cas où il intervient seul au domicile de la personne), le salarié doit faire preuve d'une certaine 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, de l'entourage,...) qui peuvent être fortes. L'autonomie dans l'emploi se renforcera avec l'expérience professionnelle.

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. Elle est complétée par différents supports de planification et de communication : planning de travail, documents de saisie des résultats de l'activité... En situation de travail, le salarié observe, repère les anomalies et transmet toutes les informations utiles. En cas de situation difficile, il doit faire appel à l'encadrement ou à la personne référente. Il s'assure de la bonne réalisation des travaux, du matériel qu'il utilise, dans la limite des facteurs qu'il maîtrise.

### 2.5- Conditions d'exercice de l'emploi

Le secteur d'activité du travail à domicile est marqué par les caractéristiques de multiples contrats de travail et d'une importante proportion d'emplois à temps partiels.

Les compétences mobilisées sont nombreuses, pour ces métiers qui nécessitent de bonnes capacités relationnelles (tout en préservant une capacité de distanciation), d'adaptation, d'écoute, de patience et de discrétion.

L'employé doit faire preuve de polyvalence et d'initiative dans l'exécution des tâches, mais également d'une bonne condition physique. 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. Le permis de conduire est recommandé.

Dans certains métiers l'activité peut s'effectuer à l'extérieur et impliquer le port de charges et le port d'une tenue professionnelle (blouse, gants, bottes, ...) peut être requis. Le salarié peut bénéficier d'une formation relative et à sa sécurité, notamment une formation au "Prévention et Secours Civiques de niveau 1" (PSC1).

Le salarié peut bénéficier de conditions de récupération, de repos ou de rémunération aux conditions mentionnées dans la convention collective dont il dépend.

### 2.6- Évolutions possibles des diplômés dans et hors de l'emploi

Le titulaire de la qualification peut évoluer de façon différente selon la structure dans laquelle il est employé. En fonction du niveau de compétences développé, de ses aptitudes ou goût pour un champ particulier mais aussi de son autonomie, il peut se voir confier davantage de responsabilité dans la structure qui l'emploie ou dans une autre structure.

Les titulaires du CAP agricole SAPVER peuvent poursuivre leur parcours de formation en s'orientant vers une qualification relevant des affaires sociale et de la santé. Pour certaines entrées en formation et certains concours, le titulaire du CAP agricole SAPVER est dispensé de l'épreuve écrite d'admissibilité.

L'élévation du niveau de compétences, peut se faire dans certain cas, via l'intégration du cursus baccalauréat professionnel "Services aux personnes et aux territoires", "Conseil Vente..." ou des spécialités de l'Education nationale.

Dans la fonction publique, le titulaire d'un diplôme de niveau V peut être recruté sur un poste d'agent de service de collectivité. Certains titulaires du diplôme peuvent s'orienter, sous conditions spécifiques (concours, VAE...), vers une spécialisation dans d'autres secteurs, comme par exemple l'animation et jeunesse et sport.

Dans certaines organisations, avec l'expérience, le salarié peut accéder à des postes de responsabilité de petite équipe. Une élévation du niveau de formation et qualification de niveau IV offre plus de garantie pour postuler à des postes de premier niveau d'encadrement ou acquérir des compétences permettant de créer son entreprise de services aux personnes.

Enfin, le titulaire de la qualification travaillant souvent en autonomie, peut dans certains cas créer son propre emploi, en tant que travailleur indépendant.



La fiche descriptive d'activités (FDA) dresse la liste, de l'ensemble des activités de l'employé(e) titulaire de l'emploi/métier. Elles sont écrites, par convention, sans pronom personnel, les activités pouvant être conduites par une femme, ou par un homme.

La FDA ne décrit pas les activités exercées par un titulaire de l'emploi en particulier, mais correspond au cumul de toutes les configurations d'emploi des personnes occupant les emplois/métiers visés par le diplôme. Ces activités sont regroupées en grandes fonctions selon leur finalité.

Il convient de préciser que les activités mentionnées dans la FDA sont réalisées en appliquant en permanence les règles et les consignes en matière de qualité, d'hygiène, de sécurité, de prévention des risques professionnels, et de préservation de l'environnement (y compris de lutte contre le réchauffement climatique).

Le certificat d'aptitude professionnel agricole "Services aux personnes et vente en espace rural" couvre deux champs professionnels :

- **Services aux personnes**
- **Accueil-vente.**

Cette particularité liée au contexte d'exercice de l'emploi, explique la déclinaison du référentiel professionnel en deux FDA.

### FDA "Services aux personnes"

#### Résumé du métier du champ "Services aux personnes"

Le(la) titulaire du diplôme est un employé(e) qualifié(e) de niveau V, qui assure des activités de services aux personnes, qui se définissent comme l'ensemble des activités contribuant au mieux-être des personnes.

Il s'agit d'un secteur très diversifié et le(la) titulaire du diplôme exerce son métier auprès de nombreux publics et notamment des publics dits fragiles : petite enfance, personnes handicapées, personnes âgées ou/et dépendantes.

Il(elle) est employé(e) au sein de diverses structures publiques ou privées, correspondants aux :

- Lieux de vie : domicile ou structure collective d'hébergement (de type maisons de retraite, EHPAD, foyer-logement...).
- Lieux d'accueil journalier : garderie, établissement scolaire, hôpital de jour...
- Lieux de travail : entreprise, même si cela est une caractéristique plutôt urbaine.

Il(elle) réalise ses activités sous le contrôle d'un encadrement ou de l'employeur, mais il(elle) doit faire preuve d'initiatives dans les tâches d'entretien et d'hygiène et dans les relations qu'il entretient avec les personnes dont il(elle) a la charge.

## Services aux personnes

### 1. Communique dans le respect de la vie privée des personnes

#### 1.1. Prend connaissance des demandes

- 1.1.1. Prend connaissance des consignes et s'assure qu'il les a bien comprises, en les reformulant
- 1.1.2. Peut prendre contact avec l'utilisateur (adulte, enfant), sa famille, son entourage
- 1.1.3. Communique avec l'utilisateur, son entourage, en adaptant sa communication aux différents publics auprès desquels il intervient (enfants, parents, adultes)
- 1.1.4. Adapte sa communication aux situations d'urgence et aux situations délicates

#### 1.2. Traite les informations pour assurer la continuité du service aux personnes

- 1.2.1. Transmet des informations à ses collègues par écrit, par oral et à l'aide des différents outils d'information ou de communication
- 1.2.2. Rend compte de ses activités à un responsable par écrit, par oral et à l'aide des différents outils d'information ou de communication
- 1.2.3. Renseigne des documents professionnels
- 1.2.4. Signale toute difficulté ou tout dysfonctionnement ou manque de matériel
- 1.2.5. Transmet les informations ne relevant pas de son champ d'intervention, au responsable
- 1.2.6. Echange lors des réunions techniques ou d'information

### 2. Organise, gère son travail et inscrit son activité dans le contexte de la structure qui l'emploie ainsi que dans la vie sociale et citoyenne

#### 2.1. Respecte le planning de travail en appliquant les consignes reçues

- 2.1.1. Prend connaissance des limites de son champ d'intervention
- 2.1.2. Établit son planning de travail dans le cadre des consignes reçues (en tenant compte de l'ensemble des activités du service)
- 2.1.3. Réagit à une situation imprévue ou anormale et adapte son mode de conduite

#### 2.2. Intègre son activité dans le fonctionnement général de la structure

- 2.2.1. Adapte son comportement pour s'intégrer dans une équipe de travail
- 2.2.2. Rend compte des difficultés dans les activités menées
- 2.2.3. Participe à des formations pour actualiser et acquérir de nouvelles compétences

#### 2.3. Utilise le matériel et les produits nécessaires à son activité

- 2.3.1. Vérifie l'état général du matériel et signale tout dysfonctionnement
- 2.3.2. Signale les besoins en produits et matériels, afin de faciliter les achats
- 2.3.3. Peut participer à la gestion des commandes de produits et de matériels
- 2.3.4. Range le matériel après utilisation

### 2.4. Exécute le travail dans le respect des règles relatives à sa santé et à la sécurité

- 2.4.1. Met en œuvre les consignes relatives à la prévention des risques professionnels
- 2.4.2. Met en œuvre les règles d'hygiène, de sécurité et de respect de l'environnement

### 2.5. Utilise les différents documents de la vie professionnelle et sociale

- 2.5.1. Renseigne des documents administratifs et des formulaires
- 2.5.2. Utilise des documents administratifs
- 2.5.3. Utilise les éléments du droit : convention collective, contrat de travail, règlement intérieur
- 2.5.4. Réalise les différentes démarches liées à son travail, à sa protection sociale, et à sa vie citoyenne
- 2.5.5. Classe et archive des documents

### 3. Met en œuvre les différentes techniques liées aux services aux personnes

#### 3.1. Prépare et distribue des repas

- 3.1.1. Réalise ou aide à la réalisation d'achats alimentaires
- 3.1.2. Prépare ou participe à la préparation des repas en collectivité
- 3.1.3. Participe ou prépare des collations et repas simples adaptés à la personne auprès de qui il intervient
- 3.1.4. Distribue des collations et des repas
- 3.1.5. Aide à la prise des repas
- 3.1.6. Surveillance, le cas échéant, la prise des médicaments
- 3.1.7. Suit la conservation des aliments et des préparations culinaires

#### 3.2. Entretient le cadre de vie

- 3.2.1. Nettoie et stérilise, le cas échéant, les différents matériels liés à l'alimentation
- 3.2.2. Entretient le linge en respectant les consignes (tri, de lavage, repassage, couture simple).
- 3.2.3. Utilise les produits d'entretien à bon escient
- 3.2.4. Utilise et entretient les appareils ménagers et de collectivité
- 3.2.5. Trie et élimine les déchets

#### 3.3. Développe et maintient l'autonomie des personnes à travers des tâches de la vie quotidienne

- 3.3.1. Assure l'hygiène et le confort de l'adulte et de l'enfant
- 3.3.2. Aide à l'habillage et au déshabillage
- 3.3.3. Aide aux déplacements
- 3.3.4. Assure la réfection et le change du couchage
- 3.3.5. Met en place des conditions favorables au repos, à l'endormissement
- 3.3.6. Ordonne le lieu de vie pour assurer le confort de l'adulte, de l'enfant et prévenir les accidents
- 3.3.7. Repère les changements de comportement, identifie les signes de détresse ou de douleur
- 3.3.8. Veille à la sécurité de l'adulte, de l'enfant
- 3.3.9. Évalue le caractère urgent d'une situation et agit en conséquence
- 3.3.10. Alerte face à une situation délicate ou difficile
- 3.3.11. Accompagne, à travers les activités de la vie quotidienne, le développement, le maintien ou la restauration de l'autonomie
- 3.3.12. Aide l'utilisateur dans ses démarches de la vie courante et administratives

### 3.4. Participe à la définition et à la mise en œuvre des activités d'éveil

- 3.4.1. Propose des activités en tenant compte de l'âge, des habitudes de vie, de la culture, des attentes et des aptitudes de l'adulte ou de l'enfant
- 3.4.2. Contribue à une activité destinée à stimuler l'éveil, l'acquisition ou le maintien de l'autonomie et de la vie sociale

## FDA "Accueil-vente"

### Résumé du métier du champ "Accueil-vente"

Le (la) titulaire du diplôme est un-e employé-e qualifié-e de niveau V, qui assure des activités d'accueil - vente. Il/elle exerce son métier auprès de publics et clients divers, dans des commerces ruraux, de proximité et de première nécessité, dans des activités de services, et dans des commerces non sédentaires. Ces métiers s'exercent au sein de magasins de détail en alimentation générale ou spécialisée, d'entreprises artisanales (fromagerie, boucherie, boulangerie, ...), de petites et moyennes surfaces ou sur les marchés, par exemple. Le (la) titulaire de l'emploi est en contact avec les clients, il/elle doit faire preuve d'une certaine rigueur et autonomie dans les tâches et dans les relations qu'il/elle entretient avec les clients. Il/elle réalise les activités sous le contrôle d'un encadrement ou de l'employeur.

## Accueil-vente

### 1. Communique pour répondre aux besoins du client

#### 1.1. Assure l'accueil de la clientèle

- 1.1.1. Accueille la clientèle avec rigueur et professionnalisme
- 1.1.2. Prend connaissance des besoins du client et s'assure qu'il les a bien compris
- 1.1.3. Communique avec le client en adaptant sa communication aux différents publics
- 1.1.4. Adapte sa communication aux situations délicates
- 1.1.5. Peut effectuer des livraisons de commandes auprès des clients

#### 1.2. Relais les informations dans l'entreprise

- 1.2.1. Transmet des informations par écrit, par oral et à l'aide des différents outils d'information ou de communication
- 1.2.2. Rend compte de ses activités à un responsable par écrit, par oral et à l'aide des différents outils d'information ou de communication
- 1.2.3. Renseigne des documents professionnels
- 1.2.4. Renseigne le support de suivi de traçabilité des marchandises (dates de livraison, relevés des températures, numéros de lot, ...)
- 1.2.5. Intervient dans les échanges lors des réunions techniques ou d'information

### 2. Organise et gère son travail

#### 2.1. Respecte le planning de travail

- 2.1.1. Prend connaissance des limites de son champ d'intervention

- 2.1.2. Organise son planning de travail dans le cadre des consignes reçues

- 2.1.3. Adapte son comportement pour s'intégrer dans une équipe de travail

- 2.1.4. Participe à des formations pour actualiser et acquérir de nouvelles compétences

#### 2.2. Prépare le matériel et les produits nécessaires à son activité

- 2.2.1. Vérifie l'état général du matériel et signale tout dysfonctionnement

- 2.2.2. Participe à la gestion des stocks

- 2.2.3. Signale les besoins en produits, afin de faciliter les achats

- 2.2.4. Peut participer à la gestion des commandes de produits

#### 2.3. Exécute le travail dans les règles relatives à la santé et la sécurité et le respect de l'environnement

- 2.3.1. Applique les consignes relatives à la prévention des risques professionnels

- 2.3.2. Applique les règles d'hygiène et de sécurité

- 2.3.3. Réagit à une situation imprévue ou anormale et adapte son mode de conduite

#### 2.4. Utilise les différents documents de la vie professionnelle et sociale

- 2.4.1. Renseigne des documents administratifs et formulaires en fonction des besoins

- 2.4.2. Utilise des documents administratifs dans le cadre professionnel et personnel

- 2.4.3. Utilise les éléments du droit du travail qui régissent la vie professionnelle : convention collective, contrat de travail, règlement intérieur

- 2.4.4. Réalise les différentes démarches liées à son travail, à sa protection sociale, et à sa vie citoyenne

- 2.4.5. Classe et archive des documents de la vie quotidienne

### 3. Met en œuvre les différentes techniques d'accueil et de vente

#### 3.1. Assure une présence sur le lieu d'accueil ou le lieu de vente

- 3.1.1. Assure une présence active

- 3.1.2. Assure un accueil de qualité

- 3.1.3. Renseigne le client sur la nature du produit

- 3.1.4. Peut faire visiter les locaux et leur environnement

- 3.1.5. Peut tenir un registre d'accueil

#### 3.2. Vérifie la conformité des produits mis en vente

- 3.2.1. Met en place les produits sur le lieu de vente

- 3.2.2. Vérifie l'origine, la composition et la variété des produits

- 3.2.3. Vérifie la date limite de consommation

- 3.2.4. Déchiffre l'ensemble des codes de l'étiquetage

- 3.2.5. Renseigne des documents assurant la traçabilité des produits

- 3.2.6. Respecte les règles d'hygiène et de sécurité

#### 3.3. Assure la gestion des produits

- 3.3.1. Contrôle l'état et la conservation des produits périssables

- 3.3.2. Retire les produits impropres à la vente

- 3.3.3. Peut effectuer la coupe de produits frais (charcuterie, fromages, ...)

- 3.3.4. Peut réaliser l'emballage de produits frais (entiers, en tranches, ...)

- 3.3.5. Approvisionne le rayon en respectant le positionnement des produits
- 3.3.6. Réalise la mise en rayon, l'adaptation du conditionnement à la vente
- 3.3.7. Prépare des commandes
- 3.3.8. Vérifie l'état des stocks
- 3.3.9. Assure un suivi de la démarque

#### **3.4. Assure la conservation et le magasinage**

- 3.4.1. Utilise les matériels de conservation des produits et marchandises
- 3.4.2. Stocke les marchandises dans les espaces requis
- 3.4.3. Effectue le stockage et le rangement des marchandises en réserve

#### **3.5. Assure la tenue des documents commerciaux**

- 3.5.1. Peut rédiger une facture
- 3.5.2. Peut rédiger un bon de commande
- 3.5.3. Vérifie un bon de livraison

#### **3.6. Assure la tenue de caisse**

- 3.6.1. Peut vérifier le fonds de caisse à la prise de poste et effectue le comptage à la fermeture de la caisse.
- 3.6.2. Peut rédiger une fiche de caisse
- 3.6.3. Peut procéder à un encaissement avec différents moyens de paiement
- 3.6.4. Peut calculer la caisse en fin d'activité

### **4. Assure l'entretien et à l'aménagement du local d'accueil ou du lieu de vente**

#### **4.1. Assure l'hygiène et à l'entretien des locaux**

- 4.1.1. Effectue l'entretien du plan de travail et du matériel
- 4.1.2. Réalise le nettoyage intérieur et extérieur des lieux : accueil, magasin, réserve, sanitaire
- 4.1.3. Trie et élimine les déchets

#### **4.2. Assure l'embellissement des locaux**

- 4.2.1. Assure l'aménagement du local d'accueil ou du lieu de vente
- 4.2.2. Assure le merchandising du point de vente

## Situations professionnelles significatives

Les tableaux suivants présentent les situations professionnelles significatives de la compétence, c'est à dire les situations qui mettent en jeu les compétences-clés des emplois types ciblés par le diplôme. Par nature, elles sont en nombre réduit.

Le(la) salarié(e) qui maîtrise ces situations professionnelles significatives serait donc à même de mobiliser les mêmes ressources pour réaliser toutes les activités correspondant à l'emploi type.

Ces situations sont regroupées par champs de compétences selon les ressources qu'elles mobilisent et la finalité visée.

### Situations professionnelles significatives (SPS) organisées en champs de compétences

#### Situations professionnelles significatives spécifiques au secteur « Services aux personnes »

Champs de compétences	SPS	Finalités *
Communication	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Echange avec le bénéficiaire du service et son entourage</li> <li>● Signalement des changements et des informations sur l'état de la personne auprès des interlocuteurs concernés, et compte-rendu de son activité</li> </ul>	Instaurer une communication permettant de prendre en compte les attentes, les besoins et d'y répondre
Organisation du travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Préparation et vérification des éléments nécessaires à la réalisation du travail</li> <li>● Mise en place des activités dans le temps et dans l'espace</li> <li>● Ajustement du déroulement de l'activité en fonction des anomalies ou imprévus</li> </ul>	Optimiser les conditions de réalisation du travail
Développement et maintien de l'autonomie	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Aide à la toilette, à l'habillement et au déshabillage</li> <li>● Aide à la préparation et à la prise des repas</li> <li>● Aide aux déplacements et aux transferts</li> <li>● Aide à la mise en place des moyens de sécurisation</li> <li>● Aide à la mise en place d'activités de la vie sociale et relationnelle</li> <li>● Aide à la gestion des documents de la vie quotidienne</li> </ul>	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Entretien du matériel, des locaux, de l'équipement et du linge</li> <li>● Organisation du lieu de vie, réfection et change du lit</li> </ul>	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Identification des besoins et de la demande des clients</li> <li>● Communication avec l'équipe de travail</li> </ul>	Répondre aux besoins et attentes des clients de la structure
Organisation du travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Préparation et vérification des éléments nécessaires à la réalisation du travail</li> <li>● Mise en place des activités dans le temps et dans l'espace</li> <li>● Ajustement du déroulement de l'activité en fonction des anomalies ou imprévus</li> </ul>	Optimiser les conditions de réalisation du travail
Organisation du lieu de vente	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Vérification des produits mis en vente</li> <li>● Réassortiment des rayons</li> <li>● Entretien des lieux de vente et de stockage, des équipements et des matériels</li> <li>● Utilisation des documents commerciaux usuels</li> </ul>	Maintenir un espace de vente en état marchand, dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité
Vente des produits	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Recommandations au client</li> <li>● Conditionnement du produit</li> <li>● Préparation d'une commande</li> <li>● Réalisation d'un encaissement et tenue de la caisse</li> </ul>	Vendre des produits conformes aux exigences

Référentiel de diplôme  
Certificat d'aptitude professionnelle agricole  
spécialité "Services aux personnes et vente en espace rural"

# Référentiel de certification

Le référentiel de certification du diplôme est constitué par la liste des capacités attestées par le diplôme et les modalités d'évaluation.

Les capacités sont déterminées à partir de l'analyse des emplois et du travail, en fonction des objectifs éducatifs et d'insertion professionnelle, citoyenne et sociale visés par les certifications du Ministère chargé de l'agriculture. Elles sont de deux ordres : des capacités générales, identiques pour toutes les spécialités du CAP agricole du Ministère chargé de l'agriculture et des capacités professionnelles spécifiques à la spécialité.

Le CAP agricole peut être obtenu par la voie modulaire ou par la voie des unités capitalisables (UC). Chacune de ces voies fait l'objet de modalités d'évaluation spécifiques.

Les modalités définies pour les unités capitalisables sont précisées ci-après.



## Capacités générales

### CG1- Agir dans des situations de la vie courante à l'aide de repères sociaux

CG1.1 - Prendre position dans une situation à caractère social et civique

CG1.2 - Utiliser des outils dans des situations de la vie courante

### CG2- Mettre en œuvre des actions contribuant à sa construction personnelle

CG2.1 - S'exprimer à travers une réalisation personnelle

CG2.2 - Adopter des comportements favorisant son équilibre personnel

### CG3 - Interagir avec son environnement social

CG3.1 - Adapter son langage et son comportement aux situations de communication

CG3.2 - S'approprier les normes et cadres de références d'un collectif

## Capacités professionnelles

### CP4- Établir une communication avec la personne et son entourage en lien avec son environnement

- CP4.1 Adopter un mode de communication tenant compte des besoins de la personne
- CP4.2 Mettre en oeuvre des activités favorisant le maintien ou le développement du lien social

### CP5- Réaliser des interventions d'aide à la personne

- CP5.1 Effectuer des préparations culinaires et des travaux d'entretien du cadre de vie, dans une perspective de confort, d'hygiène et de sécurité
- CP5.2 Aider la personne dans des activités de la vie quotidienne

### CP6 - Réaliser des activités de vente

- CP6.1 Maintenir l'espace de vente en état marchand
- CP6.2 Accompagner le client dans son acte d'achat

### CP7 – S'adapter à des enjeux professionnels locaux

Le CAP agricole spécialité "Services aux personnes et vente en espace rural" est un diplôme organisé et délivré en unités capitalisables (UC), spécifiques à la formation professionnelle continue et à l'apprentissage.

Les UC peuvent être obtenues indépendamment et sont valables pendant une durée de 5 ans.

Chaque unité capitalisable correspond à une capacité du référentiel de certification.

*Les règles communes de l'évaluation des diplômes en UC du ministère chargé de l'agriculture sont définies par note de service.*

Capacités et UC générales		
Capacités	Unités capitalisables	Prescriptions spécifiques
CG 1	UCG 1 : Agir dans des situations de la vie courante à l'aide de repères sociaux - Prendre position dans une situation à caractère social et civique - Utiliser des outils dans des situations de la vie courante	
CG 2	UCG 2 : Mettre en oeuvre des actions contribuant à sa construction personnelle - S'exprimer à travers une réalisation personnelle - Adopter des comportements favorisant son équilibre personnel	
CG 3	UCG 3 : Interagir avec son environnement social - Adapter son langage et son comportement aux situations de communication - S'approprier les normes et cadres de référence d'un collectif	
Capacités et UC professionnelles		
CP 4	UCP 1 : Établir une communication avec la personne et son entourage en lien avec son environnement - Adopter un mode de communication tenant compte des besoins de la personne - Mettre en oeuvre des activités favorisant le maintien ou le développement du lien social	Évaluation en situation professionnelle
CP 5	UCP 2 : Réaliser des interventions d'aide à la personne - Effectuer des préparations culinaires et des travaux d'entretien du cadre de vie dans une perspective de confort, d'hygiène et de sécurité - Aider la personne dans des activités de la vie quotidienne	Évaluation en situation professionnelle
CP 6	UCP 3 : Réaliser des activités de vente - Maintenir l'espace de vente en état marchand - Accompagner le client dans son acte d'achat	Évaluation en situation professionnelle
CP 7	UCARE : à élaborer par le centre de formation habilité pour mettre en oeuvre la formation. L'UCARE permet l'adaptation aux enjeux professionnels locaux.	Évaluation en situation professionnelle



CA	Conseil d'administration
CAP agricole	Certificat d'aptitude professionnelle agricole
CEF	Conseil d'éducation et de formation
DRAAF	Direction régionale de l'alimentation, de l'agriculture et de la forêt
FDA	Fiche descriptive d'activités
ROME	Répertoire opérationnel des métiers et des emplois
SAPVER	Services aux personnes et vente en espace rural
SPS	Situations professionnelles significatives
UC	Unité capitalisable
UCG	Unité capitalisable générale
UCP	Unité capitalisable professionnelle
UCARE	Unité capitalisable d'adaptation régionale ou à l'emploi

Ministère de l'agriculture, de l'agroalimentaire et de la forêt  
Direction Générale de l'Enseignement et de la Recherche  
Service de l'enseignement technique

Sous-direction des politiques de formation et d'éducation  
Bureau des diplômes de l'enseignement technique  
1 ter avenue de Lowendal - 75700 Paris 07SP

Juin 2015