

ASSEMBLÉE
DE LA
POLYNÉSIE FRANÇAISE

Commission de l'emploi et
de la fonction publique

Papeete, le 07 OCT. 2025

N° 145-2025

RAPPORT

Document mis
en distribution

Le 07 OCT. 2025

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

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

par les représentantes M^{mes} Pauline NIVA et Vahinetua TUAHU

Monsieur le Président,
Mesdames, Messieurs les représentants,

Par lettres n^{os} 5957, 6055 et 6056/PR des 28 août 2025 et 1^{er} septembre 2025, le Président de la Polynésie française a transmis aux fins d'examen par l'assemblée de la Polynésie française, trois projets de délibération relatifs à la demande de reconnaissance par l'État de titres à finalité professionnelle, préparés en Polynésie française et délivrés par le Ministre en charge de la formation professionnelle.

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

1. La procédure de création

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

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

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

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

¹ [Loi du pays n° 2011-15 du 4 mai 2011](#) relative à la codification du droit du travail

2. La procédure de reconnaissance

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

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

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

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

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

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

II. Présentation des projets de délibération

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

L'assemblée de la Polynésie française est aujourd'hui appelée à se prononcer sur la demande de reconnaissance des 3 titres à finalité professionnelle suivants :

- Plaquiste (PLAQ) ;
- Assistant manager d'unité marchande (AMUM) ;
- Responsable coordonnateur services au domicile (RCSAD).

1. Le titre de plaquiste

Le titre de plaquiste a été créé par arrêté n° 2657 CM du 26 décembre 2017³, modifié par arrêté n° 3006 CM du 20 décembre 2019, et a déjà fait l'objet d'une reconnaissance par l'État par arrêté du 27 octobre 2021.

Ayant fait l'objet d'une révision nationale, la Polynésie française se voit à son tour dans l'obligation de procéder à une mise à jour notamment du référentiel de certification ainsi que du référentiel professionnel lié à ce titre. Le conseil des ministres a donc apporté par arrêté n° 1604 CM du 28 août 2025⁴, les modifications idoines au titre portant principalement sur des ajustements techniques de ces référentiels, après avis des partenaires sociaux réunis en concertation globale tripartite du 16 janvier 2025.

² [Section 2-code de l'éducation](#) : reconnaissance de diplômes ou de titres à finalité professionnelle préparés et délivrés en Polynésie.

³ [Arrêté n° 2657 CM du 26 décembre 2017](#) portant création du titre professionnel de plaquiste-plâtrier

⁴ [Arrêté n° 1604 CM du 28 août 2025](#) portant modification de l'arrêté n° 2657 CM du 26 décembre 2017 modifié portant création du titre professionnel de plaquiste-plâtrier

Le titre de plaquiste de niveau 3 (anciennement de niveau V) correspondant au niveau CAP/BEP, permet à son titulaire de devenir un professionnel dans l'aménagement et le cloisonnement des espaces intérieurs de bâtiments neufs ou en rénovation. Il utilise pour cela des matériaux secs en plaques de plâtre. Son rôle consiste également à traiter les joints et à faire les reprises aux plâtres manuels.

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

1- Réaliser l'aménagement intérieur en plâtre et similaires :

- réceptionner, utiliser des échafaudages fixes et monter, démonter et savoir utiliser des échafaudages roulants ;
- déconstruire des ouvrages d'un aménagement intérieur ;
- mettre en œuvre des isolants thermiques en panneaux ou rouleaux, des systèmes d'étanchéité à l'air et de gestion de la vapeur d'eau ;
- réaliser des plafonds suspendus démontables et non démontables sur ossature ;
- réaliser des habillages de murs et des cloisons de doublage en plaques de plâtre et similaires sur ossature ;
- réaliser des cloisons en plaques de plâtre et similaires sur ossature intégrant différents types d'ouvertures.

2- Réaliser le traitement des joints et des reprises aux plâtres :

- réceptionner, utiliser des échafaudages fixes et monter, démonter et savoir utiliser des échafaudages roulants ;
- réaliser le traitement des joints sur des supports en plaques de plâtre et similaires ;
- réaliser des reprises aux plâtres manuels.

2. Le titre d'assistant manager d'unité marchande

Le titre d'assistant manager d'unité marchande de niveau 4 (anciennement de niveau IV) correspondant au niveau BAC, a été créé par arrêté n° 1627 CM du 1^{er} septembre 2025⁵, après avis des partenaires sociaux réunis en concertation globale tripartite du 16 janvier 2025.

Il permet à son titulaire de participer à la gestion des approvisionnements et à l'attractivité de l'unité marchande (de grandes et moyennes surfaces alimentaires ou spécialisées, de boutiques, de négoce interentreprises) et au développement des ventes, tout en animant une équipe quotidiennement.

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

1- Développer l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal :

- gérer l'approvisionnement de l'unité marchande ;
- réaliser le merchandising ;
- participer au développement des ventes en prenant en compte le parcours d'achat du client ;
- analyser les objectifs commerciaux, les indicateurs de performances de l'unité marchande et proposer des ajustements à sa hiérarchie.

2- Animer l'équipe d'une unité marchande :

- contribuer au recrutement et à l'intégration de nouveaux membres de l'équipe ;
- coordonner l'activité de l'équipe de l'unité marchande et ajuster la planification horaire ;
- mobiliser les membres de l'équipe quotidiennement.

3. Le titre de responsable coordonnateur services au domicile

Le titre de responsable coordonnateur services au domicile de niveau 5 (anciennement de niveau III) correspondant au niveau BTS, a été créé par arrêté n° 1629 CM du 1^{er} septembre 2025⁶, après avis des partenaires sociaux réunis en concertation globale tripartite du 16 janvier 2025.

⁵ Arrêté n° 1627 CM du 1^{er} septembre 2025 portant création du titre à finalité professionnelle d'assistant manager d'unité marchande

⁶ Arrêté n° 1629 CM du 1^{er} septembre 2025 portant création du titre à finalité professionnelle de responsable-coordonnateur services au domicile

Ce titre permet à son titulaire d'assurer l'interface entre les clients, les intervenants et la structure de services au domicile, en proposant des prestations de services à une clientèle diversifiée, allant des particuliers à la recherche de services d'entretien domestique, aux personnes nécessitant un accompagnement renforcé en raison d'une perte d'autonomie ou d'un handicap. Il doit ainsi animer et coordonner les équipes d'intervenants. Ses activités dépendent ainsi de plusieurs critères tels que l'organisation de la structure, la répartition des activités et les différents niveaux hiérarchiques.

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

1- Concevoir et organiser une prestation de services au domicile :

- analyser une demande de services au domicile, recueillir les attentes et concevoir une prestation adaptée ;
- réaliser la gestion administrative en lien avec la prestation ;
- organiser et coordonner la prestation de services au domicile.

2- Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile :

- recruter des intervenants et accompagner leur intégration ;
- planifier et contrôler l'activité des intervenants ;
- accompagner et soutenir l'équipe des intervenants.

3- Contribuer à l'amélioration de la qualité du service et représenter la structure auprès des partenaires :

- veiller à la qualité du service rendu lors des interventions à domicile ;
- coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile.

* * * * *

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

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

III. Travaux en commission

Examiné en commission le 26 septembre 2025, le présent projet de délibération a suscité des échanges qui ont permis d'aborder principalement les points suivants.

À titre général, de telles demandes de reconnaissance sont importantes pour la Polynésie française dans la mesure où elles permettent aux diplômés de passer, par la suite, des concours. Le soutien de la métropole dans le cadre de ces reconnaissances permet également de dispenser les évaluations finales, compte tenu de l'absence de structures adéquates locales. Une cellule de certification est en cours de création sur le territoire et pourrait agir, à l'avenir, en qualité d'organisme contrôleur.

S'agissant du titre de plaquiste (PLAQ), la formation dispensée nécessite l'utilisation de plateaux techniques aux normes et coûteux. Par ailleurs, et de manière globale, il est à noter que le secteur du bâtiment et des travaux publics (BTP) rencontre un problème de recrutement de stagiaires. Cette reconnaissance permettra notamment de répondre aux besoins identifiés dans ce domaine.

À l'inverse, les métiers du tertiaire, tel que le métier d'assistant manager d'unité marchande (AMUM), ne connaissent pas cette problématique de recrutement. Les demandes de formation dans ce secteur sont nombreuses, avec environ 2 700 demandes d'inscription recensées en 2024 pour 900 stagiaires.

S'agissant du titre de responsable coordonnateur services au domicile (RCSAD), une expérience d'un an dans le domaine est nécessaire pour prétendre à ce titre. Il s'adresse donc plus particulièrement aux gérants de centres ou d'entreprises d'unité de vie, que l'on ne retrouve pas notamment dans les archipels des Tuamotu-Gambier.

Enfin, des travaux sont en cours sur la création de certifications locales, adaptées aux besoins de la Polynésie française (*exemples : jardinier du corail, mécanique moteur 4x4 aux Marquises*).

* * * * *

À l'issue des débats, les présents projets de délibération ont recueilli un vote favorable unanime des membres de la commission. En conséquence, la commission de l'emploi et de la fonction publique propose à l'assemblée de la Polynésie française d'adopter le projet de délibération ci-joint.

LES RAPPORTEURES

Pauline NIVA

Vahinetua TUAHU

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

Tableau récapitulatif des demandes de reconnaissance par l'État des diplômes ou titres à finalité professionnelle

ANNEXE I AU RAPPORT

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

Tableau récapitulatif des demandes de reconnaissance par l'État des diplômes ou titres à finalité professionnelle

ANNEXE I AU RAPPORT

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

Tableau récapitulatif des demandes de reconnaissance par l'État des diplômes ou titres à finalité professionnelle

ANNEXE I AU RAPPORT

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

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

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

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

Arrêté de création

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

❖ Pris en conseil des ministres

❖ Définit :

- 1 APPELLATION DU DIPLÔME OU TITRE
- 2 NIVEAUX ET DOMAINES D'ACTIVITÉ COUVERTS
- 3 RÉFÉRENTIEL PROFESSIONNEL
- 4 RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION
- 5 CONDITIONS D'ACCÈS À LA FORMATION
- 6 CONDITIONS D'ORGANISATION DE LA FORMATION
- 7 ORGANISMES HABILITÉS À DISPENSER LA FORMATION
- 8 DURÉE DE VALIDITÉ AVANT REVISION PERIODIQUE
- ★ MISE EN PLACE DU JURY

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

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

Demande de reconnaissance

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

❖ Demande du Président de la Polynésie française

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

❖ Avis du Haut-commissaire

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

❖ Décision du Ministre concerné

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

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

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

**ASSEMBLÉE
DE LA
POLYNÉSIE FRANÇAISE**

NOR : CFP24202987DL-5

DÉLIBÉRATION N°

/APF

DU

relative à la demande de reconnaissance par l'État
du titre à finalité professionnelle de plaquiste
préparé en Polynésie française et délivré par la
ministre en charge de la formation professionnelle

L'ASSEMBLÉE DE LA POLYNÉSIE FRANÇAISE

Vu la loi organique n° 2004-192 du 27 février 2004 modifiée portant statut d'autonomie de la Polynésie française, ensemble la loi n° 2004-193 du 27 février 2004 modifiée complétant le statut d'autonomie de la Polynésie française ;

Vu l'ordonnance n° 2021-552 du 5 mai 2021 portant actualisation et adaptation des dispositions du code de l'éducation relatives à l'outre-mer (*dernier alinéa de l'article L. 337-1 dans la rédaction résultant du 13° du II de l'article L. 376-1*) ;

Vu le code du travail de la Polynésie française et notamment le Livre III de sa partie VI ;

Vu le décret n° 2021-1907 du 30 décembre 2021 portant actualisation et adaptation de dispositions du code de l'éducation relatives à l'outre-mer ;

Vu l'arrêté n° 1605 CM du 28 août 2025 soumettant un projet de délibération à l'assemblée de la Polynésie française ;

Vu la lettre n° /2025/APF/SG du portant convocation en séance des représentants à l'assemblée de la Polynésie française ;

Vu le rapport n° du de la commission de l'emploi et de la fonction publique ;

Dans sa séance du

A D O P T E :

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

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

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

INTITULÉ	SIGLE	RÉFÉRENCE
Plaquiste	PLAQU	TP-00325

Les informations relatives aux activités et aux compétences liées à la qualification visée, ainsi que les modalités de l'examen et les conditions de délivrance du titre à finalité professionnelle, sont décrites aux annexes jointes à la présente délibération.

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

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

Article 5.- Le Président de la Polynésie française signalera toute modification qui interviendrait antérieurement ou postérieurement à la reconnaissance du titre.

Il s'assurera que les conditions de délivrance du titre sont respectées conformément aux dispositions prévues dans le référentiel de certification.

L'autorité habilitée de la Polynésie française autorise, le cas échéant des missions de contrôle diligentées par l'État, pour s'assurer des conditions dans lesquelles la formation et la délivrance du titre sont organisées.

Article 6.- Le Président de la Polynésie française est chargé de l'exécution de la présente délibération qui sera publiée au *Journal officiel* de la Polynésie française.

La secrétaire,

Odette HOMAI

Le Président,

Antony GEROS



MINISTÈRE EN CHARGE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

REFERENTIEL PROFESSIONNEL (RP) DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

« Plaquiste »
Niveau V (3)

Introduction

Présentation de l'évolution du titre professionnel

Le titre professionnel « Plaquiste-plâtrier » conserve la même configuration en deux activités types que la version précédente. Mais, afin de l'adapter aux évolutions liées aux activités des entreprises du secteur, leurs intitulés changent, et le nombre et le libellé des compétences sont revus.

Le Certificat Complémentaire de Spécialisation qui était adossé à ce titre professionnel, et se rapportait à l'activité de plâtre traditionnel, n'est pas reconduit. Par conséquent, l'intitulé du titre de Plaquiste-Plâtrier devient Plaquiste. L'activité de plâtre traditionnel ne disparaît pas pour autant, un Titre professionnel de Plâtrier traditionnel sera créé pour répondre aux besoins de la profession.

Contexte de l'examen du titre professionnel

La réingénierie du titre professionnel "Plaquiste-plâtrier" a été réalisée à partir de données documentaires, de statistiques emploi-formation, et d'une enquête quantitative diffusée aux entreprises. D'une part, ces éléments ont permis de vérifier la cohérence des activités et des compétences décrites au regard des savoirs, savoir-faire et savoir-être mis en œuvre sur les chantiers par les tenants de l'emploi. D'autre part, ils ont permis de vérifier si la pratique professionnelle de l'emploi de plaquiste-plâtrier a évolué, tant sur le plan organisationnel, économique, technique que réglementaire. L'analyse des compétences détenues par les plâtriers a été complétée par des entretiens auprès de professionnels et d'un groupe d'experts.

Les résultats de cette analyse révèlent des évolutions du secteur concernant le marché de l'isolation, le traitement des joints, la réalisation d'ouvrages spécifiques (incendie, acoustique, etc.), la mise en œuvre de plafonds démontables, la prise en compte de la Réglementation Environnementale (RE 2020), de l'économie circulaire et du numérique.

Les marchés de l'isolation et de la réhabilitation sont porteurs d'activité pour le secteur professionnel traditionnel des métiers du plâtre. De nouveaux acteurs spécialisés dans l'isolation se sont positionnés afin de répondre à ces marchés, notamment concernant les techniques de soufflage et d'insufflation qui sont peu réalisées par les entreprises de la plâtrerie qui réalisent les aménagements intérieurs. Ces techniques ne constituent pas une nouvelle compétence pour l'emploi de plaquiste de niveau 3, elles peuvent néanmoins être acquises en complément selon les activités des entreprises. Cependant, la mise en œuvre de panneaux isolants manufacturés devient une compétence de l'emploi de plaquiste.

Le traitement des joints (application manuelle ou mécanique), et la reprise d'enduit aux plâtres sont des activités à part entière de l'emploi de plaquiste, qui peuvent revêtir le caractère d'un emploi distinct.

Les réalisations d'ouvrages de protection incendie, milieu fortement humide ne sont pas des compétences indispensables dans l'emploi de plaquiste de niveau 3 : ce type de construction s'opère dans les bâtiments dits « tertiaires ». A contrario, les compétences sur la réalisation et le traitement d'ouvrages sur les volets thermiques ou acoustiques sont toujours avérées dans l'emploi et conservées dans le titre professionnel.

La pose de plafonds démontables reste une compétence à part entière, mais la pose de cloisons modulaires est peu réalisée dans l'emploi et n'a donc pas été intégrée au titre professionnel.

L'économie circulaire et la RE 2020 impliquent des connaissances sur le réemploi, le tri sélectif des déchets selon leur catégorie, la déconstruction. Une nouvelle compétence intitulée « Déconstruire des ouvrages d'un aménagement intérieur » est créée.

Enfin, la transition numérique qui est en plein essor dans le bâtiment, est en phase de démarrage dans les entreprises des métiers du plâtre et de l'isolation qui indiquent que de manière générale, leurs plaquistes n'utilisent pas encore de tablette, de smartphone, ou d'autres outils connectés. Cette notion va être développée notamment en introduisant la visionneuse, pour accompagner le déploiement du BIM sur les chantiers.

En conclusion, le titre professionnel de plaquiste reste structuré autour de deux activités types, la première relevant de la construction d'ouvrages de plâtre sec et la seconde relevant du jointage et des travaux de reprises aux plâtres.

Liste des activités

Ancien TP : Plaquiste-plâtrier

Activités :

- Réaliser l'aménagement intérieur de bâtiments d'habitation en matériaux secs à base de plâtre
- Réaliser à l'intérieur de bâtiments d'habitation, la pose de différents systèmes constructifs d'isolation thermique et acoustique

CCS :

- Réaliser à l'intérieur de bâtiments d'habitation des travaux courants en plâtre traditionnel

Nouveau TP : Plaquiste

Activités :

- Réaliser l'aménagement intérieur en plaques de plâtre et similaires
- Réaliser le traitement des joints et des reprises aux plâtres

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Réaliser l'aménagement intérieur en plaques de plâtre et similaires	1	Réceptionner, utiliser des échafaudages fixes et monter, démonter et savoir utiliser des échafaudages roulants
		2	Déconstruire des ouvrages d'un aménagement intérieur
		3	Mettre en œuvre des isolants thermiques en panneaux ou rouleaux, des systèmes d'étanchéité à l'air et de gestion de la vapeur d'eau
		4	Réaliser des plafonds suspendus démontables et non démontables sur ossature.
		5	Réaliser des habillages de murs et des cloisons de doublage en plaques de plâtre et similaires sur ossature.
		6	Réaliser des cloisons en plaques de plâtre et similaires sur ossature intégrant différents types d'ouvertures.
2	Réaliser le traitement des joints et des reprises aux plâtres	1	Réceptionner, utiliser des échafaudages fixes et monter, démonter et savoir utiliser des échafaudages roulants
		7	Réaliser le traitement des joints sur des supports en plaques de plâtre et similaires.
		8	Réaliser des reprises aux plâtres manuels.

FICHE EMPLOI TYPE

Plaquiste

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

Le plaquiste intervient dans tous types de bâtiments neufs ou à rénover pour réaliser l'aménagement intérieur de locaux, à partir d'éléments préfabriqués en matériaux secs en plaques de plâtre et similaires, y compris le traitement des joints et les reprises aux plâtres manuels.

À partir de directives données oralement et de plans papiers ou numériques transmis par son responsable, il construit des plafonds, des doublages, des cloisons et met en place des systèmes constructifs pour assurer l'étanchéité à l'air, la gestion de la vapeur d'eau, l'isolation thermique et acoustique des bâtiments. Pour ce faire, il effectue des tracés, des implantations et réalise des ossatures sur lesquelles il fixe des plaques de plâtre et similaires. Il met en œuvre par collage certains éléments (plaques de plâtre, complexes isolants).

Il réalise le traitement manuel ou mécanique des joints et des reprises aux plâtres manuels.

Pour réaliser ces ouvrages, le plaquiste réceptionne et utilise des échafaudages fixes, monte, utilise et démonte des échafaudages roulants.

Après avoir reçu les consignes de son responsable, il organise son poste de travail, et établit l'ordre d'exécution et les modes opératoires des ouvrages à réaliser. Par la connaissance qu'il a des normes de conformité des supports de réception, il a la capacité de les contrôler avant d'intervenir et d'alerter son responsable en cas de non-conformité. Tout au long de son intervention, il contrôle son travail et rend compte à son responsable du déroulement du chantier.

Pour toutes ses missions, le plaquiste est amené à travailler en équipe. Il coordonne sa propre activité avec celles des autres corps de métiers présents sur le chantier en simultané ou de manière décalée.

Selon la structure de l'entreprise il peut travailler en déplacement, soit localement dans les petites entreprises, soit régionalement (voire nationalement) pour les plus grosses entreprises. Dans les petites entreprises, il peut être amené à intervenir fréquemment sur d'autres chantiers.

Il intervient dans des locaux clos et couverts, occupés ou non, parfois sur des échafaudages intérieurs roulants ou fixes. Dans ce cas, il est en possession des habilitations nécessaires.

Sur le chantier, il manipule des charges lourdes et encombrantes et utilise du matériel électroportatif : il porte les équipements de protection individuelle (EPI) en relation avec les risques associés aux tâches qu'il réalise, et respecte les règles d'hygiène et de sécurité individuelles et collectives.

Il peut être amené à intervenir sur des chantiers en rénovation pouvant présenter des risques dus à la présence d'amiante. Il avertit son responsable en cas de suspicion de présence d'amiante dans les matériaux sur lesquels il intervient.

Dans le cas où le plaquiste est amené à travailler sur ou à proximité de matériaux amiantés, il est nécessaire d'avoir reçu une formation sur la prévention des risques liés à l'amiante (SS4).

Il a connaissance des principes du développement durable et réalise le tri sélectif des déchets selon leur catégorie, générés par son activité.

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

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

Les entreprises de plâtrerie

Les entreprises d'agencement de bâtiment

Les agences d'intérim

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

Plaquiste

Plâtrier traditionnel

Jointeur

Plafiste

Agenceur de magasins, de bureaux

Réglementation d'activités (le cas échéant)

néant

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Néant.

Liste des activités types et des compétences professionnelles**1. Réaliser l'aménagement intérieur en plaques de plâtre et similaires**

Réceptionner, utiliser des échafaudages fixes et monter, démonter et savoir utiliser des échafaudages roulants

Déconstruire des ouvrages d'un aménagement intérieur

Mettre en œuvre des isolants thermiques en panneaux ou rouleaux, des systèmes d'étanchéité à l'air et de gestion de la vapeur d'eau

Réaliser des plafonds suspendus démontables et non démontables sur ossature.

Réaliser des habillages de murs et des cloisons de doublage en plaques de plâtre et similaires sur ossature.

Réaliser des cloisons en plaques de plâtre et similaires sur ossature intégrant différents types d'ouvertures.

2. Réaliser le traitement des joints et des reprises aux plâtres

Réceptionner, utiliser des échafaudages fixes et monter, démonter et savoir utiliser des échafaudages roulants

Réaliser le traitement des joints sur des supports en plaques de plâtre et similaires.

Réaliser des reprises aux plâtres manuels.

Compétences transversales de l'emploi

Organiser ses actions

Respecter des règles et des procédures

Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau V (3)

Code(s) NSF :

233s-a-Exécution des travaux de finition : plâtrerie, peinture, carrelage, installations sanitaires, plomberie

Fiche(s) Rome de rattachement

F1604 Montage d'agencements

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

Réaliser l'aménagement intérieur en plaques de plâtre et similaires

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

Lors de travaux d'aménagement intérieur dans tous types de bâtiments neufs ou à rénover, le plaquiste réalise la construction de différents ouvrages d'aménagements intérieurs en plaques de plâtre et similaires.

À partir de directives données oralement et de plans papiers ou numériques transmis par son responsable, il organise son intervention, vérifie la conformité des supports de réception et des éléments préalablement posés (fermettes, menuiseries extérieures, etc.), et effectue, seul ou en équipe, l'implantation du tracé des futurs ouvrages d'aménagements intérieurs.

En rénovation, le plaquiste est parfois amené à déconstruire des ouvrages d'aménagements intérieurs en plaques de plâtre et similaires. En fonction du cahier des charges du chantier, il met en œuvre des systèmes constructifs d'étanchéité à l'air, des systèmes techniques d'isolation thermique et de gestion de la vapeur d'eau, ainsi que différents types de matériaux permettant l'amélioration et l'isolation acoustique des locaux.

Il met en œuvre par assemblage fixé mécaniquement différents systèmes d'ossatures pour plafonds, cloisons, doublages. Il fixe par vissage différents types de plaques en matériaux secs, et différents systèmes de doublage par collage.

Pour réaliser ces ouvrages, le plaquiste réceptionne et utilise des échafaudages fixes, et monte, utilise et démonte des échafaudages roulants.

Pour finir, il contrôle son travail de mise en œuvre de systèmes constructifs, et trie et évacue les déchets selon leur catégorie, générés par son activité.

Cette activité s'effectue dans tous types de bâtiments neufs et en rénovation ou réhabilitation, le plus souvent dans des locaux clos et couverts, sur site occupé ou non.

Cette activité est réalisée seul ou en équipe en fonction de l'organisation ou de l'importance du chantier. Sous la responsabilité du responsable, le plaquiste organise lui-même son activité pour la journée de travail à partir des objectifs de production qui lui sont assignés. Il opère suivant les consignes et instructions orales du responsable, ou des plans qui lui sont remis. Il peut prendre des initiatives lors d'implantations simples mais, dans le cas d'implantations particulières ou complexes, elles sont réalisées avec l'aide de son responsable.

Le plaquiste réalise cette activité après l'intervention du maçon, du charpentier, du couvreur et de l'installateur de menuiseries extérieures et en coordination avec le plombier, l'électricien, et d'autres corps de métier du second œuvre. Il est en relation avec ses collègues de travail, ainsi qu'avec les personnes présentes s'il intervient en site occupé, qu'il informe sur le déroulement de ses activités.

Il travaille régulièrement en hauteur, respecte les règles de sécurité spécifiques et possède une habilitation de son employeur concernant ces interventions.

Il peut être amené occasionnellement à travailler dans un environnement présentant un risque électrique, et possède une habilitation aux travaux d'ordre électrique délivrée par son employeur.

Il peut rencontrer des éléments de construction susceptibles de contenir de l'amiante. Dans ce cas, il alerte son responsable.

Lors de ces opérations, le professionnel porte les équipements de protection individuelle (EPI) en relation avec les risques associés à la tâche qu'il réalise et respecte les règles d'hygiène et de sécurité individuelles et collectives en application du PPSPS (plan particulier de sécurité et de protection de la santé) ou à défaut, du plan de prévention.

Réglementation d'activités (le cas échéant) sans

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Réceptionner, utiliser des échafaudages fixes et monter, démonter et savoir utiliser des échafaudages roulants

Déconstruire des ouvrages d'un aménagement intérieur

Mettre en œuvre des isolants thermiques en panneaux ou rouleaux, des systèmes d'étanchéité à l'air et de gestion de la vapeur d'eau

Réaliser des plafonds suspendus démontables et non démontables sur ossature.

Réaliser des habillages de murs et des cloisons de doublage en plaques de plâtre et similaires sur ossature.
Réaliser des cloisons en plaques de plâtre et similaires sur ossature intégrant différents types d'ouvertures.

Compétences transversales de l'activité type

Organiser ses actions

Respecter des règles et des procédures

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Réaliser le traitement des joints et des reprises aux plâtres

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

Lors de travaux de finition intérieure dans tous types de bâtiments neufs ou à rénover, le plaquiste réalise le jointoiement manuel ou mécanique sur des supports en plaques de plâtre et similaires, et des reprises aux plâtres manuels de parties de supports dégradées ou non conformes.

À partir de directives données oralement et de plans papiers ou numériques transmis par son responsable, il organise son intervention, vérifie la conformité des supports de réception, et des éléments préalablement mis en œuvre (cloisons, doublages, plafonds, etc.).

Il effectue les opérations préalables aux travaux de traitement des joints, et met en œuvre manuellement ou mécaniquement par collage les bandes, profilés, chargement et finition des joints sur des supports neufs en plaques de plâtre et similaires.

En rénovation ou réhabilitation, il est amené à réaliser des reprises de supports aux plâtres manuels.

Pour réaliser ces ouvrages, le plaquiste réceptionne et utilise des échafaudages fixes, et monte, utilise et démonte des échafaudages roulants.

Pour finir, il contrôle ses travaux de finition intérieure, et trie et évacue les déchets selon leur catégorie, générés par son activité.

Cette activité s'effectue dans tous types de bâtiments neufs et en rénovation ou réhabilitation, le plus souvent dans des locaux clos et couverts, sur site occupé ou non.

Cette activité est réalisée seul ou en équipe en fonction de l'organisation ou de l'importance du chantier. Sous la responsabilité du responsable, le plaquiste organise lui-même son activité pour la journée de travail, à partir des objectifs de production qui lui sont donnés, et évalue les quantités de matériaux nécessaires aux ouvrages qu'il réalise. Il opère suivant les consignes et instructions orales du responsable, ou des plans qui lui sont remis. Il peut prendre des initiatives lors d'implantations simples mais, dans le cas d'implantations particulières ou complexes, elles sont réalisées avec l'aide de son responsable.

Le plaquiste réalise cette activité après les travaux d'aménagements intérieurs (cloisons, doublages, plafonds), et en coordination avec le peintre, et d'autres corps de métier du second œuvre. Il est en relation avec ses collègues de travail, ainsi qu'avec les personnes présentes s'il intervient en site occupé, qu'il informe sur le déroulement de ses activités.

Il travaille régulièrement en hauteur, respecte les règles de sécurité spécifiques et possède une habilitation de son employeur concernant ces interventions.

Il peut être amené occasionnellement à travailler dans un environnement présentant un risque électrique, et possède une habilitation aux travaux d'ordre électrique délivrée par son employeur.

Lors de ces opérations, le professionnel porte les équipements de protection individuelle (EPI) en relation avec les risques associés à la tâche qu'il réalise et respecte les règles d'hygiène et de sécurité individuelle et collective en application du PPSPS (plan particulier de sécurité et de protection de la santé) ou, à défaut, du plan de prévention.

Réglementation d'activités (le cas échéant) sans

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Réceptionner, utiliser des échafaudages fixes et monter, démonter et savoir utiliser des échafaudages roulants

Réaliser le traitement des joints sur des supports en plaques de plâtre et similaires.

Réaliser des reprises aux plâtres manuels.

Compétences transversales de l'activité type

Organiser ses actions

Respecter des règles et des procédures

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Réceptionner, utiliser des échafaudages fixes et monter, démonter et savoir utiliser des échafaudages roulants

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Pour la réalisation de travaux en hauteurs à l'intérieur des bâtiments, participer au montage, au contrôle et au démontage des échafaudages roulants. Utiliser des échafaudages fixes de pied et roulants. Respecter les recommandations du fabricant les consignes et règles de sécurité afférentes à la tâche.

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

La compétence est mise en œuvre sur des chantiers intérieurs lors de travaux de plâtrerie. Le professionnel travaille à partir des consignes transmises par le responsable du chantier. Le montage et le démontage des échafaudages roulants sont généralement réalisés en équipe de deux ouvriers sous la responsabilité d'un chef monteur. Le chef d'équipe a la charge de faire respecter les procédures liées à la sécurité ainsi que le port ou l'installation des équipements de protection individuelles et collectives par le professionnel. Les opérations de montage et de démontage des échafaudages roulants suivent un mode opératoire formel et sont réalisées manuellement ou à l'aide d'engins de manutention dans le respect de la réglementation afférente. Pour les travaux en hauteur, le professionnel doit posséder des attestations de compétences pour le montage, le démontage et l'utilisation d'échafaudages roulants et l'utilisation d'échafaudages fixes.

Critères de performance

Selon la R408 (échafaudages de pied) :

Savoir vérifier l'état du matériel.

Savoir apprécier la qualité et la résistance des ancrages et amarrages de l'échafaudage.

Savoir assurer la maintenance de l'échafaudage.

Selon la R457 (échafaudages roulants) :

Savoir apprécier la qualité et la résistance du support.

Savoir effectuer la vérification journalière.

Savoir maîtriser les opérations de montage, déplacement et démontage en sécurité de l'échafaudage roulant suivant la notice des fabricants

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

Respecter les procédures et exploiter les notices de montage des échafaudages.

Installer un chantier en vue du montage d'échafaudages.

Savoir monter et démonter d'un échafaudage roulant.

Replier un chantier de montage d'échafaudage.

Choisir et porter les EPI en relation avec les tâches exécutées lors du montage et démontage d'un échafaudage.

Préparer, organiser une intervention de montage et démontage d'échafaudage.

S'adapter à l'état, aux spécificités et la nature des sols.

Appliquer rigoureusement la notice du fabricant.

Adhérer lors de ses activités professionnelles, à la mise en place de la démarche RSE adoptée par l'entreprise.

Appliquer les consignes d'exploitation des échafaudages.

Adapter son comportement lors de travaux exécutés dans des sites ou des locaux occupés.

Travailler en équipe.
Communiquer avec les occupants ou les usagers d'un site lors de travaux.
Connaissance de la réglementation liée au port des EPI.
Connaissance des moyens de signalisation et de balisage d'un chantier d'échafaudage.
Connaissance des moyens de protection d'un environnement de chantier.
Connaissance des techniques et des moyens de manutention.
Connaissance des règles de sécurité concernant le matériel utilisé.
Connaissance de la recommandation R408 (annexes 4 et 5).
Connaissance de la recommandation R457.
Connaissance des éléments d'échafaudage fixe et roulant.
Connaître la chronologie de montage ou de démontage des échafaudages.
Connaissance des systèmes de calage des échafaudages fixes.
Connaissance des outils de réglage et de contrôle des échafaudages.
Connaissance des éléments et des règles d'ancrages des échafaudages.
Connaissance des caractéristiques de vérifications sur les éléments d'échafaudage.
Connaissance de la méthode de stockage des éléments d'échafaudage.
Connaissance des règles d'utilisation des échafaudages fixes et roulants.
Connaissance des contraintes et des procédures lors d'un travail en site occupé.

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Déconstruire des ouvrages d'un aménagement intérieur

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

À l'aide d'un plan papier ou numérique et de consignes transmises par le responsable, dans le cadre de la rénovation ou réhabilitation d'un bâtiment, déconstruire des cloisons et des plafonds bâtis en dur ou en matériaux préfabriqués à base de plâtre.

Au démarrage du chantier, mettre en œuvre les mesures de sécurité et de protection. Déconstruire les cloisons et les plafonds en respectant un mode opératoire, puis stocker et conditionner les éléments déconstruits pour leur réemploi ou leur réutilisation. Pour finir, réaliser un autocontrôle de son travail nettoyer, trier les déchets selon leur catégorie, et replier le chantier de déconstruction.

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

Cette compétence s'exerce généralement en équipe, à l'intérieur de bâtiments, dans le cadre d'un réaménagement. Le professionnel intervient généralement selon les directives données verbalement par le responsable. Il est responsable de ses opérations de déconstruction, et peut prendre des initiatives, dans le respect des modes opératoires de déconstruction. Il est vigilant sur la nature et l'état des ouvrages et alerte son responsable en cas d'anomalie ou de suspicion de matériaux dangereux.

Le professionnel est en relation avec son responsable, la direction de chantier, le client ou son représentant, et les autres corps d'état du chantier. Il peut être amené à travailler ou être en contact avec des collaborateurs ou un public/une clientèle en situation de handicap.

Ces travaux présentent des risques mécaniques (chute de matériaux), chimiques (émission de poussières), électriques et liés à l'activité physique (postures spécifiques de mise en œuvre). Selon le type de chantier, il travaille sur des Plateforme Individuelles Légère Roulantes (PIRL), ou des échafaudages fixes ou roulants qui nécessitent une obligation de formation pour leur utilisation et une habilitation pour leur montage/démontage.

Le professionnel respecte les règles de sécurité et de protection de l'environnement, installe les équipements de protection collective (EPC), et porte les Équipements de Protection Individuelle (EPI), en relation avec les tâches réalisées. Il respecte les consignes de sécurité. Il prend en compte la dimension d'éco-efficacité concernant la consommation des ressources (matière, énergétique, eau), la prévention, la gestion, et le tri sélectif des déchets selon leur catégorie.

Critères de performance

Les mesures de prévention des risques sont mises en place.

La déconstruction est réalisée en respectant les modes opératoires.

Les éléments déconstruits valorisés et réutilisables sont stockés et conditionnés en vue de leur réemploi.

Les déchets sont triés selon leur catégorie.

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

Manipuler une maquette numérique à l'aide d'une visionneuse.

Extraire des informations à l'aide d'une visionneuse.

Protéger les ouvrages conservés.

Identifier les différents matériaux du BTP liés aux travaux d'aménagements intérieurs.

Déconstruire les cloisons et les plafonds en limitant les nuisances pour l'environnement.

Utiliser du matériel manuel et électroportatif adapté à la situation : lève plaque, perceuse, perforateur, visseuse, etc.

S'adapter aux imprévus en cours d'exécution.

Nettoyer un chantier de déconstruction d'ouvrages d'aménagements intérieurs.

Trier et évacuer les déchets.

Approvisionner un chantier en fonction d'un quantitatif.

Adapter son intervention aux diverses contraintes du chantier.

S'assurer de la mise en place des protections des personnes et biens en amont de son intervention.

Réaliser le nettoyage des équipements et véhicules de l'entreprise, s'assurer de leur bon fonctionnement et faire remonter tout dysfonctionnement à son responsable.

Coordonner son activité avec les autres membres de l'équipe et d'autres intervenants éventuels.

Travailler en équipe sur un chantier.

Faire remonter à son responsable la non-conformité éventuelle des supports.

Savoir rendre compte de son activité et de l'avancée du chantier à son responsable.

Travailler en coordination avec d'autres corps de métiers.

Communiquer avec les autres membres de l'équipe et d'autres intervenants éventuels.

Connaissance de la lecture de plans et coupes simples de la construction.

Connaissance des modes opératoires de déconstruction d'ouvrages d'aménagements intérieurs.

Connaissance et identification des ouvrages d'aménagements intérieurs existants susceptibles de contenir des matériaux amiantés.

Connaissance des matériaux du BTP.

Connaissance des risques, des équipements de protection et des mesures de prévention liés aux déconstructions d'ouvrages d'aménagements intérieurs.

Connaissance des opérations de stockage et de conditionnement de matériaux à valoriser.

Connaissance des filières de réemploi et des principes généraux de l'économie circulaire.

Connaissance des règles concernant le tri sélectif des déchets selon leur catégorie.

Connaissance de l'utilisation des équipements individuels et collectifs de sécurité.

Connaissance des principales catégories de handicap.

Connaissance des précautions à prendre dans la relation interpersonnelle avec des collaborateurs, le public ou un client en situation de handicap.

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Mettre en œuvre des isolants thermiques en panneaux ou rouleaux, des systèmes d'étanchéité à l'air et de gestion de la vapeur d'eau

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

À l'aide d'un plan papier ou numérique et de consignes transmises par le responsable, mettre en œuvre des matériaux contribuant à l'amélioration thermique des parois opaques à l'intérieur des bâtiments, avec dans certains cas des systèmes d'étanchéité à l'air ou de gestion de la vapeur d'eau.

Au démarrage du chantier, identifier et réceptionner l'état des éléments constructifs d'un bâtiment dans le cadre d'un projet d'une isolation thermique par l'intérieur en panneaux et rouleaux. En respectant les textes de mise en œuvre, mettre en œuvre tous types d'isolants thermiques (en panneaux ou en rouleaux), de systèmes d'étanchéité à l'air et/ou de gestion de la vapeur d'eau et traiter les points singuliers. Pour finir, réaliser un autocontrôle de son travail, nettoyer, trier les déchets selon leur catégorie, et replier le chantier d'isolation intérieure.

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

Sous la responsabilité d'un responsable, le professionnel réalise, seul ou en équipe, l'ensemble des travaux d'isolation, à l'intérieur de bâtiments neufs ou en rénovation/réhabilitation, notamment dans les combles aménagés ou non aménageables rendus accessibles, en plénum, en murs et sous faces de plancher. Le professionnel intervient généralement selon les directives données verbalement par le responsable. Il est responsable des opérations de mise en œuvre des isolants thermiques sur les parois opaques des bâtiments, et peut prendre des initiatives. Il doit être vigilant sur la nature et l'état des ouvrages et alerter son responsable en cas d'anomalie ou de suspicion de matériaux dangereux lors de projet de rénovation-réhabilitation.

Le professionnel utilise tous types de matériaux isolants, qu'ils soient d'origines minérales, naturelles ou synthétiques, et respecte les prescriptions techniques des fabricants et les règles de mise en œuvre, exposées dans les NF DTU (Norme française des Documents techniques unifiés), et autres textes en vigueur.

Le professionnel est en relation avec son responsable, la direction de chantier, le client ou son représentant et les autres corps d'état du chantier. Il peut être amené à travailler ou être en contact avec des collaborateurs ou un public/une clientèle en situation de handicap.

Ces travaux présentent des risques mécaniques (chute de matériaux), chimiques (émission de poussières), et liés à l'activité physique (postures de travail). Les conditions de mise en œuvre sont souvent difficiles, notamment dans les combles en raison d'un accès restreint, d'un espace réduit ou de fortes chaleurs l'été. Selon le type de chantier, il travaille sur des PIRL ou des échafaudages fixes et/ou roulants qui nécessitent une obligation de formation pour leur utilisation et une habilitation pour leur montage/démontage.

Le professionnel respecte les règles de sécurité et de protection de l'environnement, installe les équipements de protection collective (EPC) et porte les Équipements de Protection Individuelle (EPI), en relation avec les tâches réalisées. Il respecte les consignes de sécurité. Il prend en compte la dimension d'éco-efficacité concernant la consommation des ressources (matière, énergétique, eau), la prévention, la gestion, et le tri sélectif des déchets selon leur catégorie.

Critères de performance

La mise en œuvre des matériaux isolants est conforme aux règles professionnelles : qualité des coupes, positionnement, respect du matériau, mise en œuvre jointive des panneaux ou rouleaux.

La mise en œuvre du pare-vapeur indépendant ou membrane est conforme aux règles professionnelles : respect du matériau, recouvrement des lés.

Le traitement des points singuliers du pare vapeur indépendant ou de la membrane est conforme aux textes de mise en œuvre : joint périphérique, traversées de paroi, etc.

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

Manipuler une maquette numérique à l'aide d'une visionneuse.
Extraire de l'information à l'aide d'une visionneuse.
Utiliser du matériel manuel et électroportatif adapté à la situation : coupe isolant, scie, perforateur.
Mettre en œuvre des systèmes d'étanchéité à l'air et de gestion de la vapeur d'eau.
Traiter les points singuliers préalables à la mise en œuvre d'isolants thermo-acoustiques en panneaux et rouleaux.
Nettoyer un chantier d'isolation intérieure.
Trier et évacuer les déchets selon leur catégorie.
Approvisionner un chantier en fonction d'un quantitatif.
S'assurer de la mise en place des protections des personnes et biens en amont de son intervention.
Réaliser le nettoyage des équipements de l'entreprise, s'assurer de leur bon fonctionnement et faire remonter tout dysfonctionnement à son responsable.
Coordonner son activité avec les autres membres de l'équipe et d'autres intervenants éventuels.
Travailler en équipe sur un chantier.
Faire remonter à son responsable la non-conformité éventuelle des supports.
Savoir rendre compte de son activité et de l'avancée du chantier à son responsable.
Travailler en coordination avec d'autres corps de métiers.
Connaissance des interfaces et interactions avec les autres corps d'états ou catégories de travaux.
Connaissance sur l'ordonnancement et les interfaces en réalisation.
Connaissance de la lecture de plans et coupes simples de la construction.
Connaissance des exigences réglementaires.
Connaissance des différents systèmes de gestion de la vapeur d'eau et d'étanchéité à l'air.
Connaissance de la norme NF DTU 45.10 isolation des combles par panneaux ou rouleaux de laines minérales manufacturées.
Connaissance des différents systèmes de fixation des isolants en panneaux et rouleaux.
Connaissance des principaux écarts et pathologies observés, et les remèdes à mettre en œuvre sur l'isolation par l'intérieur des parois verticales, planchers hauts et planchers bas.
Connaissance des procédés d'isolation par l'intérieur pour les parois verticales, les planchers hauts et planchers bas.
Connaissance des principales interfaces des travaux d'isolation par l'intérieur (parois verticales, planchers hauts ou bas).
Connaissance des typologies et caractéristiques des isolants thermiques existants sur le marché.
Connaissance des règles concernant le tri sélectif des déchets selon leur catégorie.
Connaissance de l'utilisation des équipements individuels et collectifs de sécurité.
Connaissance des principales catégories de handicap.
Connaissance des précautions à prendre dans la relation interpersonnelle avec des collaborateurs, le public ou un client en situation de handicap.
Connaissances de la prévention des risques liés à l'activité physique (manutention manuelle, postures contraignantes).
Connaissance de la prévention des risques liés aux matériaux isolants (allergie).
Connaissance des enjeux du marché de la rénovation énergétique.
Connaissance de l'état du parc et du marché de la rénovation énergétique.
Connaissance des principes d'éco conditionnalité et des principaux dispositifs d'aides financières.
Connaissances du parcours du qualification RGE pour s'inscrire dans une démarche de rénovation énergétique performante.
Connaissance du fonctionnement thermique global d'un bâtiment.
Connaissance des critères permettant d'identifier les objectifs d'une rénovation énergétique de qualité.
Connaissance de l'ordonnancement des étapes d'une rénovation énergétique de qualité et des responsabilités associées.
Connaissance des réglementations thermiques applicables aux projets de rénovation particuliers (extensions, surélévation...)
Connaissance des transferts thermiques dans le bâtiment.
Connaissance des principales règles de conception et de mise en œuvre en vue d'éviter les principaux écarts et pathologies observés.
Connaissance des pratiques en bâti moderne/contemporain et en bâti ancien.
Connaissance sur la vérification et contrôle de la bonne réalisation des travaux.

Connaissance de la formulation des recommandations d'usage.

Connaissance sur le recueil des besoins du client, et l'argumentation des choix techniques et économiques.

Connaissance sur les aides financières existantes en fonction de la situation et du revenu fiscal du client.

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

Réaliser des plafonds suspendus démontables et non démontables sur ossature.

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

À l'aide d'un plan papier ou numérique et de consignes transmises par le responsable, construire des plafonds suspendus démontables et non démontables sur ossature métallique primaire et secondaire, intégrer des trappes d'accès sur des plafonds horizontaux et réaliser des habillages de fenêtres de toit lors de la réalisation de plafonds rampants.

Au démarrage du chantier, réaliser l'implantation, le traçage du positionnement fini de l'ouvrage selon les plans et les consignes. Puis mettre en œuvre, selon différents procédés, des systèmes d'ossatures composés de rails, montants, lisses, cornières, fourrures, suspentes, chevrons, et visser les plaques de plâtre ou similaires. Pour finir, réaliser un autocontrôle de son travail, nettoyer, trier les déchets selon leur catégorie, et replier le chantier de construction de plafonds suspendus.

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

Sous la responsabilité d'un responsable, le professionnel réalise, seul ou en équipe, l'ensemble des travaux de construction de plafonds suspendus démontables et non démontables en plaques de plâtre ou similaires, à l'intérieur des constructions neuves ou en réhabilitation / rénovation, parfois partiellement occupées pendant la durée des travaux. Il est responsable de ses ouvrages d'aménagements, et peut prendre des initiatives dans le respect des prescriptions techniques des fabricants et des règles de mise en œuvre, exposées dans les NF DTU (Norme française des Documents techniques unifiés), et autres textes en vigueur. Le professionnel réalise un autocontrôle de son travail, dans certains cas ses travaux sont contrôlés par son responsable.

Le professionnel est en relation avec son responsable, la direction de chantier, le client ou son représentant, et les autres corps d'état du chantier. Il peut être amené à travailler avec des collaborateurs ou être en contact avec un public/clientèle en situation de handicap.

Ces travaux présentent des contraintes physiques (postures spécifiques de mise en œuvre). Selon le type de chantier, il travaille sur des PIRL ou des échafaudages fixes et/ou roulants qui nécessitent une obligation de formation pour leur utilisation et une habilitation pour leur montage/démontage.

Le professionnel respecte les règles de sécurité et de protection de l'environnement, installe les équipements de protection collective (EPC) et porte les Équipements de Protection Individuelle (EPI), en relation avec les tâches réalisées. Il respecte les consignes de sécurité. Il prend en compte la dimension d'éco-efficacité concernant la consommation des ressources (matière, énergétique, eau), la prévention, la gestion, et le tri sélectif des déchets selon leur catégorie.

Critères de performance

La hauteur des plafonds respecte les plans.

Le niveau et la planéité des plafonds sont conformes aux règles de mise en œuvre, exposées dans les Documents Techniques Unifiés (NF DTU).

Les mises en œuvre des systèmes d'ossatures sont conformes aux règles de mise en œuvre, exposées dans les Documents Techniques Unifiés (NF DTU).

Les découpes des plaques de plâtre sont ajustées et le vissage est conforme aux règles de mise en œuvre, exposées dans les Documents Techniques Unifiés (NF DTU).

Le calepinage est réalisé selon les règles de mise en œuvre, exposées dans les Documents Techniques Unifiés (NF DTU) (plafond démontable).

Le mode de mise en œuvre des éléments de construction d'un plafond suspendu démontable est conforme aux règles de mise en œuvre, exposées dans les Documents Techniques Unifiés (NF DTU).

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

Manipuler une maquette numérique à l'aide d'une visionneuse.

Extraire de l'information à l'aide d'une visionneuse.

Utiliser et exploiter des documents fabricants.

Contrôler et réceptionner des supports.

Planter et tracer des plafonds suspendus en plaques de plâtre et similaires.

Calepiner un plafond.

Mettre en œuvre des modes opératoires de construction.

Utiliser du matériel électroportatif et des outillages adaptés à la situation : lève plaque, laser, perceuse, visseuse, ou tout autre matériel spécifique adapté.

Assembler mécaniquement des ossatures pour la réalisation de plafonds suspendus.

Intégrer des trappes de visite.

Découper, ajuster et fixer des plaques de plâtre et similaires.

Mettre en œuvre des suspentes, des profilés porteurs et des entretoises pour la réalisation de plafonds techniques démontables.

Contrôler la conformité du travail selon les règles de mise en œuvre NF-DTU.

Nettoyer le chantier de construction de plafonds suspendus.

Trier et évacuer les déchets selon leur catégorie.

Approvisionner un chantier en fonction d'un quantitatif.

Adapter son intervention aux diverses contraintes du chantier de construction de plafonds suspendus.

S'assurer de la mise en place des protections des personnes et biens en amont et pendant son intervention.

Réaliser le nettoyage des équipements de l'entreprise, s'assurer de leur bon fonctionnement et faire remonter tout dysfonctionnement à son responsable.

Coordonner son activité avec les autres membres de l'équipe et d'autres intervenants éventuels.

Travailler en équipe sur un chantier.

Faire remonter à son responsable la non-conformité éventuelle des supports.

Savoir rendre compte de son activité et de l'avancée du chantier à son responsable.

Travailler en coordination avec d'autres corps de métiers.

Communiquer avec les autres membres de l'équipe et d'autres intervenants éventuels.

Connaissance des textes de mise en œuvre applicables à ces travaux (NF DTU, avis techniques et prescriptions des fabricants).

Connaissance de la méthode rapide de calcul des matériaux nécessaires.

Connaissance des fiches de déclarations environnementales et sanitaires (FDES).

Connaissance de la lecture de plans et coupes simples de la construction.

Connaissance des différents types de matériaux liés à la réalisation de plafonds suspendus en plaques de plâtre et similaires.

Connaissance des règles professionnelles et des modes opératoires pour l'implantation de plafonds suspendus en plaques de plâtre et similaires.

Connaissance et identification des ouvrages d'aménagements existants susceptibles de contenir des matériaux amiantés.

Connaissances de la prévention des risques liés à l'activité physique (manutention manuelle, postures contraignantes).

Connaissance de l'utilisation des équipements individuels et collectifs de sécurité.

Connaissance des principales catégories de handicap.

Connaissance des précautions à prendre dans la relation interpersonnelle avec des collaborateurs, le public ou un client en situation de handicap.

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Réaliser des habillages de murs et des cloisons de doublage en plaques de plâtre et similaires sur ossature.

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

À l'aide d'un plan papier ou numérique et de consignes transmises par le responsable, habiller des murs et des cloisons de doublage en plaques de plâtre et similaires sur ossature.

Au démarrage du chantier, réaliser l'implantation, le traçage du positionnement fini de l'habillage, et préparer le mortier adhésif en vue du collage des plaques de plâtre et similaires. Découper les plaques de plâtre, préparer les complexes isolants, puis coller des plaques ou des complexes de doublages et fixer des cloisons de doublages sur ossatures composées de rails, montants, lisses, cornières, fourrures, appuis, etc., et visser les plaques de plâtre et similaires. Pour finir, réaliser un autocontrôle de son travail, nettoyer, trier les déchets selon leur catégorie, et replier le chantier de construction de doublages.

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

Sous la responsabilité d'un responsable, le professionnel réalise seul ou en équipe, l'ensemble des travaux de construction de doublages en plaques de plâtre et similaires, à l'intérieur des constructions neuves ou en réhabilitation / rénovation, parfois partiellement occupées pendant la durée des travaux.

A partir des directives données verbalement et de plans papiers ou numériques, il identifie la nature et l'état des éléments déjà réalisés par les autres corps de métiers (murs, menuiseries extérieures, plafond, réseau électrique en attente).

Le professionnel est en relation avec son responsable, la direction de chantier, le client ou son représentant, et les autres corps d'état du chantier. Il peut être amené à travailler avec des collaborateurs ou être en contact avec un public/clientèle en situation de handicap.

Il est responsable de ses ouvrages, et peut prendre des initiatives. Le professionnel réalise un autocontrôle de son travail, dans certains cas ses travaux sont contrôlés par son responsable.

Il respecte les prescriptions techniques des fabricants et les règles de mise en œuvre, exposées dans les NF DTU (Norme française des Documents techniques unifiés), et autres textes en vigueur.

Ces travaux présentent des contraintes physiques (postures spécifiques mise en œuvre). Selon le type de chantier, il travaille sur des PIRL ou des échafaudages fixes et/ou roulants qui nécessitent une obligation de formation pour leur utilisation et une habilitation pour leur montage/démontage.

Le professionnel respecte les règles de sécurité et de protection de l'environnement, installe les équipements de protection collective (EPC) et porte les Équipements de Protection Individuelle (EPI), en relation avec les tâches réalisées. Il respecte les consignes de sécurité. Il prend en compte la dimension d'éco-efficacité concernant la consommation des ressources (matière, énergétique, eau), la prévention, la gestion, et le tri sélectif des déchets selon leur catégorie.

Critères de performance

L'implantation et les dimensions des cloisons de doublage respectent les plans.

La préparation du produit de collage, le positionnement et la répartition des plots de colle sont conformes aux règles de mise en œuvre, exposées dans les Documents Techniques Unifiés (NF DTU) (doublage collé).

Les coupes et le positionnement des plaques de plâtre ou complexes collés sont conformes aux règles de mise en œuvre, exposées dans les Documents Techniques Unifiés (NF DTU) et assurent une continuité du produit isolant (doublage collé).

L'aplomb et la planéité des cloisons de doublage sont conformes aux règles de mise en œuvre, exposées dans les Documents Techniques Unifiés (NF DTU).

Le positionnement et la fixation des ossatures métalliques sont conformes aux règles de mise en œuvre, exposées dans les Documents Techniques Unifiés (NF DTU) (doublage sur ossature).

Les découpes des plaques de plâtre sont ajustées et le vissage est conforme aux règles de mise en œuvre, exposées dans les Documents Techniques Unifiés (NF DTU) (doublage sur ossature).

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

Manipuler une maquette numérique à l'aide d'une visionneuse.

Extraire de l'information à l'aide d'une visionneuse.

Utiliser et exploiter des documents fabricants.

Contrôler et réceptionner des supports de réception.

Réaliser l'implantation et le traçage de doublage en plaques de plâtre et similaires.

Mettre en œuvre des modes opératoires en appliquant les règles de mise en œuvre NF-DTU.

Utiliser du matériel manuel et électroportatif adapté à la situation : laser, perforateur, visseuse, cale plaque, malaxeur ou tout autre matériel spécifique adapté.

Assembler mécaniquement, des appuis, des lisses, des fourrures, des rails et des montants pour la réalisation de différents cloisons de doublage sur ossature.

Découper, ajuster et régler des plaques de plâtre et similaires.

Coller des plaques de plâtre et similaires et des complexes isolants.

Fixer par vissage des plaques de plâtre et similaires sur ossatures.

Contrôler la conformité du travail en tenant compte des règles de mise en œuvre NF-DTU.

Nettoyer un chantier d'habillages de murs et de cloisons de doublage.

Trier et évacuer les déchets selon leur catégorie.

Approvisionner un chantier en fonction d'un quantitatif.

Adapter son intervention aux diverses contraintes du chantier de construction de doublages.

S'assurer de la mise en place des protections des personnes et biens en amont et pendant son intervention.

Réaliser le nettoyage des équipements de l'entreprise, s'assurer de leur bon fonctionnement et faire remonter tout dysfonctionnement à son responsable.

Coordonner son activité avec les autres membres de l'équipe et d'autres intervenants éventuels.

Travailler en équipe sur un chantier.

Faire remonter à son responsable la non-conformité éventuelle des supports.

Savoir rendre compte de son activité et de l'avancée du chantier à son responsable.

Travailler en coordination avec d'autres corps de métiers.

Communiquer avec les autres membres de l'équipe et d'autres intervenants éventuels.

Connaissance des règles professionnelles applicables à ses travaux (NF DTU, avis techniques et prescriptions des fabricants).

Connaissance de la méthode rapide de calcul des matériaux nécessaires.

Connaissance des fiches de déclarations environnementales et sanitaires (FDES).

Connaissance de la lecture de plans et coupes simples de la construction.

Connaissance des différents types de matériaux liés à la réalisation de doublages collés et sur ossature en plaques de plâtre et similaires.

Connaissance des règles de mise en œuvre NF-DTU et des modes opératoires pour la réalisation de doublages collés et cloisons de doublage sur ossature en plaques de plâtre et similaires.

Connaissance et identification des ouvrages d'aménagements existants susceptibles de contenir des matériaux amiantés.

Connaissances de la prévention des risques liés à l'activité physique (manutention manuelle, postures contraignantes).

Connaissance de l'utilisation des équipements individuels et collectifs de sécurité.

Connaissances du tri sélectif des déchets selon leur catégorie.

Connaissance des différents types de matériaux et des règles de mise en œuvre NF-DTU de mise en œuvre en locaux humides.

Connaissance des principales catégories de handicap.

Connaissance des précautions à prendre dans la relation interpersonnelle avec des collaborateurs, le public ou un client en situation de handicap.

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

Réaliser des cloisons en plaques de plâtre et similaires sur ossature intégrant différents types d'ouvertures.

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

À l'aide d'un plan papier ou numérique et de consignes transmises par le responsable, construire conformément aux textes de mise en œuvre des cloisons sur ossatures (parfois adaptées aux locaux humides), composées de rails, montants, isolant, parements, etc., intégrant des ouvertures ou châssis pour appareils sanitaires.

Au démarrage du chantier, réaliser l'implantation, le traçage du positionnement fini des cloisons. Puis, en utilisant différents procédés conformes aux textes de mise en œuvre et aux exigences réglementaires techniques, fixer des systèmes d'ossatures verticales (bois ou métallique), en vue de la réalisation de cloisons en plaques de plâtre et similaires, intégrer tous types d'ouvertures (baie libre, galandage, blocs portes), mettre en œuvre tous types d'isolants acoustiques, et visser les plaques de plâtre et similaires. Pour finir, réaliser un autocontrôle de son travail, nettoyer, trier les déchets selon la réglementation et replier le chantier de réalisation de cloisons.

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

Sous la responsabilité d'un responsable, le professionnel réalise seul ou en équipe, l'ensemble des travaux de construction de cloisons en plaques de plâtre et similaires, à l'intérieur des constructions neuves ou en réhabilitation / rénovation, parfois partiellement occupées pendant la durée des travaux. Il est responsable de ses ouvrages d'aménagements et peut prendre des initiatives. Il respecte les prescriptions techniques des fabricants et les règles de mise en œuvre, exposées dans les NF DTU et autres textes en vigueur.

Le professionnel est en relation avec son responsable, la direction de chantier, le client ou son représentant, et les autres corps d'état du chantier. Il peut être amené à travailler avec des collaborateurs ou être en contact avec un public/clientèle en situation de handicap.

Ces travaux présentent des contraintes physiques (postures spécifiques mise en œuvre). Selon le type de chantier, il travaille sur des PIRL ou des échafaudages fixes et/ou roulants qui nécessitent une obligation de formation pour leur utilisation et une habilitation pour leur montage/démontage.

Le professionnel respecte les règles de sécurité et de protection de l'environnement, installe les équipements de protection collective (EPC) et porte les Équipements de Protection Individuelle (EPI), en relation avec les tâches réalisées. Il respecte les consignes de sécurité. Il prend en compte la dimension d'éco-efficacité concernant la consommation des ressources (matière, énergétique, eau), la prévention, la gestion, et le tri sélectif des déchets selon leur catégorie.

Critères de performance

L'implantation et les dimensions des cloisons respectent les plans.

Le positionnement des ossatures (rails, montants), l'aplomb et la planéité des cloisons sont conformes aux règles de mise en œuvre, exposées dans les Documents Techniques Unifiés (NF DTU).

L'aplomb, l'équerrage, le niveau et le sens d'ouverture du bloc-porte ou du châssis à galandage sont conformes aux règles de mise en œuvre, exposées dans les Documents Techniques Unifiés (NF DTU).

Les découpes des plaques de plâtre sont ajustées et le vissage est conforme aux règles de mise en œuvre, exposées dans les Documents Techniques Unifiés (NF DTU).

Les principes de montage adaptés aux différentes exigences réglementaires techniques sont respectés (mécanique, acoustique, locaux humides).

La mise en œuvre des isolants acoustiques est conforme aux textes de mise en œuvre (matériau non comprimé, coupe ajustée, mise en œuvre jointive, etc.).

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

Manipuler une maquette numérique à l'aide d'une visionneuse.

Extraire de l'information à l'aide d'une visionneuse.
Utiliser et exploiter des documents fabricants.
Contrôler et réceptionner des supports.
Identifier des ouvrages d'aménagements existants susceptibles de contenir des matériaux amiantés.
Implanter et tracer tous types de cloisons en plaques de plâtre et similaires.
Mettre en œuvre des modes opératoires de construction en appliquant les textes de mise en œuvre.
Utiliser du matériel électroportatif et des outillages adaptés à la situation : lève-plaque, laser, perforateur, visseuse, ou tout autre matériel spécifique adapté.
Assembler mécaniquement des ossatures pour la réalisation de tous types de cloisons.
Intégrer aux cloisons des trappes de visite.
Mettre en œuvre des matériaux adaptés à la réalisation de systèmes constructifs en locaux humides.
Découper, ajuster et fixer des plaques de plâtre et similaires.
Installer et régler des blocs-portes et des châssis à galandage.
Contrôler la conformité du travail avec les textes de mise en œuvre.
Nettoyer le chantier, trier et évacuer des déchets selon leur catégorie.

Approvisionner un chantier en fonction d'un quantitatif.
Adapter son intervention aux diverses contraintes du chantier de construction de cloisons.
S'assurer de la mise en place des protections des personnes et biens en amont et pendant son intervention.
Réaliser le nettoyage des équipements de l'entreprise, s'assurer de leur bon fonctionnement et faire remonter tout dysfonctionnement à son responsable.
Coordonner son activité avec les autres membres de l'équipe et d'autres intervenants éventuels.

Travailler en équipe sur un chantier.
Faire remonter à son responsable la non-conformité éventuelle des supports.
Savoir rendre compte de son activité et de l'avancée du chantier à son responsable.
Travailler en coordination avec d'autres corps de métiers.
Communiquer avec les autres membres de l'équipe et d'autres intervenants éventuels.

Connaissance des règles de mise en œuvre applicables à ces travaux (NF DTU, avis techniques et prescriptions des fabricants).
Connaissance de la méthode rapide de calcul des matériaux nécessaires.
Connaissance des fiches de déclarations environnementales et sanitaires (FDES).
Connaissance de la lecture de plans et coupes simples de la construction.
Connaissance des différents types de matériaux liés à la réalisation de cloisons en plaques de plâtre et similaires.
Connaissance des règles professionnelles et des modes opératoires pour l'implantation de cloisons en plaques de plâtre et similaires.
Connaissance des différents types de bloc porte et système à galandage.
Connaissance des matériaux et des règles de mises en œuvre des cloisons en locaux humides.
Connaissance de base de la réglementation acoustique.
Connaissances de la prévention des risques liés à l'activité physique (manutention manuelle, postures contraignantes).
Connaissance des ouvrages d'aménagements existants susceptibles de contenir des matériaux amiantés.
Connaissance des principales catégories de handicap.
Connaissance des précautions à prendre dans la relation interpersonnelle avec des collaborateurs, le public ou un client en situation de handicap.

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 7

Réaliser le traitement des joints sur des supports en plaques de plâtre et similaires.

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

À l'aide d'un plan papier ou numérique et de consignes transmises par le responsable, après la mise en œuvre des plaques de plâtre ou similaires, réaliser le traitement des joints.

Au démarrage du chantier, réceptionner les supports et réaliser les opérations préalables au jointolement. Puis préparer l'enduit, à prise ou à séchage en poudre ou prêt à l'emploi, coller les bandes papiers et armées ou les profilés sans créer de bulle d'air, de décollement ou de surcharge, et réaliser les couches supplémentaires (charge et finition), afin d'obtenir un aspect des joints finis conforme aux règles de mise en œuvre, exposées dans les NF DTU. Pour finir, réaliser un autocontrôle de son travail, nettoyer, trier les déchets selon leur catégorie, et replier le chantier de traitement de joints.

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

Sous la responsabilité d'un responsable, le professionnel réalise, seul ou en équipe, l'ensemble des travaux de traitement des joints entre les plaques de plâtre ou similaires dans des constructions neuves ou en réhabilitation/rénovation, parfois partiellement occupées pendant la durée des travaux. Il est responsable de ses ouvrages, et peut prendre des initiatives, dans le respect des prescriptions techniques des fabricants et des règles de mise en œuvre, exposées dans les NF DTU et autres textes en vigueur. Le professionnel réalise un autocontrôle de son travail, dans certains cas ses travaux sont contrôlés par son responsable.

Le professionnel est en relation avec son responsable, la direction de chantier, le client ou son représentant, et les autres corps d'état du chantier. Il peut être amené à travailler avec des collaborateurs ou être en contact avec un public/clientèle en situation de handicap.

Ces travaux présentent des contraintes physiques (postures spécifiques de pose). Selon le type de chantier, il travaille sur des PIRL ou des échafaudages fixes et/ou roulants qui nécessitent une obligation de formation pour leur utilisation et une habilitation pour leur montage/démontage.

Le professionnel respecte les règles de sécurité et de protection de l'environnement, installe les équipements de protection collective (EPC) et porte les Équipements de Protection Individuelle (EPI), en relation avec les tâches réalisées. Il respecte les consignes de sécurité. Il prend en compte la dimension d'éco-efficacité concernant la consommation des ressources (matière, énergétique, eau), la prévention, la gestion, et le tri sélectif des déchets selon leur catégorie.

Critères de performance

Les opérations préalables au traitement des joints sont conformes aux règles de mise en œuvre, exposées dans les Documents Techniques Unifiés (NF DTU).

Les bandes et profilés sont collés et ne présentent pas de bulle d'air, de décollement ou surcharge.

Les aspects des joints finis sont conformes aux règles de mise en œuvre, exposées dans les Documents Techniques Unifiés (NF DTU) (planéité, aplomb, rectitude, traitement des vis, finition).

Les matériels d'application mécaniques des joints et leurs utilisations sont connus.

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

Manipuler une maquette numérique à l'aide d'une visionneuse.

Utiliser et exploiter des documents fabricants.

Identifier, contrôler, réceptionner et préparer les supports.

Mettre en œuvre des modes opératoires de réalisation des joints en appliquant les préconisations des fabricants de matériaux et matériels employés.

Utiliser du matériel manuel, mécanique et électroportatif adapté au traitement des joints.

Coller les bandes manuellement et/ou mécaniquement.

Effectuer les couches de charge et de finition des joints manuellement et/ou mécaniquement.

Contrôler la conformité du travail selon les règles de mise en œuvre NF-DTU.

Nettoyer un chantier de traitement de joints.

Trier et évacuer les déchets selon leur catégorie.

Approvisionner un chantier en fonction d'un quantitatif.

Adapter son intervention aux diverses contraintes du chantier.

S'assurer de la mise en place des protections des personnes et biens en amont et pendant son intervention.

Réaliser le nettoyage des équipements de l'entreprise, s'assurer de leur bon fonctionnement et faire remonter tout dysfonctionnement à son responsable.

Coordonner son activité avec les autres membres de l'équipe et d'autres intervenants éventuels.

Travailler en équipe sur un chantier.

Faire remonter à son responsable la non-conformité éventuelle des supports.

Savoir rendre compte de son activité et de l'avancée du chantier à son responsable.

Travailler en coordination avec d'autres corps de métiers.

Communiquer avec les autres membres de l'équipe et d'autres intervenants éventuels.

Connaissance des règles de mise en œuvre applicables à ces travaux (NF DTU, avis techniques et prescriptions des fabricants).

Connaissance de la méthode rapide de calcul des matériaux nécessaires.

Connaissance des fiches de déclarations environnementales et sanitaires (FDES).

Connaissance de la lecture de plans et coupes simples de la construction.

Connaissance des différents types de matériaux liés à la réalisation des joints sur plaques de plâtre et similaires.

Connaissances de la prévention des risques liés à l'activité physique (manutention manuelle, postures contraignantes).

Connaissance de la prévention des risques liés aux poussières.

Connaissance de l'utilisation des équipements individuels et collectifs de sécurité.

Connaissance des principales catégories de handicap.

Connaissance des précautions à prendre dans la relation interpersonnelle avec des collaborateurs, le public ou un client en situation de handicap.

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 8

Réaliser des reprises aux plâtres manuels.

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A l'aide d'un plan papier ou numérique et de consignes transmises par le responsable, identifier les éléments, réceptionner la nature et l'état des éléments de construction déjà réalisés par les autres corps de métiers, préparer des supports, appliquer le plâtre, dresser et lisser pour réaliser des reprises aux plâtres manuels. Pour finir, réaliser un autocontrôle de son travail, nettoyer, trier les déchets selon leur catégorie et replier le chantier de reprises aux plâtres.

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

Sous la responsabilité d'un responsable, le professionnel réalise seul ou en équipe, l'ensemble des travaux de reprises aux plâtres manuels dans des constructions en réhabilitation ou rénovation, parfois partiellement occupées pendant la durée des travaux.

A partir de directives données verbalement et de plans papier ou numériques, il identifie la nature et l'état des éléments.

Il utilise des outillages adaptés à la réalisation de reprises aux plâtres manuels tels que : malaxeurs, règles à dresser, couteaux à enduire, lisseuses, taloches à frotter, etc.

Le professionnel est en relation avec son responsable, la direction de chantier, le client ou son représentant, et les autres corps d'état du chantier. Il peut être amené à travailler avec des collaborateurs ou être en contact avec un public/clientèle en situation de handicap.

Il est responsable de ses ouvrages et peut prendre des initiatives. Il respecte les prescriptions techniques des fabricants et les règles de mise en œuvre, exposées dans les NF DTU (Norme française des Documents techniques unifiés), et autres textes en vigueur.

Le professionnel réalise un autocontrôle de son travail, dans certains cas ses travaux sont contrôlés par son responsable.

Cette compétence présente des contraintes physiques dues aux postures spécifiques de travail. Selon le type de chantier, il travaille sur des PIRL ou des échafaudages fixes et/ou roulants qui nécessitent une obligation de formation pour leur utilisation et une habilitation pour leur montage/démontage.

Le professionnel respecte les règles de sécurité et de protection de l'environnement et porte les Équipements de Protection Individuelle (EPI), en relation avec les tâches réalisées. Il respecte les consignes de sécurité. Il prend en compte la dimension d'éco-efficacité concernant la consommation des ressources (matière, énergétique, eau), la prévention, la gestion, et le tri des déchets selon leur catégorie.

Critères de performance

Les éléments déjà réalisés sont identifiés et réceptionnés.

Le dressage des reprises est conforme aux règles de mise en œuvre, exposées dans les Documents Techniques Unifiés (NF DTU).

Les cuillies sont conformes aux règles de mise en œuvre, exposées dans les Documents Techniques Unifiés (NF DTU).

L'aspect de finition est conforme aux règles de mise en œuvre, exposées dans les Documents Techniques Unifiés (NF DTU).

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

Localiser les ouvrages à réaliser sur le chantier.

Contrôler la conformité des supports.

Réaliser les différentes préparations des supports avant traitement des reprises aux plâtres manuels.

Respecter les prescriptions techniques des fabricants.

Évaluer la matière d'œuvre nécessaire pour réaliser la préparation et l'exécution des reprises aux plâtres manuels.
Estimer le temps de mise en œuvre de cette réalisation.

Adapter son intervention aux diverses contraintes du chantier.

Réaliser la protection des personnes et biens en amont et pendant son intervention.

Prendre en compte et respecter le travail effectué au préalable par les autres corps de métier.

Prendre en compte les contraintes des occupants liées au chantier en site occupé.

Replier le chantier et réaliser le nettoyage des équipements de l'entreprise, s'assurer de leur bon fonctionnement et signaler tout dysfonctionnement à son responsable.

Lire et exploiter un plan d'exécution des travaux d'aménagements intérieurs.

Savoir utiliser une visionneuse pour maquette numérique (BIM).

Connaissance des matériaux et matériels/outillages inhérents aux tâches exécutées.

Connaissance des risques liés à son activité.

Connaissance des interactions avec les autres intervenants.

Connaissance des règles techniques et les textes normatifs.

Connaissance du Développement Durable et de la démarche Haute Qualité Environnementale (HQE).

Connaissances de la prévention des risques liés à l'activité physique (manutention manuelle, postures contraignantes).

Connaissance de la prévention des risques liés aux poussières.

Connaissance des principales catégories de handicap.

Connaissance des précautions à prendre dans la relation interpersonnelle avec des collaborateurs, le public ou un client en situation de handicap.

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Organiser ses actions

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Sous la responsabilité d'un hiérarchique, le professionnel travaille très souvent en équipe, composées par le responsable. Le professionnel organise son intervention.

Critères de performance

Les mesures de sécurité et de protection sont mises en œuvre.
La déconstruction est réalisée en respectant les modes opératoires.
Les déchets sont triés selon les règles.

Respecter des règles et des procédures

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Le tri sélectif des déchets, le respect des consignes de sécurité, les procédures de mise en œuvre ont une incidence forte sur l'organisation du travail. Cette compétence transversale couvre l'ensemble des compétences professionnelles et favorise l'autonomie professionnelle.

Le professionnel agit en conformité aux consignes et règles en usage dans le domaine de la sécurité, de la santé et de l'hygiène au travail. Il ordonnance ses tâches, met en place des moyens techniques de levage, de montage et de contrôle.

Critères de performance

Les moyens de prévention collective ou individuelle répondent aux conditions et aux risques liés au chantier.
La plate-forme individuelle roulante légère (PIRL) est déployée conformément à la notice du constructeur.
Les déchets sont triés en fonction de leur catégorie et déposés dans des bennes adaptées (déchets industriels banals (DIB) tels que le bois, les sacs en papier, les aciers ; déchets inertes (DI) tels que les gravats, etc.
La zone de travail est propre, nettoyée et rangée.
L'ordonnancement des tâches et l'organisation permettent la continuité du travail tout en préservant sa santé ou celle de ses collègues.
Le matériel est utilisé conformément à la notice du constructeur.

Glossaire technique

Reprise

Travaux de réfection d'une partie dégradée ou non conforme.

Glossaire du RP

Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

Activité type d'extension

Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au certificat complémentaire de spécialisation (CCS).

Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir-faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

Savoir-faire organisationnel

C'est un savoir et un savoir-faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

Savoir-faire relationnel

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat, etc.).

Savoir-faire technique

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.



MINISTÈRE EN CHARGE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

REFERENTIEL DE CERTIFICATION (RC) DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

**« Plaquiste »
Niveau V (3)**

1. Références de la spécialité

Intitulé du titre professionnel : Plaquiste

Sigle du titre professionnel : PLAQU

Niveau : V (3)

Référence en France métropolitaine

Code(s) NSF : 233s a - Exécution des travaux de finition : plâtrerie, peinture, carrelage, installations sanitaires, plomberieCode(s) -

ROME : F1604

Formacode : 22412, 22485 Date

de l'arrêté : 04/10/2022

Date de parution au JO de l'arrêté : 19/10/2022

Date d'effet de l'arrêté : 05/03/2023

2. Modalités d'évaluation générales des titres professionnels

Chaque modalité d'évaluation, identifiée dans le référentiel de certification (RC) comme constitutive de la session du titre, du certificat de compétences professionnelles (CCP) ou du certificat complémentaire de spécialisation (CCS), est décrite dans le dossier technique d'évaluation. Celui-ci précise les modalités et les moyens de mise en œuvre de l'épreuve pour le candidat, le jury et le centre organisateur.

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

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

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

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

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau 3.1 « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- d) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé.

Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès au titre professionnel par capitalisation de CCP sont évaluées par un jury au vu du livret de certification et d'un entretien destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé. Cet entretien se déroule en fin de session du dernier CCP.

3.1. Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Mettre en œuvre des isolants thermiques en panneaux ou rouleaux, des systèmes d'étanchéité à l'air et de gestion de la vapeur d'eau Réaliser des plafonds suspendus démontables et non démontables sur ossature. Réaliser des habillages de murs et des cloisons de doublage en plaques de plâtre et similaires sur ossature. Réaliser des cloisons en plaques de plâtre et similaires sur ossature intégrant différents types d'ouvertures. Réaliser le traitement des joints sur des supports en plaques de plâtre et similaires. Réaliser des reprises aux plâtres manuels.	16 h 00 min	A partir de consignes et d'un dossier de plans qui lui sont remis au début de l'épreuve, le candidat réalise : - la mise en œuvre d'un système d'isolation thermique intégrant un pare-vapeur indépendant ; - la pose de plafonds non démontables sur ossature métallique type fourrures et/ou sur montants ; - une cloison de doublage sur montants ou sur fourrures ; - un habillage de murs en complexe isolant collé ; - une cloison de distribution comprenant la pose d'un bloc-porte ; - une cloison acoustique ; - le traitement manuel des joints ; - la préparation du support et une reprise au plâtre manuel. Le candidat prend en compte les temps de séchage dans son organisation de travail.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnaire professionnel	Réceptionner, utiliser des échafaudages fixes et monter, démonter et savoir utiliser des échafaudages roulants Déconstruire des ouvrages d'un aménagement intérieur Réaliser des plafonds suspendus démontables et non démontables sur ossature. Réaliser le traitement des joints sur des supports en plaques de plâtre et similaires.	00 h 40 min	Le candidat répond à un questionnaire portant sur : - la réception, l'utilisation des échafaudages fixes et le montage, le démontage et l'utilisation des échafaudages roulants ; - la déconstruction des ouvrages d'un aménagement intérieur ; - la réalisation de plafonds suspendus démontables ; - le traitement mécanique des joints.
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
Entretien final		00 h 20 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		17 h 00 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire de 00 h 30 min pour la prise de connaissance de l'épreuve (en complément du temps de l'épreuve).

Le candidat se présente à la session d'examen avec sa tenue de travail (veste, pantalon) et ses chaussures de sécurité.

La mise en situation professionnelle est réalisée en présence d'un surveillant en simultané pour tous les candidats dans un espace de type atelier closet couvert.

Chaque candidat réalise un travail individuel.

Informations complémentaires concernant le questionnaire professionnel :

Le questionnaire professionnel est organisé, dans une salle, en présence d'un surveillant.

Il est réalisé simultanément pour tous les candidats puis remis au surveillant.

Précisions pour le candidat VAE :

Le candidat se présente à la session d'examen avec sa tenue de travail (veste, pantalon) et ses chaussures de sécurité.

3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Réaliser l'aménagement intérieur en plaques de plâtre et similaires					
Réceptionner, utiliser des échafaudages fixes et monter, démonter et savoir utiliser des échafaudages roulants	Selon la R408 (échafaudages de pied) : Savoir vérifier l'état du matériel. Savoir apprécier la qualité et la résistance des ancrages et amarrages de l'échafaudage. Savoir assurer la maintenance de l'échafaudage. Selon la R457 (échafaudages roulants) : Savoir apprécier la qualité et la résistance du support. Savoir effectuer la vérification journalière. Savoir maîtriser les opérations de montage, déplacement et démontage en sécurité de l'échafaudage roulant suivant la notice des fabricants	☐	☐	☒	☐
Déconstruire des ouvrages d'un aménagement intérieur	Les mesures de prévention des risques sont mises en place. La déconstruction est réalisée en respectant les modes opératoires. Les éléments déconstruits valorisés et réutilisables sont stockés et conditionnés en vue de leur réemploi. Les déchets sont triés selon leur catégorie.	☐	☐	☒	☐
Mettre en œuvre des isolants thermiques en panneaux ou rouleaux, des systèmes d'étanchéité à l'air et de gestion de la vapeur d'eau	La mise en œuvre des matériaux isolants est conforme aux textes de mise en œuvre : qualité des coupes, positionnement, respect du matériau, pose jointive des panneaux et ou rouleaux. La mise en œuvre du pare-vapeur indépendant ou membrane est conforme aux textes de mise en œuvre : respect du matériau, recouvrement des lés. Le traitement des points singuliers du pare vapeur indépendant ou de la membrane est conforme aux textes de mise en œuvre : joint périphérique, traversées de paroi, etc.	☒	☐	☐	☐

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Réaliser des plafonds suspendus démontables et non démontables sur ossature.	La hauteur des plafonds respecte les plans. Le niveau et la planéité des plafonds sont conformes aux règles de mise en œuvre, exposées dans les Documents Techniques Unifiés (NF DTU). Les mises en œuvre des systèmes d'ossatures sont conformes aux règles de mise en œuvre, exposées dans les Documents Techniques Unifiés (NF DTU). Les découpes des plaques de plâtre sont ajustées et le vissage est conforme aux règles de mise en œuvre, exposées dans les Documents Techniques Unifiés (NF DTU). Le calepinage est réalisé selon les règles de mise en œuvre, exposées dans les Documents Techniques Unifiés (NF DTU) (plafond démontable). Le mode de mise en œuvre des éléments de construction d'un plafond suspendu démontable est conforme aux règles de mise en œuvre, exposées dans les Documents Techniques Unifiés (NF DTU).	☒	☐	☒	☐

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Réaliser des habillages de murs et des cloisons de doublage en plaques de plâtre et similaires sur ossature.	L'implantation et les dimensions des cloisons de doublage respectent les plans. La préparation du produit de collage, le positionnement et la répartition des plots de colle sont conformes aux règles de mise en œuvre, exposées dans les Documents Techniques Unifiés (NF DTU) (doublage collé). Les coupes et le positionnement des plaques de plâtre ou complexes collés sont conformes aux règles de mise en œuvre, exposées dans les Documents Techniques Unifiés (NF DTU) et assurent une continuité du produit isolant (doublage collé). L'aplomb et la planéité des cloisons de doublage sont conformes aux règles de mise en œuvre, exposées dans les Documents Techniques Unifiés (NF DTU). Le positionnement et la fixation des ossatures métalliques sont conformes aux règles de mise en œuvre, exposées dans les Documents Techniques Unifiés (NF DTU) (doublage sur ossature). Les découpes des plaques de plâtre sont ajustées et le vissage est conforme aux règles de mise en œuvre, exposées dans les Documents Techniques Unifiés (NF DTU) (doublage sur ossature).	☒	☐	☐	☐

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Réaliser des cloisons en plaques de plâtre et similaires sur ossature intégrant différents types d'ouvertures.	L'implantation et les dimensions des cloisons respectent les plans. Le positionnement des ossatures (rails, montants), l'aplomb et la planéité des cloisons sont conformes aux règles de mise en œuvre, exposées dans les Documents Techniques Unifiés (NF DTU). L'aplomb, l'équerrage, le niveau et le sens d'ouverture du bloc-porte ou du châssis à galandage sont conformes aux règles de mise en œuvre, exposées dans les Documents Techniques Unifiés (NF DTU). Les découpes des plaques de plâtre sont ajustées et le vissage est conforme aux règles de mise en œuvre, exposées dans les Documents Techniques Unifiés (NF DTU). Les principes de montage adaptés aux différentes exigences réglementaires techniques sont respectés (mécanique, acoustique, locaux humides). La mise en œuvre des isolants acoustiques est conforme aux textes de mise en œuvre (matériau non comprimé, coupe ajustée, mise en œuvre jointive, etc.).	☒	☐	☐	☐
Réaliser le traitement des joints et des reprises aux plâtres					
Réceptionner, utiliser des échafaudages fixes et monter, démonter et savoir utiliser des échafaudages roulants	Selon la R408 (échafaudages de pied) : Savoir vérifier l'état du matériel. Savoir apprécier la qualité et la résistance des ancrages et amarrages de l'échafaudage. Savoir assurer la maintenance de l'échafaudage. Selon la R457 (échafaudages roulants) : Savoir apprécier la qualité et la résistance du support. Savoir effectuer la vérification journalière. Savoir maîtriser les opérations de montage, déplacement et démontage en sécurité de l'échafaudage roulant suivant la notice des fabricants	☐	☐	☒	☐

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Évaluation technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Réaliser le traitement des joints sur des supports en plaques de plâtre et similaires.	Les opérations préalables au traitement des joints sont conformes aux règles de mise en œuvre, exposées dans les Documents Techniques Unifiés (NF DTU). Les bandes et profilés sont collés et ne présentent pas de bulle d'air, de décollement ou surcharge. Les aspects des joints finis sont conformes aux règles de mise en œuvre, exposées dans les Documents Techniques Unifiés (NF DTU) (planéité, aplomb, rectitude, traitement des vis, finition). Les matériels d'application mécaniques des joints et leurs utilisations sont connus.	☒	☐	☒	☐
Réaliser des reprises aux plâtres manuels.	Les éléments déjà réalisés sont identifiés et réceptionnés. Le dressage des reprises est conforme aux règles de mise en œuvre, exposées dans les Documents Techniques Unifiés (NF DTU). Les cueillies sont conformes aux règles de mise en œuvre, exposées dans les Documents Techniques Unifiés (NF DTU). L'aspect de finition est conforme aux règles de mise en œuvre, exposées dans les Documents Techniques Unifiés (NF DTU).	☒	☐	☐	☐
Obligations réglementaires le cas échéant : Sans objet					

3.3. Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Organiser ses actions	Déconstruire des ouvrages d'un aménagement intérieur
Respecter des règles et des procédures	Réaliser des reprises aux plâtres manuels.

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

4.1. Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 20 min

4.2. Protocole d'intervention du jury :

Le jury est présent pour évaluer les productions de candidat et pour mener l'entretien final.

Le jury corrige le questionnaire professionnel complété par le candidat et hors la présence du candidat, évalue la production réalisée lors de la mise en situation professionnelle.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

4.3. Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet

5. Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session titre

Un surveillant est présent dès le début de la session de certification, jusqu'à l'arrivée du jury.

REFERENTIEL D'EVALUATION
DES CERTIFICATS
DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Plaquiste

CCP

Réaliser l'aménagement intérieur en plaques de plâtre et similaires

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

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Mettre en œuvre des isolants thermiques en panneaux ou rouleaux, des systèmes d'étanchéité à l'air et de gestion de la vapeur d'eau Réaliser des plafonds suspendus démontables et non démontables sur ossature. Réaliser des habillages de murs et des cloisons de doublage en plaques de plâtre et similaires sur ossature. Réaliser des cloisons en plaques de plâtre et similaires sur ossature intégrant différents types d'ouvertures.	13 h 00 min	A partir de consignes et d'un dossier de plans qui lui sont remis au début de l'épreuve, le candidat réalise : - la mise en œuvre d'un système d'isolation thermique intégrant un pare-vapeur indépendant ; - la pose de plafonds non démontables sur ossature métallique type fourrures et/ou sur montants ; - une gaine horizontale ou verticale ; - une cloison de doublage sur montants et/ou sur fourrures ; - un habillage de murs en complexe isolant collé ; - une cloison de distribution comprenant la pose d'un bloc-porte ; - une cloison acoustique ; Le candidat prend en compte les temps de séchage dans son organisation de travail.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnaire professionnel	Réceptionner, utiliser des échafaudages fixes et, monter, démonter et savoir utiliser des échafaudages roulants.	00 h 30 min	Le candidat répond à un questionnaire portant sur : - la réception, l'utilisation des échafaudages fixes et le

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
	Déconstruire des ouvrages d'un aménagement intérieur Réaliser des plafonds suspendus démontables et non démontables sur ossature.		montage, le démontage et l'utilisation des échafaudages roulants ; - la déconstruction des ouvrages d'un aménagement intérieur ; - la réalisation de plafonds suspendus démontables.
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	13 h 30 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

Le responsable de session doit prévoir un temps de 00 h 20 mn pour la prise de connaissance de l'épreuve par le candidat (en complément du temps de l'épreuve).

Le candidat se présente à la session d'examen avec sa tenue de travail (veste, pantalon) et ses chaussures de sécurité.

La mise en situation professionnelle est réalisée en simultané par tous les candidats dans un espace de type atelier clos et couvert. Chaque candidat réalise un travail individuel.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

Sans objet

Informations complémentaires concernant le questionnaire professionnel :

Le questionnaire professionnel est organisé, dans une salle, en présence d'un surveillant. Il est réalisé simultanément pour tous les candidats puis remis au surveillant.

Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) :

Sans objet

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Réaliser l'aménagement intérieur en plaques de plâtre et similaires

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 00 min Protocole

d'intervention du jury :

Le jury corrige le questionnaire professionnel complété par le candidat et hors la présence du candidat, évalue la production réalisée lors de la mise en situation professionnelle.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP

Un surveillant est présent dès le début de la session de certification, jusqu'à l'arrivée du jury.

CCP

Réaliser le traitement des joints et des reprises aux plâtres

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

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Réaliser le traitement des joints sur des supports en plaques de plâtre et similaires. Réaliser des reprises aux plâtres manuels.	07 h 00 min	A partir de consignes et d'un dossier de plans qui lui sont remis au début de l'épreuve, le candidat réalise : - le traitement manuel des joints ; - la préparation du support et une reprise au plâtre manuel. Le candidat prend en compte les temps de séchage dans son organisation de travail.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnaire professionnel	Réceptionner, utiliser des échafaudages fixes et, monter, démonter et savoir utiliser des échafaudages roulants. Réaliser le traitement des joints sur des supports en plaques de plâtre et similaires.	00 h 30 min	Le candidat répond à un questionnaire portant sur : - la réception, l'utilisation des échafaudages fixes et le montage, le démontage et l'utilisation des échafaudages roulants. - le traitement mécanique des joints.
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	07 h 30 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

Le responsable de session doit prévoir un temps de 00 h 10 mn pour la prise de connaissance de l'épreuve par le candidat (en complément du temps de l'épreuve).
Le candidat se présente à la session d'examen avec sa tenue de travail (veste, pantalon) et ses chaussures de sécurité.
La mise en situation professionnelle est réalisée en simultané par tous les candidats dans un espace de type atelier clos et couvert. Chaque candidat réalise un travail individuel.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

Sans objet

Informations complémentaires concernant le questionnaire professionnel :

Le questionnaire professionnel est organisé, dans une salle, en présence d'un surveillant.
Il est réalisé simultanément pour tous les candidats puis remis au surveillant.

Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) :

Sans objet

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Réaliser le traitement des joints et des reprises aux plâtres

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 00 min

Protocole d'intervention du jury :

Le jury corrige le questionnaire professionnel complété par le candidat et hors la présence du candidat, évalue la production réalisée lors de la mise en situation professionnelle.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP

Un surveillant est présent dès le début de la session de certification, jusqu'à l'arrivée du jury.

Annexe 1

Plateau technique d'évaluation

Plaquiste

Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	Local ou atelier permettant l'implantation des postes de travail.	Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention. Le sol de chaque poste de travail devra être : soit - à base de ciment (béton surfacé/chape) soit - à base de matériaux bois agglomérés (type OSB) Dans les deux cas, le sol devra être plan et de niveau. Chaque poste de travail est équipé : - d'un point lumineux ; - d'une prise de courant de 220 volts protégée selon les normes en vigueur ; - une zone de préparation équipée de points d'eau et de lavage raccordés à un bac de décantation avant le rejet des eaux souillées au réseau public, et d'un point de traitement des déchets.
Questionnaire professionnel	Une salle équipée de tables et de chaises en quantité suffisante en fonction du nombre de candidats. Le positionnement des tables et des chaises doit permettre la confidentialité de l'écrit de chaque candidat	Sans objet

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Entretien final	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.

Ressources (pour un candidat)

Certaines ressources peuvent être partagées par plusieurs candidats.

Leur nombre est indiqué dans la colonne « Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultanée pendant l'épreuve »

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultanée pendant l'épreuve	Observations
Postes de travail	1	Il est recommandé une surface individuelle d'une emprise au sol de 2,50 m par 2,50 m comprenant : - une structure horizontale adaptée pour recevoir un plafond non démontable en plaques de plâtre standard (2,50 m x 1,20 m) sur fourrures, permettant une hauteur d'étage standard finie par rapport au sol existant ; - une structure verticale adaptée aux doublages en plaques de plâtre.	1	Sans objet
Outils / Outillages	1	Niveau à bulle	1	De 50 à 60 cm
	1	Tenaille	1	Sans objet
	1	2 couteaux à enduire (120 et 160 mm) inox	1	Sans objet
	1	Seau caoutchouc type maçon 11 litres.	1	Sans objet
	1	Cordeau traceur	1	Sans objet
	1	Equerre de maçon 60 x 30 cm environ	1	Sans objet
	1	Mètre à ruban + crayon	1	Crayon mine tendre
	1	Règle plate 2,50 ml	1	Sans objet
	1	Visseuse de plaquiste	1	Sans objet
	1	Balai coco avec manche	1	Sans objet
	1	Platoir italien (lisseuse)	1	Sans objet

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
	1	Rabot surform	1	Sans objet
	1	Scie �go�ne pour plaque de plâtre	1	Sans objet
	1	Auge caoutchouc	1	Environ 20 l
	1	Balai de cantonnier emmanché	3	Sans objet
	1	Cisaille grignoteuse ou cisaille � tôle type aviation	1	Sans objet
	1	Poche à outils	1	Sans objet
	1	Scie à métaux	4	Equipé de lame de rechange
	1	Scie �go�ne denture mixte 600	1	Sans objet
	1	L�ve plaque	4	Sans objet
	1	Cale plaque à levier	1	Sans objet
	1	Niveau laser	1	Sans objet
	1	Rallonge �lectrique	1	De 3 � 5 m
	1	Cutter lame de 18 mm	1	Equipé de lames de rechange
	1	Scie à guichet	1	Sans objet
	1	Platoir à lame courbe	1	Sans objet
	1	Couteau de finition environ 350 mm (type lame à lisser)	1	Sans objet
	1	Couteau ou truelle d'angle	1	Sans objet
	1	Riflard	1	Sans objet
	1	Eponge gros travaux	1	Sans objet
	1	Malaxeur �lectrique	4	Adapté au malaxage des mortiers et

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
				enduits à joint
	1	Perforateur électrique	4	Equipé de forêts de diamètre 5
	1	Deux tréteaux pour découpe	2	Sans objet
	1	Pistolet extrudeur à cartouche	4	Sans objet
	1	Truelle carrée	1	Sans objet
	1	Bac rond ou rectangulaire en polyéthylène 40 litres environ	1	Adapté au gâchage du plâtre manuel allégé ou traditionnel
	1	Règle aluminium à dresser profil "H" ou biseauté longueur 1,50 m environ	1	Adapté à l'enduit au plâtre
	1	Couteau à plâtre (environ 35 cm)	1	Sans objet
	1	Frottoir plastique spongieux	1	Sans objet
	1	Taloche aluminium ou bois (environ 22 x 60 cm)	1	Adapté à l'enduit au plâtre allégé ou traditionnel
	1	Truelle berthelet	1	Sans objet
	1	Couteau pour isolant (environ 280 mm)	1	Sans objet
	1	Gâchoir à plâtre	1	Adapté à la préparation des enduits au plâtre traditionnel. Outil nécessaire si utilisation du plâtre traditionnel
Équipements	1	Matériel de travail en hauteur (PIRL : plateforme individuelle roulante légère) conforme à la réglementation.	1	Sans objet
Équipements de protection individuelle (EPI)	1	Gants anti-coupure	1	Sans objet
	1	Gants de manutention.	1	Sans objet

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
ou collective	1	Lunettes de sécurité	1	Sans objet
	1	Casquette anti-heurt	1	Sans objet
	1	Masques FFP2	1	Sans objet
	1	Bouchons d'oreille anti-bruit	1	Sans objet
Mat�res d'œuvre	1	50 ml de bande à joints papier 50 mm	1	Sans objet
	1	30 montants métalliques M 48 de 2,50 ml	1	Sans objet
	1	20 suspentes à visser pour fourrures	1	Sans objet
	1	4 lisses ou rails de contre-cloison	1	Longueur de 3 m
	1	15 chevilles à frapper 5/30 ou 5/25	1	Sans objet
	1	15 kg de mortier adhésif	1	Sans objet
	1	10 kg d'enduit à joints Prise Lente	1	Sans objet
	1	10 kg d'enduit à joints Prise Rapide	1	Sans objet
	1	15 ml de bande armée pour angle sortant	1	Sans objet
	1	6 appuis intermédiaires réglables de 75/160 + pastilles d'étanchéité pour la pose de membrane	1	Sans objet
	1	4 m� d'isolant thermique en panneau revêtu en 45 mm	1	Sans objet
	1	4 m� d'isolant acoustique en panneau roulé de 45 mm d'épaisseur	1	Sans objet
	1	7 plaques de plâtre BA13 (1,20 x 2,60 m)	1	Sans objet
	1	8 rails métalliques R48 de 3,00 ml	1	Sans objet
	1	50 vis TPRF	1	Sans objet
	1	7,5 m de cornière d'angle métallique 2,50 ml	1	Sans objet

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
	1	1 bloc porte, hauteur standard x largeur standard (ouvrant gauche ou droit)	1	Adapté aux cloisons de distribution sur ossature métallique en plaques de plâtre de 72 / 48
	1	300 vis TTPC 25	1	Sans objet
	1	100 vis TTPC 45	1	Sans objet
	1	1,5 panneaux de complexe isolant plâtre/polystyrène 10+40 mm (2,60 x 1,20 m)	1	Sans objet
	1	10 fourrures de 3 m	1	Sans objet
	1	6 m² de membrane d'étanchéité	1	Adapté au plafond et doublage
	1	4 m² d'isolant thermique minéral en rouleau de 100 mm d'épaisseur	1	Sans objet
	1	4 m² d'isolant thermique minéral en panneau de 100 mm d'épaisseur	1	Sans objet
	1	6 ml de ruban adhésif de continuité du pare-vapeur	1	Sans objet
	1	6 connecteurs d'assemblage de fourrures	1	Sans objet
	1	4 m² d'isolant thermique en laine de bois en panneau de 100 mm d'épaisseur	1	Sans objet
	1	1 plaque de plâtre (BA13) hydrofuge (en 2,50 x 1,20 m)	1	Sans objet
	1	10 plaques de plâtre (BA13) en 2,50 x 0,60 m	1	Préparation de cabine pour CCP 2
	1	10 ml de film polyéthylène de protection de pied de cloison	1	Sans objet
	1	2 ml bande de mousse imprégnée ou joint mastic souple pour étanchéité en pied de cloison	1	Sans objet
	1	2 ml bande de mousse à cellules fermées	1	Sans objet
	1	10 ml d'adhésif de continuité pour membrane	1	Sans objet
	1	10 ml d'adhésif double face	1	Sans objet

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
	1	1 cartouche de mastic de traitement périphérique d'étanchéité à l'air	4	Sans objet
	1	5 kg d'enduit à joint prêt à l'emploi	1	Sans objet
	1	33 kg de plâtre manuel allégé courtou 40 kg de plâtre à enduire traditionnel.	1	Sans objet
	1	Lattis métallique nervuré doublé papier de 0,60 x 2,50 m	1	Adapté à l'enduit au plâtre
	1	Plaque de plâtre BA 6 mm standard	16	Pour réalisation des ouvrages cintrés

ANNEXE 2

CORRESPONDANCES

Le titre professionnel Plaquiste est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances sont :

	Plaquiste-plâtrier		Plaquiste
CCP	Aucune correspondance	CCP	Réaliser le traitement des joints et des reprises aux plâtres
CCP	Réaliser l'aménagement intérieur de bâtiments d'habitation en matériaux secs à base de plâtre	CCP	Aucune correspondance
CCP	Réaliser à l'intérieur de bâtiments d'habitation, la pose de différents systèmes constructifs d'isolation thermique et acoustique	CCP	Réaliser l'aménagement intérieur en plaques de plâtre et similaires

Le titre professionnel Plaquiste peut être complété par un (des) certificat(s) complémentaire(s) de spécialisation (CCS) dont les correspondances sont :

	Plaquiste-plâtrier		Plaquiste
CCS	Réaliser à l'intérieur de bâtiments d'habitation des travaux courants en plâtre traditionnel	CCS	Aucune correspondance

Annexe 3

Glossaire des modalités d'évaluation du référentiel de certification (RC)

Mise en situation professionnelle

Il s'agit d'une reconstitution qui s'inspire d'une situation professionnelle représentative de l'emploi visé par le titre. Elle s'appuie sur le plateau technique d'évaluation défini dans l'annexe 1 du référentiel de certification.

Présentation d'un projet réalisé en amont de la session

Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet réalisé dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet en amont de la session. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session » mentionne en quoi consiste ce projet.

Entretien technique

L'entretien technique peut être prévu par le référentiel de certification. Sa durée et son périmètre de compétences sont précisés. Il permet si nécessaire d'analyser la mise en situation professionnelle et/ou d'évaluer une (des) compétence(s) particulière(s).

Questionnaire professionnel

Il s'agit d'un questionnaire écrit passé sous surveillance. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d'évaluer certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité. Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

Questionnement à partir de production(s)

Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet...) élaborée en amont de la session par le candidat, pour évaluer certaines des compétences non évaluables par la mise en situation professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) » mentionne en quoi consiste/nt cette/ces production(s).

Entretien final

Il permet au jury de s'assurer que le candidat possède :

- la compréhension et la vision globale du métier quel qu'en soit le contexte d'exercice ;
- la connaissance et l'appropriation de la culture professionnelle et des représentations du métier.

Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son dossier professionnel.

**ASSEMBLÉE
DE LA
POLYNÉSIE FRANÇAISE**

NOR : CFP24202960DL-5

DÉLIBÉRATION N°

/APF

DU

relative à la demande de reconnaissance par l'État
du titre à finalité professionnelle d'assistant
manager d'unité marchande préparé en Polynésie
française et délivré par la ministre en charge de la
formation professionnelle

L'ASSEMBLÉE DE LA POLYNÉSIE FRANÇAISE

Vu la loi organique n° 2004-192 du 27 février 2004 modifiée portant statut d'autonomie de la Polynésie française, ensemble la loi n° 2004-193 du 27 février 2004 modifiée complétant le statut d'autonomie de la Polynésie française ;

Vu l'ordonnance n° 2021-552 du 5 mai 2021 portant actualisation et adaptation des dispositions du code de l'éducation relatives à l'outre-mer (*dernier alinéa de l'article L. 337-1 dans la rédaction résultant du 13° du II de l'article L. 376-1*) ;

Vu le code du travail de la Polynésie française et notamment le Livre III de sa partie VI ;

Vu le décret n° 2021-1907 du 30 décembre 2021 portant actualisation et adaptation de dispositions du code de l'éducation relatives à l'outre-mer ;

Vu l'arrêté n° 1628 CM du 1^{er} septembre 2025 soumettant un projet de délibération à l'assemblée de la Polynésie française ;

Vu la lettre n° /2025/APF/SG du portant convocation en séance des représentants à l'assemblée de la Polynésie française ;

Vu le rapport n° du de la commission de l'emploi et de la fonction publique ;

Dans sa séance du

A D O P T E :

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

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

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

INTITULÉ	SIGLE	RÉFÉRENCE
Assistant manager d'unité marchande	AMUM	TP-00075

Les informations relatives aux activités et aux compétences liées à la qualification visée, ainsi que les modalités de l'examen et les conditions de délivrance du titre à finalité professionnelle, sont décrites aux annexes jointes à la présente délibération.

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

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

Article 5.- Le Président de la Polynésie française signalera toute modification qui interviendrait antérieurement ou postérieurement à la reconnaissance du titre.

Il s'assurera que les conditions de délivrance du titre sont respectées conformément aux dispositions prévues dans le référentiel de certification.

L'autorité habilitée de la Polynésie française autorise, le cas échéant des missions de contrôle diligentées par l'État, pour s'assurer des conditions dans lesquelles la formation et la délivrance du titre sont organisées.

Article 6.- Le Président de la Polynésie française est chargé de l'exécution de la présente délibération qui sera publiée au *Journal officiel* de la Polynésie française.

La secrétaire,

Odette HOMAI

Le Président,

Antony GEROS



MINISTERE EN CHARGE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

REFERENTIEL PROFESSIONNEL

DU TITRE A FINALITE

PROFESSIONNELLE

« Assistant manager d'unité marchande »

AMUM

Niveau IV (4)

Introduction

Présentation de l'évolution du titre professionnel

Le titre professionnel « Responsable de rayon » conserve la configuration en deux activités de la version précédente. Ces deux activités types sont actualisées pour intégrer les évolutions de l'emploi.

L'activité « Développer l'efficacité commerciale¹ d'une unité marchande dans un environnement *omnicanal* » intègre les compétences nécessaires pour gérer l'approvisionnement, pour réaliser le merchandising et pour développer les ventes.

L'activité « Animer l'équipe d'une unité marchande » réunit les compétences nécessaires pour animer une équipe au quotidien, pour contribuer au recrutement et à l'intégration de ses membres, et pour organiser son activité à court terme.

Pour tenir compte des usages courants, des différents environnements du commerce et des évolutions de l'organisation du travail dans le commerce et la distribution, l'intitulé a été modifié en « Assistant manager d'unité marchande ».

Contexte de l'examen du titre professionnel

L'analyse du travail menée² confirme des changements dans la structuration de l'emploi sans remettre en question les aspects traditionnels du métier qui sont la gestion commerciale d'une unité marchande et l'animation d'une équipe opérationnelle.

A l'ère de l'*omnicanal* et du *commerce ubiquitaire*, l'exigence porte sur la fluidité du *parcours d'achat* et la fidélisation des clients. Le client s'informe sur les produits et services et n'hésite pas à exprimer son enthousiasme ou son insatisfaction sur les réseaux sociaux. La réussite de l'*expérience client* est donc au cœur de la satisfaction et de la fidélisation du client.

L'utilisation des outils numériques dans le parcours d'achat des consommateurs (*m-commerce*, *paiement mobile*) a révolutionné les habitudes de consommation. Les achats peuvent être réalisés en situation de mobilité ou à domicile sur un mobile multifonction ou une tablette. La clé d'entrée pour développer les ventes devient donc le point d'achat.

Les modalités d'achats des consommateurs impliquent une gestion des stocks et des gammes de produits en temps réel et des commandes en juste à temps. Le calendrier et les modalités des offres commerciales et promotionnelles évoluent en synergie avec les grands événements commerciaux du e-commerce : *French Days*, *Black Friday*, *Cyber Monday*. Ces évolutions obligent les entreprises à repenser la relation distribution - production et à intégrer dans les unités marchandes des applications marketing et commerciales issues du monde digital. Il s'agit de développer la dynamique commerciale de l'unité marchande et de nouvelles *chaînes de valeur*.

L'activité « Développer l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement *omnicanal* » est centrée sur la logistique et la gestion des *flux marchands*, la scénarisation des produits et services, la relation client dans un parcours *omnicanal* ainsi que sur la performance commerciale de l'unité marchande. Les compétences existantes ont été actualisées.

L'activité « Animer l'équipe d'une unité marchande » est centrée sur l'organisation et la mobilisation des moyens humains. Les compétences de cette activité ont été actualisées. La compétence « Contribuer à l'intégration de nouveaux membres de l'équipe et à la formation de l'équipe » évolue et devient « Contribuer au recrutement et à l'intégration de nouveaux membres de l'équipe ».

N.B. :

¹ Un mot *en italique* renvoie le lecteur à une définition du glossaire technique.

² L'emploi d'assistant manager d'unité marchande a été analysé au moyen d'enquêtes réalisées auprès d'entreprises du commerce de gros et du commerce de détail, de tailles différentes et avec des structures et des organisations diverses, l'analyse des offres d'emplois, des fiches de poste et de la presse professionnelle.

Liste des activités

Ancien TP : Responsable de rayon

Activités :

- Développer l'efficacité commerciale dans un environnement omnicanal
- Animer l'équipe d'un espace de vente

Nouveau TP : Assistant manager d'unité marchande Activités :

- Développer l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal
- Animer l'équipe d'une unité marchande

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Développer l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal	1	Gérer l'approvisionnement de l'unité marchande
		2	Réaliser le merchandising
		3	Participer au développement des ventes en prenant en compte le parcours d'achat du client
		4	Analyser les objectifs commerciaux, les indicateurs de performances de l'unité marchande et proposer des ajustements à sa hiérarchie
		5	Contribuer au recrutement et à l'intégration de nouveaux membres de l'équipe
2	Animer l'équipe d'une unité marchande	6	Coordonner l'activité de l'équipe de l'unité marchande et ajuster la planification horaire
		7	Mobiliser les membres de l'équipe au quotidien

FICHE EMPLOI TYPE

Assistant manager d'unité marchande

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

Dans le respect de la stratégie commerciale de l'entreprise, afin de contribuer à la satisfaction et à la fidélisation du client, l'assistant manager d'unité marchande participe à l'attractivité de l'unité marchande, à la gestion des approvisionnements et au développement des ventes. Il anime l'équipe au quotidien, la mobilise pour atteindre les objectifs de vente.

En collaboration avec l'équipe et afin de maintenir la continuité du *parcours client*, l'assistant manager d'unité marchande entretient et développe l'aspect marchand et l'attractivité de l'unité marchande en tenant compte de l'*offre produits* et des modes de consommation des clients. Il s'assure de la réalisation des objectifs commerciaux.

L'assistant manager d'unité marchande coordonne l'activité de l'équipe. Il peut, avec son responsable hiérarchique, contribuer au recrutement de nouveaux membres de l'équipe, préparer et mettre en œuvre un parcours d'intégration individualisé.

L'assistant manager d'unité marchande respecte et fait respecter les règles d'hygiène et de sécurité, de sureté, de qualité de vie au travail (QVT) et de protection de la santé au travail.

Il se sert couramment des applicatifs et outils de gestion de l'entreprise.

L'assistant manager d'unité marchande exerce l'emploi sous la responsabilité de sa hiérarchie à laquelle il rend compte. Il seconde le manager d'unité marchande et peut le suppléer en cas d'absence.

En cas d'imprévus ou de dysfonctionnements, il réagit rapidement, modifie ses priorités, s'adapte à la situation du moment et alerte sa hiérarchie et les services internes. En concertation avec l'ensemble des acteurs concernés, il met en œuvre un plan d'actions adapté.

L'emploi s'exerce en unité marchande de petite, moyenne ou grande superficie, alimentaire, non alimentaire ou spécialisée. L'assistant manager d'unité marchande travaille sur la surface de vente avec l'équipe et en présence des clients, dans les réserves ou dans un bureau. L'emploi peut nécessiter des déplacements hors de l'unité marchande pour assister à des réunions et à des formations organisées par l'entreprise.

Les conditions d'exercice de l'emploi, l'effectif et la composition de l'équipe varient selon la superficie de l'unité marchande, la nature des produits et des services proposés.

L'emploi s'exerce dans un environnement bruyant et nécessite de nombreux déplacements en surface de vente. Les variations de température peuvent être importantes. L'assistant manager d'unité marchande est amené à participer aux tâches de manutention, pour lesquelles le port d'équipements de protection est requis.

En fonction des contraintes de l'activité, des flux de clientèle et des aléas, ses horaires de travail peuvent être décalés et des astreintes sont possibles. Il peut être amené à travailler le dimanche et certains jours fériés.

L'assistant manager d'unité marchande prend en compte au quotidien la *responsabilité sociale des entreprises (RSE)* appliquée à l'unité marchande.

L'assistant manager d'unité marchande est en contact direct avec les clients.

Il assure l'interface entre les clients, les interlocuteurs internes et externes, l'équipe et sa hiérarchie : il communique, par courriel, par *messagerie instantanée* et par téléphone avec sa hiérarchie, les transporteurs, les fournisseurs, les conseillers commerciaux, le réceptionnaire, le gestionnaire de stocks, les employés libre-service, le personnel de sécurité et de maintenance et les services internes de l'entreprise tels que les ressources humaines, le contrôle de gestion, le service paie, le service marketing et communication, le service client, la centrale d'achat, la comptabilité et la logistique.

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

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- Grandes et moyennes surfaces alimentaires ou spécialisées
- Boutiques
- Négoces interentreprises

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Assistant responsable de magasin
- Assistant de magasin
- Adjoint de rayon
- Second de rayon
- Adjoint responsable de magasin / Adjoint de magasin
- Responsable adjoint / Adjoint Responsable
- Directeur de magasin adjoint / Directeur adjoint
- Assistant manager

Réglementation d'activités (le cas échéant) Sans

objet.

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant) Sans

objet.

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Développer l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal
Gérer l'approvisionnement de l'unité marchande
Réaliser le merchandising
Participer au développement des ventes en prenant en compte le parcours d'achat du client
Analyser les objectifs commerciaux, les indicateurs de performances de l'unité marchande et proposer des ajustements à sa hiérarchie

2. Animer l'équipe d'une unité marchande
Contribuer au recrutement et à l'intégration de nouveaux membres de l'équipe
Coordonner l'activité de l'équipe de l'unité marchande et ajuster la planification horaire
Mobiliser les membres de l'équipe au quotidien

Compétences transversales de l'emploi

Mettre en œuvre les mesures de prévention, respecter et faire respecter les règles de sûreté, santé et sécurité au travail
Transmettre les consignes oralement et par écrit
Utiliser les outils numériques et les applicatifs de gestion de l'unité marchande
Réaliser une veille sur les produits et services en lien avec l'activité de l'unité marchande

Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau 4 (Cadre national des certifications 2019)

Convention(s) : n° 3008 : Convention collective nationale des détaillants en chaussures

n° 3010: Convention collective nationale des fleuristes, de la vente et des services des animaux familiers

n° 3049 : Convention collective nationale du commerce des articles de sports et d'équipements de loisirs

n° 3056 : Convention collective nationale du négoce de l'ameublement

n° 3065 : Convention collective nationale des maisons à succursales de vente au détail d'habillement

n° 3076 : Convention collective nationale des commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager

n° 3082 : Convention collective nationale des grands magasins et magasins populaires

n° 3120 : Convention collective nationale du commerce succursaliste de la chaussure
n° 3154 : Convention collective nationale des employés, techniciens et agents de maîtrise du négoce des matériaux de construction
n° 3232 : Convention collective nationale du bricolage (Vente au détail en libre-service)
n° 3240 : Convention collective nationale du commerce de détail de l'horlogerie
bijouterie
n° 3241 : Convention collective nationale du commerce de détail de l'habillement et des articles textile
n° 3251 : Convention collective nationale des commerces de détail non alimentaire
n° 3252 : Convention collective nationale des commerces de détail de papeterie, fournitures de bureau, de bureautique et informatique et de librairie
n° 3272 : Convention collective nationale des jardineries et graineteries
n° 3305 : Convention collective nationale du commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire
n° 3311 : Convention collective nationale des employés et agents de maîtrise des commerces de quincaillerie, fournitures industrielles, fers, métaux et équipement de la maison

Code(s) NSF :

312m--Commerce, vente - pas de fonction dominante

Fiche(s) Rome de rattachement

D1301 Management de magasin de détail

D1503 Management/gestion de rayon produits non alimentaires

D1502 Management/gestion de rayon produits alimentaires

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

Développer l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal

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

Dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise, des réglementations relatives à l'hygiène, à la sécurité, la sûreté, *la qualité de vie au travail (QVT)* et la protection de la santé au travail et en s'appuyant sur sa connaissance des produits, l'assistant manager d'unité marchande contribue quotidiennement au développement de l'attractivité de l'unité marchande afin d'augmenter les ventes et de fidéliser les clients.

Afin de garantir la disponibilité des produits et la fluidité du parcours d'achat du client, il suit les stocks et les commandes. Il réceptionne les produits avec l'équipe et vérifie la conformité de la livraison. Il stocke les produits ou les met à disposition des clients. Il respecte et fait respecter les règles et obligations légales concernant la valorisation des déchets et la réduction du gaspillage.

Dans le respect du droit et des réglementations, relatifs au commerce, des règles de merchandising de gestion, d'organisation et de séduction, il implante *l'offre produits*, met en place des opérations commerciales et analyse leurs résultats commerciaux et budgétaires.

A l'aide *d'outils de gestion de la relation client*, l'assistant manager d'unité marchande répond à la demande du client, le conseille et met en œuvre des actions de fidélisation. Il valorise l'offre produits et de services de l'unité marchande sur les sites marchands et les réseaux sociaux.

Afin de réaliser les objectifs commerciaux et d'atteindre les indicateurs de performance de l'unité marchande, il collecte les données liées aux objectifs commerciaux, suit les objectifs et les indicateurs de performance, analyse leur évolution et exploite les résultats.

Tout au long de l'activité, l'assistant manager suit l'évolution de l'offre et des usages produits.

L'assistant manager d'unité marchande exerce cette activité sous la responsabilité de sa hiérarchie à laquelle il rend compte. Il est force de proposition auprès de sa hiérarchie pour faire évoluer les produits et les services. Il signale les anomalies et, selon la nature de l'anomalie, suggère une action corrective.

L'activité s'exerce sur la surface de vente, en présence des clients, dans les réserves ou dans un bureau. Elle nécessite des déplacements fréquents. L'assistant manager participe à la manipulation des charges et le port d'équipements de protections individuels peut être requis.

Il est en contact direct avec l'équipe, sa hiérarchie, et les services internes de l'entreprise tels que le service marketing et communication, le service client, la centrale d'achat, les fournisseurs, la comptabilité et la logistique.

Réglementation d'activités (le cas échéant) Sans

objet.

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Gérer l'approvisionnement de l'unité marchande

Réaliser le merchandising

Participer au développement des ventes en prenant en compte le parcours d'achat du client

Analyser les objectifs commerciaux, les indicateurs de performances de l'unité marchande et proposer des ajustements à sa hiérarchie

Compétences transversales de l'activité type

Mettre en œuvre les mesures de prévention, respecter et faire respecter les règles de sûreté, santé et sécurité au travail

Transmettre des consignes oralement et par écrit

Utiliser les outils numériques nomades et les applicatifs de gestion d'une unité marchande

Réaliser une veille sur les produits et services en lien avec l'activité de l'entreprise

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Animer l'équipe d'une unité marchande

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

Dans le cadre de la politique des ressources humaines, de la stratégie commerciale de l'entreprise, du respect de la législation sociale et du droit du travail, l'assistant manager d'unité marchande contribue au recrutement et à l'intégration de nouveaux membres de l'équipe. Il coordonne l'activité de l'équipe de l'unité marchande et ajuste la planification horaire. Il mobilise au quotidien l'équipe.

En coopération avec les services des ressources humaines, l'assistant manager d'unité marchande participe au *sourcing*, à la collecte et à la sélection des candidatures à partir de critères définis et aux entretiens. Il prépare et met en œuvre un parcours d'intégration. Il veille au respect des échéances liées à la période d'essai.

L'assistant manager d'unité marchande accompagne et analyse les activités commerciales de l'équipe et préconise, le cas échéant, des actions correctives. Il réalise le « lancement » de journée et il briefe et débriefe l'équipe selon les événements, les objectifs et les résultats. Il présente les résultats de l'unité marchande à l'équipe, fixe des objectifs réalistes et il transmet des consignes applicables.

L'assistant manager d'unité marchande exerce cette activité dans le respect de la réglementation du travail et en veillant à mettre en œuvre une démarche de maîtrise des risques professionnels et de *qualité de vie au travail (QVT)* en cohérence avec la politique des ressources humaines de l'entreprise. Il tient compte des prévisions en termes d'activité commerciale et des contraintes liées à l'unité marchande et des politiques RH et RSE de l'entreprise.

L'assistant manager d'unité marchande exerce cette activité sous la responsabilité de sa hiérarchie à laquelle il rend compte.

L'activité s'exerce en surface de vente, dans un bureau et dans les réserves.

Les conditions d'exercice varient selon la superficie de l'unité marchande, la nature des produits vendus, la composition et la taille de l'équipe.

L'assistant manager d'unité marchande est en contact direct avec l'équipe et sa hiérarchie, et avec les services internes de l'entreprise tels que les ressources humaines, le contrôle de gestion, le service paie, le service marketing et communication, le service client, la centrale d'achat et la logistique.

Réglementation d'activités (le cas échéant) Sans

objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Contribuer au recrutement et à l'intégration de nouveaux membres de l'équipe
Coordonner l'activité de l'équipe de l'unité marchande et ajuster la planification horaire
Mobiliser les membres de l'équipe au quotidien

Compétences transversales de l'activité type

Mettre en œuvre les mesures de prévention, respecter et faire respecter les règles de sûreté, santé et sécurité au travail

Transmettre des consignes oralement et par écrit

Utiliser les outils numériques nomades et les applicatifs de gestion d'une unité marchande

Réaliser une veille sur les produits et services en lien avec l'activité de l'entreprise

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Gérer l'approvisionnement de l'unité marchande

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Suivre les stocks en temps réel, en utilisant les *outils de traçabilité* afin de garantir la disponibilité des produits et la fluidité du *parcours d'achat* du client. Pour valider la proposition de commande et proposer des ajustements adaptés, réaliser des inventaires, prendre en compte l'état des stocks, des ventes, des réservations clients, des anomalies et des objectifs commerciaux de l'unité marchande. Réceptionner les produits en collaboration avec l'équipe ou le réceptionnaire, vérifier la conformité de la livraison. Signaler les anomalies éventuelles et, selon la nature de l'anomalie, suggérer une action corrective. Stocker, ranger et mettre à disposition les produits dans le respect de la sécurité et d'optimisation de l'effort. Respecter et faire respecter les règles sanitaires et les obligations légales concernant la valorisation des déchets et la réduction du gaspillage.

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

Cette compétence s'exerce avec l'équipe ou le réceptionnaire, sur la surface de vente, en réserve ou à la réception. Elle s'exerce à l'aide du système d'information, d'applicatifs de l'entreprise ou d'un outil bureautique de type tableur. Elle implique une relation avec les services internes et externes concernés.

Critères de performance

Les inventaires sont réalisés dans le respect des procédures et de la stratégie commerciale de l'entreprise

La proposition de commande est validée en fonction de l'état des stocks, des ventes, des réservations clients, des anomalies et des objectifs commerciaux de l'unité marchande

Les ajustements proposés sont adaptés

Les anomalies liées à la livraison sont repérées et signalées

Les propositions d'actions correctives sont pertinentes

Les principes de sécurité et d'optimisation de l'effort sont appliqués

Les règles sanitaires et les obligations légales de valorisation des déchets et de réduction du gaspillage sont appliquées

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

Utiliser le système d'information ou les applicatifs de l'entreprise

Utiliser les *outils de traçabilité* par radiofréquence

Appliquer et faire appliquer les règles de prévention en matière de gestes et postures au travail

Appliquer et faire appliquer par l'équipe les mesures de lutte contre les différentes démarques

Appliquer et faire appliquer les mesures de prévention des risques professionnels

Appliquer et faire appliquer les réglementations, les règles d'hygiène et de sûreté

Appliquer et faire appliquer l'utilisation des équipements de protection individuelle (EPI) et des mesures de protection collective

Utiliser les outils informatiques de gestion

Utiliser les différents outils bureautiques

Identifier et utiliser les principaux indicateurs de performance

Appliquer et faire appliquer les règles et obligations légales concernant le recyclage et le tri sélectif des déchets dans l'unité marchande

Appliquer et faire appliquer les règles et obligations légales concernant la réduction de gaspillage dans l'unité marchande
 Utiliser les outils de gestion commerciale, de gestion des stocks et des flux
 Déterminer ou valider les quantités de produits à commander en tenant compte des objectifs de l'unité marchande
 Veiller à l'utilisation conforme des matériels de stockage et de manutention
 Déléguer des tâches et contrôler le résultat/la performance
 Organiser, dans le respect des réglementations, des règles d'hygiène, de sécurité, de sûreté et de protection de la santé au travail, la réception, le stockage et le rangement des produits
 Suivre et contrôler les stocks et les flux marchands
 Identifier et évaluer les risques d'accidents ou d'atteinte à la santé liés aux situations de travail
 Communiquer avec ses interlocuteurs de manière précise et adaptée à la situation
 Communiquer les données pertinentes aux interlocuteurs adéquats
 Communiquer avec sa hiérarchie, ses collègues et les opérateurs
 Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement
 Alerter la hiérarchie en temps voulu
 Informer les membres de l'équipe des dysfonctionnements constatés
 Connaissance de la politique commerciale de l'entreprise et des consignes de la hiérarchie
 Connaissance des principes de prévention des risques liés à l'activité physique et aux chutes
 Connaissance des règles d'hygiène à appliquer en réserve et en surface de vente
 Connaissance de la réglementation européenne du *paquet hygiène* du 1^{er} janvier 2006
 Connaissance des obligations légales liées à la *remise directe*
 Connaissance des règles liées au protocole de sécurité pour les opérations de chargements et déchargements
 Connaissance des équipements de protection individuelle (EPI) et des mesures de protection collective
 Connaissance des principaux indicateurs de performance, leurs définitions et les méthodes de calcul
 Connaissance des procédures et des règles de gestion commerciales internes
 Connaissance des causes de la démarque en magasin et des moyens de lutte contre celle-ci
 Connaissance du marché de son secteur d'activité et de son évolution
 Connaissance des outils et techniques de veille produits et services
 Connaissance des intentions, des profils et des comportements d'achat du client
 Connaissance des événements conjoncturels ou commerciaux qui influent sur les ventes
 Connaissance des *parcours d'achat* des clients
 Connaissance de la structure de l'assortiment permanent et saisonnier de l'unité marchande
 Connaissance des sources d'approvisionnement et du circuit des marchandises
 Connaissance des méthodes de gestion des stocks
 Connaissance des contraintes liées à la nature des produits et leurs conditions de stockage
 Connaissance des différents matériels de manutention et des différents mobiliers

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Réaliser le merchandising

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect du droit et des réglementations, relatifs au commerce, des règles de merchandising de gestion, d'organisation et de séduction, implanter *l'offre produits* et mettre en place des opérations commerciales afin de maintenir ou de développer l'aspect commerçant et l'attractivité de l'unité marchande. Tenir compte des objectifs commerciaux et des indicateurs de performance. Analyser les résultats commerciaux et budgétaires de l'implantation ou de l'opération commerciale et proposer à sa hiérarchie si nécessaire des ajustements adaptés. Transmettre à l'équipe les ajustements préconisés et validés. Veiller à la mise en œuvre des mesures de prévention adaptées aux risques de chute, de manutention et de manipulation d'équipement de travail.

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

Cette compétence s'exerce avec l'équipe et parfois en collaboration avec un *merchandiseur*, principalement sur la surface de vente et parfois en présence des clients. Elle s'exerce tout au long de la journée à l'aide du système d'information, d'applicatifs de l'entreprise ou d'un outil bureautique de type tableur. Elle implique une relation avec les services internes et externes concernés.

Critères de performance

Les règles de merchandising sont respectées
Le droit et les réglementations relatifs au commerce sont respectés
L'implantation des produits ou la mise en place de l'opération commerciale est efficace et en cohérence avec les objectifs commerciaux et les indicateurs de performance
L'analyse des résultats de l'implantation ou de l'opération commerciale est pertinente
Les ajustements proposés sont adaptés
Les mesures de prévention des risques sont adaptées et mises en œuvre

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

Appliquer et faire appliquer les règles de prévention en matière de gestes et postures au travail
Appliquer et faire appliquer par l'équipe les mesures de lutte contre les différentes démarques
Appliquer et faire appliquer les réglementations, les règles d'hygiène et de sécurité
Appliquer et faire appliquer l'utilisation des équipements de protection individuelle (EPI) et des mesures de protection collective
Appliquer et faire appliquer les mesures de prévention des risques professionnels
Identifier et évaluer les risques d'accidents ou d'atteinte à la santé liés aux situations de travail
Utiliser les outils informatiques de gestion
Utiliser les différents outils bureautiques
Utiliser le système d'information ou les applicatifs de l'entreprise
Identifier et utiliser les principaux indicateurs de performance
Maîtriser les principaux indicateurs de performance, leurs définitions et les méthodes de calcul
Appliquer et faire appliquer les règles et obligations légales concernant le recyclage et le tri sélectif des déchets dans l'unité marchande
Appliquer et faire appliquer les règles et obligations légales concernant la réduction de gaspillage dans l'unité marchande
Utiliser les outils de planification et de suivi de réalisation des tâches
Appliquer la stratégie commerciale de l'entreprise

Respecter les préconisations de l'entreprise
Mettre en place une opération commerciale
Mettre à jour un *cahier d'évènement*

Appliquer et faire appliquer les normes de merchandising et les préconisations de l'entreprise
Adapter le merchandising selon les résultats et le stock de l'unité marchande
Elaborer ou contrôler la réalisation des vitrines par rapport au guide de merchandising
Mettre en scène des thématiques de produits
Respecter et faire respecter les règles de merchandising de gestion, d'organisation et de séduction
Implanter un assortiment de produits permanents ou saisonniers
Utiliser un plan d'implantation
Utiliser les différents matériels de manutention et de présentation
Organiser une opération commerciale
Mettre en œuvre les ajustements
Coopérer avec les autres services
Organiser les moyens matériels nécessaires aux implantations et aux opérations commerciales
Organiser les stockages de façon à faciliter et limiter les manutentions manuelles, les chutes et les coupures
Organiser au sein du magasin l'implantation des zones correspondant aux opérations commerciales
Communiquer avec l'équipe de manière adaptée à la situation
Communiquer les données pertinentes aux interlocuteurs adéquats
Communiquer avec sa hiérarchie, rendre compte et faire des propositions d'actions correctives
Informers les membres de l'équipe des dysfonctionnements constatés
Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement
Déléguer des tâches
Alerter la hiérarchie en temps voulu
Connaissance de la stratégie commerciale de l'entreprise
Connaissance des principes de prévention des risques liés à l'activité physique et aux chutes
Connaissance des règles d'hygiène à appliquer en réserve et en surface de vente
Connaissance de la réglementation européenne du *paquet hygiène* du 1^{er} janvier 2006
Connaissance des obligations légales liées à la *remise directe*
Connaissance des principes d'accueil de personnes en situation de handicap et à mobilité réduite dans les commerces
Connaissance des équipements de protection individuelle (EPI) et des mesures de protection collective
Connaissance de la structure de l'assortiment permanent et saisonnier de l'unité marchande
Connaissance des différents matériels de manutention et des différents mobiliers
Connaissance des règles relatives à l'affichage et à la réduction des prix
Connaissance de la réglementation relative aux ventes réglementées
Connaissance des réglementations relatives au commerce de détail alimentaire et non alimentaire
Connaissance des règles relatives à la sécurité des personnes dans un établissement recevant du public
Connaissance des différents ratios et indices permettant d'évaluer l'efficacité d'une implantation ou d'une opération commerciale
Connaissance de la concurrence
Connaissance des caractéristiques des produits et des services proposés
Connaissance des règles du merchandising de gestion, d'organisation et de séduction

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Participer au développement des ventes en prenant en compte le parcours d'achat du client

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A l'aide d'*outils de gestion de la relation client*, afin de développer les ventes et de fidéliser les clients, répondre à la demande du client et le conseiller en fonction de son *parcours d'achat*. Encaisser. Adopter en toutes circonstances, y compris lors de litiges, d'incivilités et de réclamations clients, des comportements favorables à la fidélisation du client et mettre en œuvre des actions de fidélisation correspondant à la situation. Suivre l'évolution de l'offre et des usages produits, et être force de proposition auprès de sa hiérarchie pour faire évoluer les produits et les services. Valoriser l'offre produits et de services de l'unité marchande sur les sites marchands et les réseaux sociaux.

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

Cette compétence s'exerce, avec l'équipe, principalement sur la surface de vente en présence des clients et parfois en collaboration avec le *community manager*. Elle s'exerce tout au long de la journée à l'aide du système d'information, d'applicatifs de l'entreprise ou d'un outil bureautique de type tableur. La compétence implique une relation avec les services internes et externes concernés et tout particulièrement avec le service client lors du traitement de litiges et de réclamations. Selon la zone de chalandise de l'unité marchande, l'usage de l'anglais peut être nécessaire.

Critères de performance

La réponse à la demande du client est adaptée et prend en compte son *parcours d'achat*
Les techniques et procédures d'encaissement sont maîtrisées
Les actions de fidélisation sont adaptées à la situation
Le suivi des évolutions de l'offre et des usages des produits est réalisé
L'offre produits et de services est valorisée sur les sites marchands et les réseaux sociaux

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

Appliquer et faire appliquer les réglementations, les règles de protection des données personnelles de tous types
Appliquer et faire appliquer les règles de *cybersécurité*
Utiliser le système d'information ou les applicatifs de l'entreprise
Utiliser les outils informatiques de *gestion de la relation client*
Utiliser les différents outils bureautiques
Maîtriser les principaux indicateurs de performance, leurs définitions et les méthodes de calcul
Analyser l'évolution des indicateurs de performance
Maîtriser les calculs arithmétiques (écarts, pourcentages, cumuls, moyenne)
Utiliser les outils d'aide à la prise de décision
Utiliser des techniques d'écoute
Maîtriser les méthodes d'analyse et de synthèse de documents chiffrés
Utiliser les outils et techniques d'encaissement
Utiliser le système d'information ou les applicatifs de l'entreprise pour effectuer des recherches
Mettre en œuvre des actions correctives
Gérer la fidélisation d'un client dans un *parcours omnicanal*
Encaisser à l'aide des outils, matériels et applicatifs de l'entreprise
Appliquer et faire appliquer les procédures internes et la réglementation liées à l'encaissement
Appliquer et faire appliquer les procédures internes et la réglementation liées au flux monétaires et financiers
Gérer les flux monétaires et financiers

Maîtriser les différentes méthodes d'encaissement
 Maîtriser les opérations d'encaissement
 Maîtriser les techniques de vente et de conseil client
 Organiser la stratégie commerciale en fonction des ventes et des remontées d'information client
 Adapter son organisation au parcours *omnicanal* en tenant compte des flux
 Faire de la veille sur l'*e-réputation* de l'entreprise sur les *réseaux sociaux et professionnels*, la *blogosphère* et les *forums*
 Appliquer les principes de la communication et les fondamentaux de l'accueil adaptés aux personnes en situation de handicap
 Assurer l'accueil des personnes à mobilité réduite et en situation de handicap avec professionnalisme et humanité
 Communiquer et converser avec la clientèle anglophone (niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues)
 Accueillir et conseiller la clientèle anglophone sur les produits et les services de l'entreprise (niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues)
 Exposer en anglais les avantages et les inconvénients des différentes possibilités proposées (niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues)
 Pratiquer, en français et en anglais, les techniques d'écoute, de gestion de conflit et d'incivilité
 Consulter, partager et échanger des contenus professionnels sur les réseaux sociaux
 Communiquer avec les clients en utilisant la multiplicité des canaux de diffusion
 Communiquer avec ses interlocuteurs de manière précise et adaptée à la situation
 Communiquer avec sa hiérarchie, rendre compte et faire des propositions d'actions correctives
 Communiquer les données pertinentes aux interlocuteurs adéquats
 Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement
 Informer l'équipe des variations constatées
 Connaissance de la stratégie commerciale de l'entreprise
 Connaissance du marché de son secteur d'activité et de son évolution
 Connaissance des outils et techniques de veille produits et services
 Connaissance des principes d'accueil de personnes en situation de handicap et à mobilité réduite dans les commerces
 Connaissance des intentions, des profils, du *processus d'achat* et des comportements d'achat du client
 Connaissance des événements conjoncturels ou commerciaux qui influent sur les ventes
 Connaissance des *parcours d'achat* des clients
 Connaissance des techniques de *social commerce*
 Connaissance des techniques de *brand contact*
 Connaissance de la structure de l'assortiment
 Connaissance des *outils de traçabilité* par radiofréquence
 Connaissance de la concurrence
 Connaissance des caractéristiques des services proposés et des produits
 Connaissance de la réglementation relative aux conditions générales de vente
 Connaissance des outils de communication de l'entreprise et de la concurrence
 Connaissance des outils et techniques de gestion de la relation client
 Connaissance des valeurs et de la culture de l'entreprise
 Connaissance de la *chaîne de valeur* de l'entreprise
 Connaissance du marché des produits de son secteur d'activité
 Connaissance du vocabulaire anglais lié au commerce

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

Analyser les objectifs commerciaux, les indicateurs de performances de l'unité marchande et proposer des ajustements à sa hiérarchie

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures et des règles de gestion commerciale internes, afin de réaliser les objectifs commerciaux et d'atteindre les indicateurs de performance de l'unité marchande, collecter les données liées aux objectifs commerciaux et aux indicateurs de performance. Renseigner le tableau de bord. Calculer les variations. Suivre les objectifs commerciaux et les indicateurs de performance, en analyser l'évolution. Exploiter les résultats et proposer si nécessaire des ajustements à sa hiérarchie. Transmettre à l'équipe les ajustements validés par la hiérarchie.

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

Cette compétence s'exerce, avec l'équipe, quotidiennement, dans un bureau ou en surface de vente, à l'aide du système d'information, des applicatifs de l'entreprise, ou d'un outil bureautique de type tableur.

Critères de performance

Les procédures et les règles de gestion commerciales internes sont respectées
Les calculs commerciaux sont maîtrisés
Les indicateurs de performance sont analysés
Les variations sont identifiées et analysées
Le tableau de bord est renseigné
Les ajustements pour l'atteinte des objectifs commerciaux et des indicateurs de performance fixés sont pertinents
Les ajustements préconisés sont transmis de manière adaptée à l'équipe

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

Utiliser le système d'information ou les applicatifs de l'entreprise
Utiliser les outils informatiques de gestion
Utiliser les différents outils bureautiques
Utiliser les fonctions avancées d'un tableur
Maîtriser les différents indicateurs de performance, leurs définitions et les méthodes de calcul
Maîtriser les calculs arithmétiques et algébriques complexes
Utiliser les outils d'aide à la prise de décision
Collecter les éléments nécessaires au calcul des indicateurs de performance
Saisir les données dans le système d'information de l'entreprise
Analyser l'évolution des indicateurs de performance
Utiliser le vocabulaire lié aux objectifs commerciaux et aux indicateurs de performance Identifier et utiliser les méthodes d'analyse et de synthèse de documents chiffrés
Créer un tableau de bord simple
Renseigner des tableaux de bord
Calculer les indicateurs de performance relatifs à la gestion commerciale du point de vente
Utiliser des outils d'aide au diagnostic (*diagramme d'ishikawa, ...*)
Proposer des ajustements
Être réactif face à des variations d'indicateurs de performance
Respecter sa délégation de responsabilité

Communiquer avec ses interlocuteurs de manière précise et adaptée à la situation
Communiquer les données pertinentes aux interlocuteurs adéquats
Transmettre des objectifs clairs, concrets et mesurables
Informar l'équipe des variations constatées
Alerter sa hiérarchie en temps voulu
Connaissance de la stratégie commerciale de l'entreprise
Connaissance du marché de son secteur d'activité et de son évolution
Connaissance des outils et techniques de veille produits et services
Connaissance des intentions, des profils et des comportements d'achat du client
Connaissance des événements conjoncturels ou commerciaux qui influent sur les ventes
Connaissance des *parcours d'achat* des clients
Connaissance de la concurrence
Connaissance de l'origine de la démarque en magasin et des moyens de lutte contre celle-ci
Connaissance des définitions, caractéristiques et méthodes de calcul des indicateurs de performance
Connaissance des différentes typologies de tableau de bord
Connaissance des outils et méthodes de mesure, de suivi et contrôle de la performance commerciale
Connaissance des éléments constitutifs d'un tableau de bord
Connaissance des règles et de la réglementation en matière de prix de vente, de T.V.A et de marge

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Contribuer au recrutement et à l'intégration de nouveaux membres de l'équipe

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de garantir la continuité de service, le niveau de satisfaction client et la performance de l'unité marchande, à partir du besoin identifié en ressources humaines, participer au *sourcing*, à la collecte et à la sélection des candidatures à partir de critères définis. Participer aux entretiens et s'assurer de l'adéquation entre la fiche de poste et le profil du candidat.

Contribuer au choix du candidat, informer la recrue et les candidats non retenus. Réaliser les formalités administratives liées au recrutement en collaboration avec les services des ressources humaines. Préparer et mettre en œuvre un parcours d'intégration individualisé. Accompagner les nouvelles recrues par un tutorat adapté à leur statut. Respecter les échéances liées à la période d'essai.

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

Cette compétence s'exerce, avec l'équipe, en collaboration avec le service des ressources humaines dans un bureau, en réserve ou en surface de vente, à l'aide du système d'information.

Critères de performance

- Les candidatures sont sélectionnées à partir de critères définis
- Le profil du candidat est en adéquation avec la fiche de poste
- Les formalités administratives liées au recrutement sont réalisées
- Le parcours d'intégration individualisé est préparé
- Le parcours d'intégration individualisé est mis en œuvre
- Le tutorat est adapté
- Les échéances liées à la période d'essais sont respectées

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

- Utiliser les techniques de communication interpersonnelle
- Utiliser le système d'information ou les applicatifs de l'entreprise
- Appliquer et faire respecter le règlement intérieur
- Appliquer et faire respecter les règles liées à la législation du travail
- Appliquer et faire respecter les dispositions prévues dans la convention collective
- Appliquer et faire respecter les dispositions prévues dans l'accord de branche ou convention de branche
- Appliquer et faire appliquer les réglementations, les règles d'hygiène et de sécurité
- Appliquer et faire appliquer la *démarche QHSE*
- Utiliser les différents outils de gestion des ressources humaines de l'entreprise
- Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés
- Traiter des informations et définir des actions
- Exprimer et transmettre des besoins RH
- Identifier les sources de recrutement adaptées
- Intégrer la *QVT* dans sa pratique professionnelle
- Intégrer un nouveau collaborateur
- Adopter une posture d'accompagnement
- Appliquer et faire appliquer les techniques de tutorat
- Identifier les besoins en formation d'un collaborateur
- Mettre en œuvre des techniques de formation en situation de travail
- Effectuer les formalités et renseigner les documents administratifs obligatoires
- Appliquer une procédure interne en matière d'administration du personnel
- Rechercher une information juridique dans une source officielle
- Produire un écrit professionnel

Rechercher et sélectionner des descriptifs de poste
Analyser et synthétiser les données
Evaluer un collaborateur
Conduire un entretien de recrutement en français et en anglais (niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues)
Evaluer les compétences des collaborateurs lors d'une mise en situation professionnelle
Mettre en œuvre les techniques de conduite d'entretien
Rédiger un compte rendu d'entretien
Effectuer une sélection de candidatures

Appliquer et faire respecter une procédure
Coopérer avec les autres services
Identifier et hiérarchiser des étapes d'un processus de recrutement et d'intégration
Respecter les échéances
Organiser un événement d'intégration pour un salarié
Planifier les opérations du programme d'intégration et en assurer le suivi
Identifier et transmettre les besoins de formation

Communiquer avec ses interlocuteurs de manière précise et adaptée à la situation
Communiquer les données pertinentes aux interlocuteurs adéquats
Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement
Communiquer des objectifs clairs, concrets et mesurables
Communiquer sur les enjeux et les acteurs de la prévention des risques
Communiquer sur les facteurs de *risques psychosociaux (RPS)* liés à l'organisation du travail
Collecter des données auprès des collaborateurs
Respecter les règles de confidentialité
Communiquer une image positive de l'entreprise
Assurer l'interface entre le salarié et le manager de l'unité marchande
Assurer l'interface entre le salarié et le service R.H.
Mettre en œuvre les processus de recrutement, d'intégration et de formation des salariés
Restituer les résultats d'entretiens individuels
Transmettre des bonnes pratiques
Adopter une posture neutre et bienveillante lors d'un entretien
Respecter la confidentialité des informations
Sensibiliser les collaborateurs aux différentes formes de handicap et aux bonnes pratiques d'accueil des personnes à mobilité réduite et en situation de handicap dans les commerces

Connaissance des principales fonctions et fiches de poste des membres de l'équipe
Connaissance des outils de développement des compétences des membres de l'équipe
Connaissance des règles relatives à la formation des salariés
Connaissance du plan de formation de l'entreprise
Connaissance du code du travail appliqué à son contexte professionnel
Connaissance des techniques de conduite d'entretien
Connaissance des techniques d'accompagnement ou conduite du changement
Connaissance des outils de communication interpersonnelle
Connaissance des techniques d'animation de réunions et de formations
Connaissance des techniques d'intégration d'un nouveau membre de l'équipe
Connaissance des moyens et techniques de *sourcing* des candidatures
Connaissance des techniques de recrutement
Connaissance des textes conventionnels applicables dans l'entreprise
Connaissance du cadre légal et conventionnel en matière d'embauche
Connaissance des formalités administratives liées à l'embauche
Connaissance des règles juridiques en matière de période d'essai
Connaissance des institutions représentatives du personnel et de leurs attributions

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

Coordonner l'activité de l'équipe de l'unité marchande et ajuster la planification horaire

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir du prévisionnel en termes d'activité commerciale, des objectifs commerciaux et des contraintes, identifier les tâches et évaluer la charge de travail de manière réaliste. En fonction des événements, dans le respect de la réglementation, des règles d'organisation interne, afin d'optimiser la productivité horaire, de maintenir la continuité et la qualité du service clients de l'unité marchande, ajuster les horaires de travail et la répartition des tâches en associant l'équipe. Suivre la réalisation des tâches et réguler selon les événements. Communiquer à l'équipe les différents plannings selon la législation du travail, la réglementation et les procédures de l'entreprise. Prévenir les risques professionnels et mettre en œuvre les principes généraux de prévention. Impliquer l'équipe dans la proposition d'actions correctives.

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

Cette compétence s'exerce avec l'équipe, en collaboration avec le service des ressources humaines dans un bureau, en réserve ou en surface de vente, à l'aide du système d'information.

Critères de performance

Les tâches et leurs priorités sont identifiées
La charge de travail est évaluée de manière réaliste
Les horaires de travail respectent la réglementation
La répartition des tâches respecte les règles d'organisation interne
La productivité est optimisée dans le respect de la réglementation
La gestion des événements est adaptée au contexte
Les différents plannings sont communiqués dans le respect de la réglementation et des procédures de l'entreprise
L'organisation du travail tient compte de la prévention des risques professionnels

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

Utiliser les techniques de communication interpersonnelle
Utiliser le système d'information ou les applicatifs de l'entreprise
Appliquer et faire appliquer les réglementations, les règles d'hygiène et de sécurité
Appliquer et faire appliquer la *démarche QHSE*
Identifier et évaluer les risques d'atteinte à la santé liés aux situations de travail
Participer à la mise en œuvre des mesures de prévention, de protection et des consignes pour les équipes
Prendre en compte les facteurs d'apparition des *risques psychosociaux (RPS)* pour organiser les activités de travail de l'unité marchande
Appliquer et faire respecter le règlement intérieur et les règles liées à la législation du travail
Utiliser les outils de planification et de suivi de réalisation des tâches
Utiliser les différents outils de gestion des ressources humaines de l'entreprise
Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés
Traiter des informations et définir des actions
Mettre en œuvre des ajustements, une action corrective ou un plan d'actions rectificatif
Utiliser les techniques de gestion du temps
Calculer les différents indicateurs liés à la productivité horaire
Intégrer la *QVT* dans sa pratique professionnelle

Créer un *retroplanning* des activités et des tâches de l'équipe
Organiser et planifier les activités de l'équipe à l'aide d'un *tableau de répartition des tâches*
Ajuster la planification des horaires de travail de l'équipe
S'assurer de la réalisation des tâches dans les délais impartis
Etre réactif face à des écarts de réalisation des tâches dans des délais impartis
Appliquer et faire respecter une procédure
Déléguer des tâches et contrôler le résultat/la performance
Respecter les échéances
Communiquer avec ses interlocuteurs de manière précise et adaptée à la situation
Communiquer avec sa hiérarchie, rendre compte et faire des propositions d'actions correctives
Communiquer les données pertinentes aux interlocuteurs adéquats
Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement
Communiquer des objectifs clairs, concrets et mesurables
Informar les membres de l'équipe des dysfonctionnements constatés
Transmettre un plan d'activité aux membres de l'équipe
Identifier et hiérarchiser des étapes
Connaissance de la politique commerciale de l'entreprise et des consignes de la hiérarchie
Connaissance des règles d'hygiène à appliquer en réserve et en surface de vente
Connaissance des indicateurs de santé et sécurité au travail
Connaissance des enjeux et des acteurs de la prévention des risques
Connaissance des facteurs de *risques psychosociaux (RPS)* liés à l'organisation du travail
Connaissance des règles relatives au temps de travail et congés
Connaissance des règles relatives aux instances représentatives du personnel
Connaissance des règles relatives à la négociation collective dans l'entreprise
Connaissance des techniques de gestion du temps
Connaissance des outils informatiques de gestion
Connaissance de la politique de l'entreprise en matière de ressources humaines
Connaissance des principes de la délégation
Connaissance de suivi de réalisation des tâches
Connaissance des principales fonctions et fiches de poste des membres de l'équipe
Connaissance des techniques et des outils d'organisation et de planification des tâches

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 7

Mobiliser les membres de l'équipe au quotidien

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des limites de ses responsabilités, présenter à l'équipe les résultats de l'unité marchande, fixer des objectifs réalistes, transmettre des consignes applicables et donner du sens aux consignes afin de favoriser l'atteinte des objectifs et la cohésion d'équipe. Accompagner et analyser les activités commerciales de l'équipe et préconiser, le cas échéant, des actions correctives adaptées. Briefer et débriefing l'équipe selon les événements, les objectifs et les résultats et lancer la journée.

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

Cette compétence s'exerce avec l'équipe, dans un bureau, en réserve ou en surface de vente en l'absence des clients. Elle s'exerce tout au long de la journée à l'aide du système d'information, d'applicatifs de l'entreprise ou d'un outil bureautique de type tableur.

Critères de performance

Les résultats sont présentés à l'équipe de manière précise
Les consignes sont transmises en donnant du sens
L'analyse des activités commerciales est pertinente
Les mesures correctives préconisées sont adaptées
Les techniques de briefing et débriefing d'équipe sont maîtrisées
Les briefings et débriefings sont adaptés à la situation

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

Utiliser les techniques de communication interpersonnelle
Utiliser le système d'information ou les applicatifs de l'entreprise
Appliquer et faire respecter le règlement intérieur
Appliquer et faire respecter les règles liées à la législation du travail
Appliquer et faire appliquer les réglementations, les règles d'hygiène et de sécurité
Appliquer et faire appliquer la *démarche QHSE*
Intégrer la *QVT* dans sa pratique professionnelle
Déléguer des tâches
Responsabiliser les collaborateurs
Utiliser les outils de planification et de suivi de réalisation des tâches
Utiliser les différents outils de gestion des ressources humaines de l'entreprise
Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés
Fédérer les membres de l'équipe
Adopter une posture d'accompagnement
Accompagner les membres de l'équipe dans l'atteinte des objectifs
Assurer l'animation, l'information des membres de l'équipe en utilisant les techniques d'animation d'équipe
Développer et entretenir la motivation des membres de l'équipe en utilisant les leviers de motivations appropriées
Accompagner le changement
Anticiper et gérer les conflits
Gérer les outils de travail collaboratifs
Utiliser les techniques et outils de *team building*
Utiliser les techniques de *story telling*

Mettre en pratique une démarche de maîtrise des risques professionnels en cohérence avec le management de l'entreprise
 Conduire ou participer à des réunions collectives de travail
 Conduire ou participer à différents entretiens individuels
 Appliquer et faire respecter une procédure
 Coopérer avec les autres services
 Respecter les échéances
 Communiquer avec ses interlocuteurs de manière précise et adaptée à la situation
 Communiquer les données pertinentes aux interlocuteurs adéquats
 Encourager et féliciter les collaborateurs
 Valoriser les collaborateurs
 Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement
 Résoudre des conflits d'équipe
 Communiquer des objectifs clairs, concrets et mesurables
 Communiquer sur les enjeux et les acteurs de la prévention des risques
 Communiquer sur les facteurs de *risques psychosociaux (RPS)* liés à l'organisation du travail
 Collecter des données auprès des collaborateurs
 Respecter les règles de confidentialité
 Communiquer une image positive de l'entreprise
 Sensibiliser les collaborateurs aux différentes formes de handicap et aux bonnes pratiques d'accueil des personnes à mobilité réduite et en situation de handicap dans les commerces
 Assurer l'interface entre le salarié et le manager de l'unité marchande
 Assurer l'interface entre le salarié et le service RH
 Transmettre des bonnes pratiques
 Hiérarchiser et réadapter les priorités
 Respecter son niveau de responsabilité
 Repérer les situations de travail pouvant générer des risques sur la santé et proposer des mesures correctives
 Connaissance de la politique commerciale de l'entreprise et des consignes de la hiérarchie
 Connaissance des outils de développement des compétences des membres de l'équipe
 Connaissance du code du travail appliqué à son contexte professionnel
 Connaissance des textes conventionnels applicables dans l'entreprise
 Connaissance des institutions représentatives du personnel et de leurs attributions
 Connaissance des actions et des outils à mettre en place pour prévenir les *risques psycho-sociaux (RPS)* au travail
 Connaissance des principes de prévention des risques liés à l'activité physique
 Connaissance des règles relatives aux instances représentatives du personnel
 Connaissance des règles relatives à la négociation collective dans l'entreprise
 Connaissance des techniques de gestion du temps
 Connaissance des outils bureautiques de gestion
 Connaissance de la politique managériale, de ressources humaines de l'entreprise
 Connaissance des principes de la délégation
 Connaissance des principales fonctions et fiches de poste des membres de l'équipe
 Connaissance des techniques de conduite d'entretien
 Connaissance des techniques d'accompagnement ou conduite du changement
 Connaissance des outils de communication interpersonnelle
 Connaissance des techniques d'animation de réunion
 Connaissance de la politique commerciale de l'entreprise et des consignes de la hiérarchie
 Connaissance des techniques de résolution de conflit interpersonnel
 Connaissance des techniques d'animation d'équipe
 Connaissance des outils participatifs et collaboratifs
 Connaissance de la réglementation relative aux litiges et conflits

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Mettre en œuvre les mesures de prévention, respecter et faire respecter les règles de sûreté, santé et sécurité au travail

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Prendre en compte les principes généraux de prévention des risques professionnels dans la planification, l'organisation, la mise en œuvre, le suivi et le déroulement des activités de l'unité marchande. Identifier les risques liés à ses activités de travail et à celles de l'équipe. S'assurer du respect des règles d'hygiène, de sécurité et de sûreté par l'ensemble des membres de l'équipe afin de préserver la santé physique et psychique des collaborateurs et des clients, de garantir le niveau de service et les intérêts de l'entreprise. Adopter un comportement adapté en cas d'incident, accident et dysfonctionnement. Evaluer les risques d'accident ou d'atteinte à la santé des collaborateurs. Mettre en œuvre des mesures correctives de prévention (organisationnelles, collectives, individuelles). Analyser les indicateurs de la santé et de sécurité au travail.

Critères de performance

Les règles d'hygiène, de sécurité et de sûreté sont respectées
Les risques liés à l'activité de l'assistant manager de l'unité marchande et des collaborateurs sont identifiés
Le comportement lors d'incidents, d'accidents ou de dysfonctionnements est adapté
Les risques d'accident ou d'atteinte à la santé des collaborateurs sont évalués
Les mesures correctives de prévention sont mises en œuvre
Les indicateurs de santé et de sécurité au travail sont analysés

Transmettre les consignes oralement et par écrit

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect de la stratégie commerciale et des procédures de l'entreprise, communiquer les consignes, orales ou écrites, précises et donner du sens à ces consignes. S'assurer de leur compréhension afin de garantir la qualité et continuité du service client, l'atteinte des objectifs commerciaux et la réalisation des indicateurs de performance.

Critères de performance

Les consignes transmises à l'équipe respectent les modalités définies par l'entreprise
Les consignes sont transmises de manière précise et dans un langage adapté au destinataire

Utiliser les outils numériques et les applicatifs de gestion de l'unité marchande

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect de la réglementation, de la législation relative à la collecte, à l'utilisation et à la protection des données personnelles, utiliser les outils numériques, les logiciels d'échanges d'information, les logiciels de traitement des données, les applicatifs de gestion d'une unité marchande et de la relation client afin de garantir la continuité et la qualité du service client.

Critères de performance

Les modes opératoires spécifiques à chaque outil sont respectés

Le niveau de service visé est atteint

La réglementation et la législation en matière de collecte, d'utilisation et de protection des données personnelles sont respectées

Réaliser une veille sur les produits et services en lien avec l'activité de l'unité marchande

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de connaître les évolutions et usages des produits et services vendus, en s'appuyant sur des données techniques, commerciales, économiques, réglementaires et des échanges avec la clientèle, actualiser ses connaissances. Rechercher les informations sur l'évolution du marché, de l'offre, des comportements d'achat, de la concurrence en utilisant différents moyens internes et externes. Anticiper l'intégration de nouveaux éléments dans l'assortiment. Mettre en place une dynamique de recherche et de partage d'informations avec l'équipe afin de développer l'efficacité commerciale. Etre force de proposition en matière d'ajustements et d'évolutions.

Critères de performance

La connaissance des produits et services vendus est précise

L'organisation et les méthodes mises en œuvre pour la recherche d'informations sont adaptées

Les évolutions de produits et/ou de gammes du marché sont suivies

Les caractéristiques des consommateurs et leurs comportements d'achat sont identifiés

Les principaux concurrents sont connus et leur positionnement est identifié

Les éléments de la veille sont transmis aux interlocuteurs et sont intégrés dans le développement de la dynamique commerciale

Glossaire technique

Black Friday

Désigne aux États-Unis et au Canada, le Black Friday (littéralement le vendredi noir, parfois traduit par vendredi fou) se déroule le lendemain du repas de Thanksgiving. Il marque traditionnellement le coup d'envoi de la période des achats de fin d'année.

Blogosphère

Désigne la communauté des personnes qui rédigent des blogs et de celles qui les lisent.

Brand content ou contenu de marque

Désigne des contenus éditoriaux (vidéos d'expérience, conseils, tutoriels vidéo, articles pratiques, forums, reportages...) proposés sur Internet, sur des supports papier ou en TV par une marque.

Cahier d'évènements

Désigne l'outil utilisé pour noter les événements principaux de la journée de vente qui impactent le chiffre d'affaires de la journée. Cet outil sert à établir le prévisionnel de l'année suivante.

Chaîne de valeur

Désigne, selon la définition de Porter : « une approche systématique visant à examiner le développement d'un avantage concurrentiel ». Elle se divise en deux grandes familles : les activités principales (production, logistique, vente, marketing, services) et les activités de soutien (approvisionnement, R&D, développement, ressources humaines, qualité, finances, DG, juridiques, relations publiques, etc.).

Commerce ubiquitaire ou « U-Commerce »

Désigne le commerce né de la convergence entre l'informatique du web 3.0. et du tagging (géotagging, puces, RFID...). Il permet au commerçant d'interagir avec les clients par tous les canaux de communication.

Community manager

Désigne l'individu en charge du développement et de la gestion de la présence d'une marque ou organisation sur les réseaux sociaux et autres espaces communautaires contrôlés ou non par la marque. Il est souvent considéré comme le garant de la réputation et de l'engagement à l'égard de la marque sur les réseaux sociaux, mais peut également avoir un rôle plus promotionnel à travers la mise en place d'animations et jeux concours divers.

Cyber Monday

Désigne une expression anglaise, créée en 2004 par la branche shop.org de l'association commerciale professionnelle américaine, National Retail Federation, dans un but de dynamiser les ventes en ligne à l'aide d'une animation nationale. Le Cyber Monday est le lundi qui suit immédiatement le vendredi du Black Friday de Thanksgiving.

Cybersécurité

Désigne un état recherché pour un système d'information lui permettant de résister à des événements issus du cyberspace et susceptibles de compromettre la disponibilité, l'intégrité ou la confidentialité des données stockées, traitées ou transmises et des services connexes que ces systèmes offrent ou qu'ils rendent accessibles. La cybersécurité fait appel à des techniques de sécurité des systèmes d'information et s'appuie sur la lutte contre la cybercriminalité et sur la mise en place d'une cyberdéfense.

Démarche QHSE

Désigne la démarche qui consiste à prendre en compte la globalité des risques autour des quatre thèmes : qualité, hygiène sécurité et environnement, sans ignorer les contraintes économiques le tout en intégrant dans son activité le respect du « capital humain » et les exigences environnementales.

Diagramme d'Ishikawa ou diagramme de causes à effets

Désigne le diagramme de cause à effet, est une représentation structurée de toutes les causes qui conduisent à une situation. Son intérêt est de permettre aux membres d'un groupe d'avoir une vision partagée et précise des causes possibles d'une situation. Le schéma comprend les facteurs causaux identifiés et catégorisés selon la règle des "7 M" : la matière, ou les matériaux (de manière générale ce sur quoi on agit dans la situation), le matériel employé, le milieu, ou le contexte, qu'il soit culturel, social ou matériel (disposition des locaux par exemple), les méthodes, la main d'œuvre, les moyens financiers et le management.

E-réputation

Désigne l'opinion commune sur le Web d'une entité, personne morale ou physique, réelle ou imaginaire. Parfois appelée web-réputation ou cyber-réputation.

Efficacité commerciale

Désigne le fait de présenter l'offre, de démontrer le produit et ses usages, de jouer le libre-toucher, de rendre le produit concret et vivant. Réaliser un renforcement global de la stimulation en magasin. Donner envie avec un merchandising de séduction ou de valorisation tout en comprenant et prenant en compte les comportements d'achat en magasin. Procurer au client une expérience d'achat unique et part la même fidélisante. Avoir une exigence identitaire : exalter et incarner les valeurs de l'entreprise ou de la marque, pour la rendre impactante, la sortir de la banalité.

ERP

Désignent les établissements recevant du public (ERP) sont des bâtiments dans lesquels des personnes extérieures sont admises. Peu importe que l'accès soit payant ou gratuit, libre, restreint ou sur invitation. Une entreprise non ouverte au public, mais seulement au personnel, n'est pas un ERP. Les ERP sont classés en catégories qui définissent les exigences réglementaires applicables (type d'autorisation de travaux ou règles de sécurité par exemple) en fonction des risques.

Expérience client

Désigne l'ensemble des émotions et sentiments ressentis par un client avant, pendant et après l'achat d'un produit ou service. C'est le résultat de l'ensemble des interactions qu'un client peut avoir avec la marque ou l'entreprise. L'expérience client est donc la résultante complexe d'éléments et facteurs hétérogènes intervenant lors du parcours client (ton publicitaire, ambiance point de vente, relation vendeur, expérience d'usage, relation support client, etc.). La nature et les composantes de l'expérience client peuvent fortement varier selon les domaines d'activité et sont liées à la notion de parcours client. Dans certains domaines, l'expérience client va être essentiellement ressentie sur le point de vente / service alors que dans d'autres, elle peut être beaucoup plus éclatée à travers différents points de contacts.

Flux marchands

Désignent les flux physiques des marchandises (approvisionnement, gestion des stocks, gestion des linéaires...).

Forums

Désignent en informatique, des espaces de discussion publique (ou au moins ouvert à plusieurs participants). Les discussions y sont archivées ce qui permet une communication asynchrone (c'est ce qui différencie les forums de la messagerie instantanée).

French Days

Désignent l'opération marketing lancée par de nombreux commerçants en France en réponse aux Black Friday, Cyber Monday et autres Amazon Prime Day.

Loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte

Désigne la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte (LTECV) publiée au Journal Officiel du 18 août 2015, ainsi que les plans d'action qui l'accompagnent visent à permettre à la France de contribuer plus efficacement à la lutte contre le dérèglement climatique et à la préservation de l'environnement, ainsi que de renforcer son indépendance énergétique tout en offrant à ses entreprises et ses citoyens l'accès à l'énergie à un coût compétitif.

Ces outils seront à la disposition des citoyens, des entreprises et des territoires pour agir concrètement, pour donner du pouvoir d'achat en réduisant les factures d'énergie des ménages, pour améliorer la qualité de vie en protégeant mieux la planète et la santé publique, et pour saisir les opportunités de croissance, de compétitivité et d'emploi pour les industries existantes et les filières d'avenir.

M-commerce

Désigne l'ensemble des transactions commerciales effectuées par le biais des terminaux mobiles, en particulier les smartphones et tablettes (les ordinateurs portables traditionnels ne sont pas inclus dans cette catégorie). Du point de vue économique, le M-commerce est inclus dans le e-commerce.

Marchandiseur

Désigne le responsable de la mise en scène des produits pour un réseau de points de vente ou entreprise.

Messagerie instantanée

Désigne un système qui permet d'échanger des messages textuels ou des fichiers (images, vidéo, son, ...) en temps réel entre plusieurs utilisateurs connectés à un même réseau. En anglais, on parle de "chat", qui se prononce "Tchat" en français.

Offre produits

Désigne la réponse aux besoins du consommateur. Élaborer une telle réponse implique de connaître quantitativement et qualitativement ces besoins, mais aussi les réponses apportées par la concurrence, les canaux utilisables pour mettre cette offre en contact avec la clientèle, ainsi que tous les éléments de l'environnement juridique du marché.

Omnicanal

Désigne le fait que tous les canaux de contact et de vente possibles entre l'entreprise et ses clients sont utilisés et mobilisés dans le parcours d'achat du client.

Outils de gestion de la relation client

Désignent l'ensemble des outils et techniques destinés à capter, traiter, analyser les informations relatives aux clients et aux prospects, dans le but de les fidéliser en leur offrant le meilleur service. Appelés également « gestion des relations avec les clients », ou en anglais « Customer Relationship Management » (CRM).

Outils de traçabilité

Désignent les outils permettant de retrouver l'historique, l'utilisation et la composition de produits industriels ou alimentaires à partir de la chaîne de production jusqu'à la chaîne de distribution et de consommation. L'un des outils de traçabilité le plus fréquemment utilisé est le « tag RFID » ou « puce RFID ». RFID est l'acronyme de "Radio Frequency Identification". La technologie RFID présente de nombreux avantages. Elle permet de scanner des produits en masse sans avoir à les voir, sans avoir à les toucher et donc permet un gain de temps considérable. Elle est surtout utilisée pour la gestion de chaînes logistiques : le suivi des stocks, la traçabilité de la chaîne du froid, la traçabilité sanitaire dans l'alimentaire.

Ces tags peuvent également être utilisés dans le cadre de mesures de surveillance en tant que système antivol : en apposant un marqueur sur l'objet de la surveillance, on peut être immédiatement informé d'un mouvement anormal ou de la sortie du champ de lecture.

Paiement mobile

Désigne les paiements par le consommateur depuis son téléphone multifonctions et intelligent.

Paquet hygiène

Désigne la réforme de la réglementation européenne relative à l'hygiène des aliments qui a simplifié et harmonisé les textes applicables dans l'Union européenne entrée en vigueur au 1er janvier 2006. Cet ensemble de textes réglementaires, appelé « Paquet hygiène », concerne l'ensemble de la filière agroalimentaire depuis la production primaire, animale et végétale jusqu'au consommateur en passant par l'industrie agroalimentaire, les métiers de bouche, le transport et la distribution (« de la fourche à la fourchette »). Son objectif est d'harmoniser le niveau de sécurité sanitaire en impliquant l'ensemble des acteurs de la chaîne alimentaire, soumis ainsi aux mêmes exigences, en officialisant la responsabilité des professionnels et en optimisant les contrôles des autorités sanitaires.

Parcours clients

Désigne, pour un produit ou service donné, le chemin suivi et les actions entreprises par le client entre le moment où il constate son besoin et celui où il passe à l'achat. Le parcours client comprend également des éléments post-achat (utilisation, support, avis, etc.). Le parcours client est devenu plus complexe depuis le développement d'Internet car il comprend généralement des éléments online et offline et devient donc un parcours client omnicanal.

Parcours d'achat

Désigne généralement une représentation des démarches et actions entreprises par un client en situation de préparation et de réalisation d'achat d'un produit ou service donné. Le parcours d'achat est généralement étudié et pris en compte pour optimiser les actions marketing pouvant amener à l'achat et pour optimiser l'expérience d'achat.

Processus d'achat

Désigne la séquence des opérations mentales et physiques conduisant un client à choisir et à acheter un produit. On distingue six étapes dans un processus étendu : la reconnaissance du besoin, la recherche d'information, la comparaison des offres, la prise de décision, l'évaluation et la fidélité. On distingue les processus d'achat routinier, limité et étendu.

Qualité de Vie au travail ou QVT

Désigne un sentiment de bien-être au travail perçu collectivement et individuellement qui englobe l'ambiance, la culture de l'entreprise, l'intérêt au travail, les conditions de travail, le sentiment d'implication, le degré d'autonomie et de responsabilisation, l'égalité, un droit à l'erreur accordé à chacun, une reconnaissance et une valorisation du travail effectué.

Remise directe

Désigne toute cession, à titre gratuit ou onéreux, réalisée entre un détenteur d'une denrée alimentaire et un consommateur final destinant ce produit à sa consommation, en dehors de toute activité de restauration collective.

Réseaux sociaux et professionnels

Désigne généralement l'ensemble des sites internet permettant de se constituer un réseau d'amis ou de connaissances professionnelles. Ils fournissent à leurs membres des outils et interfaces d'interactions, de présentation et de communication.

Responsabilité Sociale des Entreprises ou RSE

Désigne l'ensemble des pratiques mises en place par les entreprises dans le but de respecter les principes du développement durable (social, environnemental et économique).

Rétroplanning

Désigne le calendrier prévisionnel élaboré en partant de la date à laquelle le travail doit être terminé.

Risques Psycho-sociaux ou RPS

Désignent les Risques Psycho-sociaux qui peuvent être induits par l'activité elle-même ou générés par l'organisation et les relations de travail. L'exposition à ces situations de travail peut avoir des conséquences sur la santé des salariés, notamment en termes de maladies cardiovasculaires, de troubles musculo-squelettiques, de troubles anxio-dépressifs, d'épuisement professionnel, voire de suicide.

Social commerce

Désigne l'utilisation des réseaux sociaux à des fins de développement des ventes.

Sourcing

Désigne toutes les actions mises en œuvre par les entreprises pour trouver des candidats, de la définition des besoins à la recherche et au ciblage, en passant par l'identification proactive et l'embauche de talents qui ne seraient jamais devenus candidats si on ne les avait pas approchés.

Story telling

Désigne un levier de communication orale qui se traduit concrètement par un récit que le narrateur utilise comme vecteur de messages.

Tableau de Répartition des Tâches ou TRT

Désigne un outil permettant de représenter et/ou d'améliorer la répartition des tâches entre les acteurs dans un domaine ou un processus. Il a pour finalité de clarifier le « QUI FAIT QUOI » dans un domaine ou dans un processus.

Team building

Désigne un concept utilisé par les entreprises. Il consiste à planifier des activités ludiques dans le but de créer ou de favoriser les compétences groupales. Il permet de renforcer ou d'améliorer la cohésion d'équipe.

Sources : agriculture.gouv.fr, appec.fr, bivi.afnor.org, cedip.developpement-durable.gouv.fr, cnrtl.fr, definitionsmarketing.com, dunod.fr, inrs.fr, mercator-publicitor.fr, ssi.gouv.fr, Tissot éditions.

Glossaire du RP

Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

Activité type d'extension

Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au certificat complémentaire de spécialisation (CCS).

Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir-faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

Savoir-faire organisationnel

C'est un savoir et un savoir-faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

Savoir-faire relationnel

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat, etc.).

Savoir-faire technique

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

Titre professionnel

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



MINISTERE EN CHARGE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

REFERENTIEL DE CERTIFICATION

(RC)

DU TITRE A FINALTE PROFESSIONNELLE

« Assistant manager d'unité marchande »

Niveau IV (4)

1. Référence de la spécialité

Intitulé du titre professionnel : Assistant manager d'unité marchande

Sigle du titre professionnel : AMUM

Niveau : IV (4)

Référence du titre professionnel en France métropolitaine

Code(s) NSF : 312m - Commerce, vente - pas de fonction dominante

Code(s) ROME : D1301, D1503, D1502

Formacode : 34588, 34502, 34559, 34587, 34566

Date de l'arrêté : 16/07/2020

Date de parution au JO de l'arrêté : 04/09/2020

Date d'effet de l'arrêté : 16/02/2021

2. Modalités d'évaluation du titre professionnel

2.1. Les compétences des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu de formation pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

- a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- d) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé.

2.2. Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

- a) Du livret de certification au cours d'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé. Cet entretien se déroule en fin de session du dernier CCP.

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

- a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

2.4. Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou justifiant d'un an d'expérience dans le métier visé pour l'accès aux certificats complémentaires de spécialisation (CCS) sont évaluées par un jury au vu :

- a) Du titre professionnel obtenu.
- b) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- c) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- d) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- e) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice de l'activité du CCS visé.

Chaque modalité d'évaluation, identifiée dans le RE comme partie de la session du titre, du CCP ou du CCS, est décrite dans le dossier technique d'évaluation. Celui-ci précise les modalités et les moyens de mise en œuvre de l'épreuve pour le candidat, le jury, et le centre organisateur.

3 Dispositif d'évaluation pour la session du titre professionnel AMUM

3.1. Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Analyser les objectifs commerciaux, les indicateurs de performances de l'unité marchande et proposer des ajustements à sa hiérarchie Contribuer au recrutement et à l'intégration de nouveaux membres de l'équipe Coordonner l'activité de l'équipe de l'unité marchande et ajuster la planification horaire Gérer l'approvisionnement de l'unité marchande Participer au développement des ventes en prenant en compte le parcours d'achat du client	03 h 15 min	La mise en situation professionnelle se présente sous forme d'une étude de cas. L'étude de cas se déroule dans un contexte de magasin fictif. A partir de consignes, le candidat réalise les travaux suivants : - contrôle d'une livraison et proposition d'actions correctives ; - validation d'une proposition de commande et proposition d'ajustements si nécessaire ; - analyse d'un extrait d'entretien de vente et de conseil, d'action de fidélisation et proposition de mesures correctives ; - calcul des indicateurs liés à un tableau de bord ; - analyse d'un tableau de bord et proposition d'un plan d'actions ; - sélection d'une candidature ; - préparation d'un parcours d'intégration ; - ajustement d'un planning horaire et de répartition des tâches. Pour réaliser les travaux demandés, le candidat dispose : - d'un dossier papier comprenant les consignes et les documents nécessaires ; - d'un dossier numérique comprenant les maquettes préétablies nécessaires. Le candidat renseigne ces maquettes sur son poste de travail à l'aide d'outils bureautiques (logiciels de traitement de texte et de tableur).
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Analyser les objectifs commerciaux, les indicateurs de performances de l'unité marchande et proposer des ajustements à sa hiérarchie Contribuer au recrutement et à l'intégration de nouveaux membres de l'équipe Coordonner l'activité de l'équipe de l'unité marchande et ajuster la planification horaire Gérer l'approvisionnement de l'unité marchande Mobiliser les membres de l'équipe au quotidien Participer au développement des ventes en prenant en compte le parcours d'achat du client	01 h 25 min	L'entretien technique a obligatoirement lieu après la mise en situation professionnelle. Il comporte quatre parties : Première partie : préparation Pendant 15 minutes, le candidat prépare l'entretien. Il dispose de ses travaux réalisés lors de la mise en situation professionnelle. Deuxième partie Pendant 30 minutes, le jury échange avec le candidat sur les travaux réalisés lors de la mise en situation professionnelle.

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			Troisième partie Pendant 20 minutes, en s'appuyant sur un guide d'entretien, le jury questionne le candidat au sujet des compétences « Gérer l'approvisionnement de l'unité marchande » et « Participer au développement des ventes en prenant en compte le parcours d'achat du client ». Quatrième partie Pendant 20 minutes, en s'appuyant sur un guide d'entretien, le jury questionne le candidat au sujet de la compétence « Mobiliser les membres de l'équipe au quotidien ».
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet.
▪ Questionnement à partir de production(s)	Réaliser le merchandising	00 h 30 min	Le questionnement à partir d'une production se déroule avant ou après la mise en situation professionnelle et l'entretien technique. En amont de la session, le candidat conçoit un diaporama. Le questionnement comporte deux parties : Première partie Pendant 20 minutes, le candidat présente son diaporama. Deuxième partie Pendant 10 minutes, le jury échange avec le candidat sur son diaporama.
Entretien final		00 h 30 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. Le jury vérifie la compréhension du métier et de son contexte d'exercice par le candidat.
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		05 h 40 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

A partir de consignes, le candidat réalise des travaux liés au développement de l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal et à l'animation de l'équipe d'une unité marchande. Le candidat est libre de choisir l'ordre de traitement des travaux.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

L'entretien technique a lieu obligatoirement après la mise en situation professionnelle.

Préalablement à l'entretien technique, le jury étudie les travaux effectués dans le cadre de la mise en situation professionnelle afin de préparer l'entretien technique.

Avant le temps de préparation du candidat, le jury transmet au candidat un dossier avec ses travaux imprimés, sans annotation du jury.

Informations complémentaires concernant le questionnaire professionnel :

Sans objet.

Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) :

En amont de la session titre, le candidat élabore un diaporama relatif à la compétence « Réaliser le merchandising ». Le diaporama porte sur la mise en place et l'analyse d'une implantation de produits ou d'une opération commerciale. Il comprend, hors page de garde et sommaire, 7 diapositives. Ce diaporama peut comporter des schémas, des illustrations et des photos.

Ce document doit correspondre à une expérience en entreprise. Le

candidat présente :

- le point de vente (1 diapositive) ;
- l'implantation de produits ou l'opération commerciale, les familles de produits concernées, les objectifs quantitatifs et qualitatifs fixés et les consignes reçues de la part de son responsable ou son tuteur (1 diapositive) ;
- l'organisation mise en œuvre, les moyens matériels utilisés, et les moyens humains affectés (1 diapositive) ;
- les mesures de prévention des risques qu'il a mises en œuvre (1 diapositive) ;
- les techniques de merchandising qu'il a utilisées (1 diapositive) ;
- le résultat final, illustré à l'aide de photos ou d'un planogramme de l'implantation de produits ou de l'opération commerciale (1 diapositive) ;
- l'analyse des résultats de l'implantation de produits ou de l'opération commerciale. Il indique les ajustements qu'il propose suite à son analyse des résultats (1 diapositive).

Précisions pour le candidat VAE :

Le diaporama relatif à la compétence « Réaliser le merchandising » porte sur la mise en place et l'analyse d'une implantation de produits ou d'une opération commerciale effectuée durant son expérience professionnelle en unité marchande.

3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Développer l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal					
Gérer l'approvisionnement de l'unité marchande	La proposition de commande est validée en fonction de l'état des stocks, des ventes, des réservations clients, des anomalies et des objectifs commerciaux de l'unité marchande Les ajustements proposés sont adaptés Les anomalies liées à la livraison sont repérées et signalées Les propositions d'actions correctives sont pertinentes Les principes de sécurité et d'optimisation de l'effort sont appliqués Les règles sanitaires et les obligations légales de valorisation des déchets et de réduction du gaspillage sont appliquées	☒	☒	☐	☐
Réaliser le merchandising	Les règles de merchandising sont respectées Le droit et les réglementations relatifs au commerce sont respectés L'implantation des produits ou la mise en place de l'opération commerciale est efficace et en cohérence avec les objectifs commerciaux et les indicateurs de performance L'analyse des résultats de l'implantation ou de l'opération commerciale est pertinente Les ajustements proposés sont adaptés Les mesures de prévention des risques sont adaptées et mises en œuvre	☐	☐	☐	☒
Participer au développement des ventes en prenant en compte le parcours d'achat du client	La réponse à la demande du client est adaptée et prend en compte son <i>parcours d'achat</i> Les actions de fidélisation sont adaptées à la situation Le suivi des évolutions de l'offre et des usages des produits est réalisé L'offre produits et de services est valorisée sur les sites marchands et les réseaux sociaux	☒	☒	☐	☐

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Analyser les objectifs commerciaux, les indicateurs de performances de l'unité marchande et proposer des ajustements à sa hiérarchie	Les calculs commerciaux sont maîtrisés Les indicateurs de performance sont analysés Les variations sont identifiées et analysées Le tableau de bord est renseigné Les ajustements pour l'atteinte des objectifs commerciaux et des indicateurs de performance fixés sont pertinents	☒	☒	☐	☐
Animer l'équipe d'une unité marchande					
Contribuer au recrutement et à l'intégration de nouveaux membres de l'équipe	Les candidatures sont sélectionnées à partir de critères définis Le profil du candidat est en adéquation avec la fiche de poste Le parcours d'intégration individualisé est préparé	☒	☒	☐	☐
Coordonner l'activité de l'équipe de l'unité marchande et ajuster la planification horaire	Les tâches et leurs priorités sont identifiées La charge de travail est évaluée de manière réaliste Les horaires de travail respectent la réglementation La répartition des tâches respecte les règles d'organisation interne La gestion des événements est adaptée au contexte	☒	☒	☐	☐
Mobiliser les membres de l'équipe au quotidien	L'analyse des activités commerciales est pertinente Les mesures correctives préconisées sont adaptées Les techniques de briefing et débriefing d'équipe sont maîtrisées Les briefings et débriefings sont adaptés à la situation	☐	☒	☐	☐
Obligations réglementaires le cas échéant : Sans objet.					

3.3. Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Mettre en œuvre les mesures de prévention, respecter et faire respecter les règles de sûreté, santé et sécurité au travail	Analyser les objectifs commerciaux, les indicateurs de performances de l'unité marchande et proposer des ajustements à sa hiérarchie
	Contribuer au recrutement et à l'intégration de nouveaux membres de l'équipe
	Coordonner l'activité de l'équipe de l'unité marchande et ajuster la planification horaire
	Gérer l'approvisionnement de l'unité marchande
	Mobiliser les membres de l'équipe au quotidien
	Participer au développement des ventes en prenant en compte le parcours d'achat du client
	Réaliser le merchandising
Transmettre les consignes oralement et par écrit	Analyser les objectifs commerciaux, les indicateurs de performances de l'unité marchande et proposer des ajustements à sa hiérarchie
	Contribuer au recrutement et à l'intégration de nouveaux membres de l'équipe
	Coordonner l'activité de l'équipe de l'unité marchande et ajuster la planification horaire
	Gérer l'approvisionnement de l'unité marchande
	Mobiliser les membres de l'équipe au quotidien
	Participer au développement des ventes en prenant en compte le parcours d'achat du client
	Réaliser le merchandising
Utiliser les outils numériques et les applicatifs de gestion de l'unité marchande	Analyser les objectifs commerciaux, les indicateurs de performances de l'unité marchande et proposer des ajustements à sa hiérarchie
	Contribuer au recrutement et à l'intégration de nouveaux membres de l'équipe
	Coordonner l'activité de l'équipe de l'unité marchande et ajuster la planification horaire
	Gérer l'approvisionnement de l'unité marchande
	Mobiliser les membres de l'équipe au quotidien
	Participer au développement des ventes en prenant en compte le parcours d'achat du client
	Réaliser le merchandising
Réaliser une veille sur les produits et services en lien avec l'activité de l'unité marchande	Analyser les objectifs commerciaux, les indicateurs de performances de l'unité marchande et proposer des ajustements à sa hiérarchie
	Contribuer au recrutement et à l'intégration de nouveaux membres de l'équipe
	Coordonner l'activité de l'équipe de l'unité marchande et ajuster la planification horaire
	Gérer l'approvisionnement de l'unité marchande
	Mobiliser les membres de l'équipe au quotidien
	Participer au développement des ventes en prenant en compte le parcours d'achat du client

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
	Réaliser le merchandising

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

4.1. Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 02 h 25 min

4.2. Protocole d'intervention du jury :

Préalablement à l'entretien technique, le jury étudie les travaux issus de la mise en situation professionnelle afin de préparer l'entretien technique.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

4.3. Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet.

5. Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session titre

Un surveillant est présent pendant la mise en situation professionnelle et le temps de préparation avant l'entretien technique.



MINISTERE EN CHARGE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

REFERENTIEL DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Assistant manager d'unité marchande

CCP

Développer l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Analyser les objectifs commerciaux, les indicateurs de performances de l'unité marchande et proposer des ajustements à sa hiérarchie Gérer l'approvisionnement de l'unité marchande Participer au développement des ventes en prenant en compte le parcours d'achat du client	02 h 30 min	La mise en situation professionnelle se présente sous forme d'une étude de cas. L'étude de cas se déroule dans un contexte de magasin fictif. A partir de consignes, le candidat réalise les travaux suivants : - contrôle d'une livraison et proposition d'actions correctives ; - validation d'une proposition de commande et proposition d'ajustements si nécessaire ; - analyse d'un extrait d'entretien de vente et de conseil, d'action de fidélisation et proposition de mesures correctives ; - calcul des indicateurs liés à un tableau de bord ; - analyse d'un tableau de bord et proposition d'un plan d'actions. Pour réaliser les travaux demandés, le candidat dispose : - d'un dossier papier comprenant les consignes et les documents nécessaires ; - d'un dossier numérique comprenant les maquettes préétablies nécessaires. Le candidat renseigne ces maquettes sur son poste de travail à l'aide d'outils bureautiques (logiciels de traitement de texte et de tableur).
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Analyser les objectifs commerciaux, les indicateurs de performances de l'unité marchande et proposer des ajustements à sa hiérarchie Gérer l'approvisionnement de l'unité marchande	00 h 50 min	L'entretien technique a obligatoirement lieu après la mise en situation professionnelle.

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
	Participer au développement des ventes en prenant en compte le parcours d'achat du client		Il comporte trois parties : Première partie : préparation Pendant 10 minutes, le candidat prépare l'entretien. Il dispose de ses travaux réalisés lors de la mise en situation professionnelle. Deuxième partie Pendant 20 minutes, le jury échange avec le candidat sur les travaux réalisés lors de la mise en situation professionnelle. Troisième partie Pendant 20 minutes, en s'appuyant sur un guide d'entretien, le jury questionne le candidat au sujet des compétences « Gérer l'approvisionnement de l'unité marchande » et « Participer au développement des ventes en prenant en compte le parcours d'achat du client ».
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet.
▪ Questionnement à partir de production(s)	Réaliser le merchandising	00 h 30 min	Le questionnement à partir de production(s) se déroule avant ou après la mise en situation professionnelle et l'entretien technique. En amont de la session, le candidat conçoit un diaporama. Le questionnement se déroule en deux parties : Première partie Pendant 20 minutes, le candidat présente le diaporama. Deuxième partie Pendant 10 minutes, le jury échange avec le candidat sur son diaporama.
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		03 h 50 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

A partir de consignes, le candidat réalise des travaux liés au développement de l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal. Le candidat est libre de choisir l'ordre de traitement des travaux.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

L'entretien technique a lieu obligatoirement après la mise en situation professionnelle.

Préalablement à l'entretien technique, le jury évalue les travaux effectués dans le cadre de la mise en situation professionnelle afin de préparer l'entretien technique.

Avant le temps de préparation du candidat, le jury transmet au candidat un dossier avec ses travaux imprimés, sans annotation du jury.

Informations complémentaires concernant le questionnaire professionnel :

Sans objet.

Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) :

En amont de la session titre, le candidat élabore un diaporama relatif à la compétence « Réaliser le merchandising ». Le diaporama porte sur la mise en place et l'analyse d'une implantation de produits ou d'une opération commerciale. Il comprend, hors page de garde et sommaire, 7 diapositives. Ce diaporama peut comporter des schémas, des illustrations et des photos.

Ce document doit correspondre à une expérience en entreprise. Le candidat présente :

- le point de vente (1 diapositive) ;
- l'implantation de produits ou l'opération commerciale, les familles de produits concernées, les objectifs quantitatifs et qualitatifs fixés et les consignes reçues de la part de son responsable ou son tuteur (1 diapositive) ;
- l'organisation mise en œuvre, les moyens matériels utilisés, et les moyens humains affectés (1 diapositive) ;
- les mesures de prévention des risques qu'il a mises en œuvre (1 diapositive) ;
- les techniques de merchandising qu'il a utilisées (1 diapositive) ;
- le résultat final, illustré à l'aide de photos ou d'un planogramme de l'implantation de produits ou de l'opération commerciale (1 diapositive) ;
- l'analyse des résultats de l'implantation de produits ou de l'opération commerciale. Il indique les ajustements qu'il propose suite à son analyse des résultats (1 diapositive).

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Développer l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 20 min

Protocole
d'intervention du jury :

Préalablement à l'entretien technique, le jury évalue les travaux issus de la mise en situation professionnelle afin de préparer l'entretien technique.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet.

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP

Un surveillant est présent pendant la mise en situation professionnelle et le temps de préparation avant l'entretien technique.

CCP

Animer l'équipe d'une unité marchande

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Contribuer au recrutement et à l'intégration de nouveaux membres de l'équipe Coordonner l'activité de l'équipe de l'unité marchande et ajuster la planification horaire	01 h 15 min	La mise en situation professionnelle se présente sous forme d'une étude de cas. L'étude de cas se déroule dans un contexte de magasin fictif. A partir de consignes, le candidat réalise les travaux suivants : - sélection d'une candidature ; - préparation d'un parcours d'intégration ; - ajustement d'un planning horaire et de répartition des tâches ; Pour réaliser les travaux demandés, le candidat dispose : - d'un dossier papier comprenant les consignes et les documents nécessaires ; - d'un dossier numérique comprenant les maquettes préétablies nécessaires. Le candidat renseigne ces maquettes sur son poste de travail à l'aide d'outils bureautiques (logiciels de traitement de texte et de tableur).
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Contribuer au recrutement et à l'intégration de nouveaux membres de l'équipe Coordonner l'activité de l'équipe de l'unité marchande et ajuster la planification horaire Mobiliser les membres de l'équipe au quotidien	00 h 45 min	L'entretien technique a obligatoirement lieu après la mise en situation professionnelle. Il comporte trois parties : Première partie : préparation Pendant 10 minutes le candidat prépare l'entretien. Il dispose de ses travaux réalisés lors de la mise en situation professionnelle.

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			Deuxième partie Pendant 15 minutes, le jury échange avec le candidat sur les travaux réalisés lors de la mise en situation professionnelle. Troisième partie Pendant 20 minutes, en s'appuyant sur un guide d'entretien, le jury questionne le candidat au sujet de la compétence « Mobiliser les membres de l'équipe au quotidien ».
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet.
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	02 h 00 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

A partir de consignes, le candidat réalise des travaux liés à l'animation de l'équipe d'une unité marchande. Le candidat est libre de choisir l'ordre de traitement des travaux.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

L'entretien technique a lieu obligatoirement après la mise en situation professionnelle.

Préalablement à l'entretien technique, le jury évalue les travaux effectués dans le cadre de la mise en situation professionnelle afin de préparer l'entretien technique. Avant le temps de préparation du candidat, le jury transmet au candidat un dossier avec ses travaux imprimés, sans annotation du jury.

Informations complémentaires concernant le questionnaire professionnel :

Sans objet.

Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) :

Sans objet.

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Animer l'équipe d'une unité marchande

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 45 min Protocole

d'intervention du jury :

Préalablement à l'entretien technique, le jury étudie les travaux issus de la mise en situation professionnelle afin de préparer l'entretien technique.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet.

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP

Un surveillant est présent pendant la mise en situation professionnelle et le temps de préparation avant l'entretien technique.

Annexe 1

Plateau technique d'évaluation Assistant manager d'unité marchande

Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	Une salle équipée de tables et de chaises, en quantité suffisante au regard du nombre de candidat et préservant la confidentialité des travaux.	Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention. Les postes de travail doivent être suffisamment espacés et de taille suffisante pour permettre aux candidats de consulter leur dossier et effectuer les travaux demandés sur poste informatique.
Entretien technique	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises, et d'un poste informatique équipé, d'un port USB, d'un pack bureautique (logiciels de traitement de texte et de tableur).	Adapter le nombre de bureaux ou de salles en fonction du nombre de passages simultanés decandidats.
Questionnement à partir de productions	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises, et d'un poste informatique équipé, d'un ports USB, d'un logiciel de présentation relié à un vidéoprojecteur.	Adapter le nombre de bureaux ou de salles en fonction du nombre de passages simultanés decandidats.
Entretien final	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges. Adapter le nombre de bureaux ou de salles en fonction du nombre de passages simultanés de candidats.

Ressources (pour un candidat)

Certaines ressources peuvent être partagées par plusieurs candidats.

Leur nombre est indiqué dans la colonne « Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve »

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Postes de travail	1	Poste informatique équipé : • d'un port USB • d'un pack bureautique : un logiciel tableur, traitement de texte et de présentation • d'un accès à une imprimante couleur en réseau	1	Un poste organisateur doit permettre la lecture de CD-ROM
	1	Vidéoprojecteur	1	Le vidéoprojecteur est utilisé lors du questionnement à partir de production
Outils / Outillages	1	1 support de stockage de données amovible ou dématérialisé 1 calculatrice par candidat Feuilles de papier vierge, surligneurs et stylos	1	1 calculatrice par membre du jury

ANNEXE 2

CORRESPONDANCES DU TP

Le titre professionnel Assistant manager d'unité marchande est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances sont :

	Responsable de rayon Arrêté du 27/11/2017		Assistant manager d'unité marchandeArrêté du 16/07/2020
CCP	Développer l'efficacité commerciale dans un environnement omnicanal	CCP	Développer l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal
CCP	Animer l'équipe d'un espace de vente	CCP	Animer l'équipe d'une unité marchande

Annexe 3

Glossaire des modalités d'évaluation du référentiel d'évaluation (RE)

Mise en situation professionnelle

Il s'agit d'une reconstitution qui s'inspire d'une situation professionnelle représentative de l'emploi visé par le titre. Elle s'appuie sur le plateau technique d'évaluation défini dans l'annexe 1 du référentiel d'évaluation.

Présentation d'un projet réalisé en amont de la session

Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet réalisé dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet en amont de la session. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session » mentionne en quoi consiste ce projet.

Entretien technique

L'entretien technique peut être prévu par le référentiel d'évaluation. Sa durée et son périmètre de compétences sont précisés. Il permet si nécessaire d'analyser la mise en situation professionnelle et/ou d'évaluer une (des) compétence(s) particulière(s).

Questionnaire professionnel

Il s'agit d'un questionnaire écrit passé sous surveillance. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d'évaluer certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité. Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

Questionnement à partir de production(s)

Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet...) élaborée en amont de la session par le candidat, pour évaluer certaines des compétences non évaluables par la mise en situation professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) » mentionne en quoi consiste/nt cette/ces production(s).

Entretien final

Il permet au jury de s'assurer, que le candidat possède :

La compréhension et la vision globale du métier quel qu'en soit le contexte d'exercice ;

La connaissance et l'appropriation de la culture professionnelle et des représentations du métier.

Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son dossier professionnel.

**ASSEMBLÉE
DE LA
POLYNÉSIE FRANÇAISE**

NOR : CFP24202961DL-5

DÉLIBÉRATION N°

/APF

DU

relative à la demande de reconnaissance par l'État du titre à finalité professionnelle de responsable coordonnateur services au domicile préparé en Polynésie française et délivré par la ministre en charge de la formation professionnelle

L'ASSEMBLÉE DE LA POLYNÉSIE FRANÇAISE

Vu la loi organique n° 2004-192 du 27 février 2004 modifiée portant statut d'autonomie de la Polynésie française, ensemble la loi n° 2004-193 du 27 février 2004 modifiée complétant le statut d'autonomie de la Polynésie française ;

Vu l'ordonnance n° 2021-552 du 5 mai 2021 portant actualisation et adaptation des dispositions du code de l'éducation relatives à l'outre-mer (*dernier alinéa de l'article L. 337-1 dans la rédaction résultant du 13° du II de l'article L. 376-1*) ;

Vu le code du travail de la Polynésie française et notamment le Livre III de sa partie VI ;

Vu le décret n° 2021-1907 du 30 décembre 2021 portant actualisation et adaptation de dispositions du code de l'éducation relatives à l'outre-mer ;

Vu l'arrêté n° 1630 CM du 1^{er} septembre 2025 soumettant un projet de délibération à l'assemblée de la Polynésie française ;

Vu la lettre n° /2025/APF/SG du portant convocation en séance des représentants à l'assemblée de la Polynésie française ;

Vu le rapport n° du de la commission de l'emploi et de la fonction publique ;

Dans sa séance du

A D O P T E :

Article 1^{er}.- La présente délibération a pour objet la demande de reconnaissance par l'État du titre à finalité professionnelle de responsable coordonnateur services au domicile préparé en Polynésie française et délivré par la ministre en charge de la formation professionnelle.

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

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

INTITULÉ	SIGLE	RÉFÉRENCE
Responsable coordonnateur services au domicile	RCSAD	TP-01406

Les informations relatives aux activités et aux compétences liées à la qualification visée, ainsi que les modalités de l'examen et les conditions de délivrance du titre à finalité professionnelle, sont décrites aux annexes jointes à la présente délibération.

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

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

Article 5.- Le Président de la Polynésie française signalera toute modification qui interviendrait antérieurement ou postérieurement à la reconnaissance du titre.

Il s'assurera que les conditions de délivrance du titre sont respectées conformément aux dispositions prévues dans le référentiel de certification.

L'autorité habilitée de la Polynésie française autorise, le cas échéant des missions de contrôle diligentées par l'État, pour s'assurer des conditions dans lesquelles la formation et la délivrance du titre sont organisées.

Article 6.- Le Président de la Polynésie française est chargé de l'exécution de la présente délibération qui sera publiée au *Journal officiel* de la Polynésie française.

La secrétaire,

Odette HOMAI

Le Président,

Antony GEROS



MINISTERE EN CHARGE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

REFERENTIEL PROFESSIONNEL

(RP)

DU TITRE A FINALITÉ

PROFESSIONNELLE

« Responsable-coordonnateur services au
domicile »

Niveau III (5)

SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du titre professionnel.....	5
Contexte de l'examen du titre professionnel	5
Liste des activités	6
Vue synoptique de l'emploi-type.....	8
Fiche emploi type	9
Fiches activités types de l'emploi	13
Fiches compétences professionnelles de l'emploi.....	19
Fiche compétences transversales de l'emploi.....	49
Glossaire technique	51
Glossaire du RP.....	55

Introduction

Contexte de l'examen du titre professionnel

Face à une demande grandissante de services à la personne (SAP), la taille des structures du secteur des services au domicile augmente et l'offre de services tend à se diversifier.

Pour mener à bien leur activité, les structures recherchent des encadrants de proximité généralement dénommés « responsables de secteur » afin de gérer les demandes des clients, organiser les interventions, accompagner les intervenants au domicile, assurer les démarches administratives et contribuer aux projets communs avec des structures partenaires.

Cette fonction d'encadrant intermédiaire est déterminante pour la qualité du service rendu, pour la pérennité des structures du secteur d'aide à la personne, pour l'amélioration globale des conditions de travail des intervenants à domicile mais aussi pour répondre relayer les politiques publiques.

Premier niveau d'encadrement dans les structures d'aide à domicile, ce professionnel est un rouage essentiel dans son rôle d'interface entre la structure, les intervenants et les personnes.

Aucune certification professionnelle publique ne couvre actuellement l'ensemble des compétences généralement attendues pour occuper cette fonction. Ainsi la création d'un titre professionnel, intitulé « Responsable-coordonnateur services au domicile » de niveau III, devrait permettre de certifier ces compétences et de favoriser l'accès à ces emplois généralement intitulés « responsable de secteur » dans toutes les structures.

L'intitulé « Responsable-coordonnateur services au domicile » reflète les réalités de l'emploi quel que soit les modes d'intervention et les organisations de travail :

- « Responsable », car c'est un emploi de management ;
- « Coordonnateur », auprès des équipes, sur le territoire et avec les partenaires ;
- « Services », qui facilitent la vie quotidienne des personnes et des familles ;
- « Au domicile », comme lieu de réalisation des services et lieu de travail des intervenants.

Le RCSAD encadre une équipe d'intervenants à domicile en favorisant leur responsabilisation et leur autonomie dans le souci de leur employabilité et du développement de leurs compétences.

De par sa proximité avec les intervenants et sa connaissance des situations des interventions à domicile, le RCSAD joue un rôle important dans la prévention des risques professionnels et la qualité de vie au travail pour ces salariés.

L'exercice de ce métier nécessite un ensemble particulier de compétences et de connaissances qui relèvent à la fois du domaine de l'intervention à domicile, du management, de la gestion et du travail en réseau.

Ce référentiel emploi propose une présentation des contenus d'un emploi-type de RC SAD et de ses activités principales – chacune des activités représentant un bloc de compétences.

Les contenus ont été identifiés par le biais d'une méthodologie d'analyse du travail composée, entre autres, de l'analyse des offres d'emploi et de la consultation d'un large panel de professionnels représentatifs de l'activité et de l'organisation du secteur.

Des entretiens avec des professionnels de structures de statut et de taille différentes et réparties sur des zones territoriales diversifiées ainsi que des groupes de travail et d'échanges, ont permis d'approfondir et d'enrichir l'analyse.

Le référentiel emploi est composé de trois activités-type qui représentent les missions principales confiées au RCSAD :

- La première activité concerne l'analyse de la demande du client, et le processus d'élaboration et de suivi d'une prestation de service adaptée.
- La deuxième activité concerne le management de proximité de l'équipe d'intervenants et comprend les compétences relatives au recrutement et à l'intégration des salariés, à l'organisation et au contrôle de leur activité et à l'encadrement de l'équipe au quotidien.
- Enfin la troisième activité concerne la dimension relative à la qualité de service ainsi que les activités de représentation externe.

Des compétences transversales ont été identifiées. Elles concernent la prévention des risques professionnels, la

posture du RCSAD, son implication au sein de collectifs, le respect des règles et procédures.

Le contour des activités du RCSAD varie selon la taille et l'organisation des structures. Sa fonction peut avoir une dimension administrative plus ou moins étendue, une dimension managériale plus ou moins élargie, ainsi qu'une dimension de développement plus ou moins présente.

Selon l'organisation, la gestion quotidienne des bénéficiaires et des aides à domicile peut être confiée à un personnel qualifié d'assistant ou de secrétaire par exemple. Dans une autre catégorie d'organisation, le responsable coordinateur supervise une équipe de personnels administratifs pour le suivi quotidien des prestations auprès des clients.

Liste des activités

Nouveau TP : Responsable-coordonnateur services au domicile

Activités :

- Concevoir et organiser une prestation de services au domicile
- Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile
- Contribuer à l'amélioration de la qualité du service et représenter la structure auprès des partenaires

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Concevoir et organiser une prestation de services au domicile	1	Analyser une demande de services au domicile, recueillir les attentes et concevoir une prestation adaptée
		2	Réaliser la gestion administrative en lien avec la prestation
		3	Organiser et coordonner la prestation de services au domicile
		4	Recruter des intervenants et accompagner leur intégration
2	Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile	5	Planifier et contrôler l'activité des intervenants
		6	Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants
3	Contribuer à l'amélioration de la qualité du service et représenter la structure auprès des partenaires	7	Veiller à la qualité du service rendu lors des interventions à domicile
		8	Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile

FICHE EMPLOI TYPE

Responsable-coordonnateur services au domicile

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

Le responsable-coordonnateur (coordonnatrice) services au domicile (RCSAD) assure l'interface entre les clients, les intervenants et la structure de services au domicile.

Les activités du RCSAD varient en fonction de l'organisation de la structure, de la répartition des activités et des différents niveaux hiérarchiques.

Le responsable-coordonnateur (coordonnatrice) services au domicile (RCSAD) élabore et organise des prestations de services pour des clients allant du particulier cherchant des services d'entretien domestiques, aux personnes en perte d'autonomie ou en situation de handicap ayant besoin d'une prestation plus étendue.

Le RCSAD est réactif aux aléas et est souvent amené à reconsidérer ses priorités dans l'organisation de ses activités. Il anime et coordonne une équipe d'intervenants dans le souci constant de la sécurité et de la santé des intervenants et de l'amélioration de la qualité du service. Le RCSAD représente la structure auprès de ses interlocuteurs externes.

Le responsable-coordonnateur (coordonnatrice) services au domicile analyse, avec le client, ses besoins de services au domicile et l'informe de l'offre de services de la structure. En fonction de la situation du client et de la nature de la prestation, il identifie les dispositifs d'aide et de financement et informe le client des démarches nécessaires à la mobilisation de ces dispositifs.

Le RCSAD construit la prestation adaptée, en tenant compte des risques spécifiques et des mesures nécessaires pour les éviter, établit le devis et le présente au client. Il identifie les intervenants compétents et établit le planning des prestations conformément à la législation du travail et en fonction des temps de trajet et des temps de pause des intervenants. Le RCSAD assure la gestion administrative des prestations dans le respect de la législation et des procédures en vigueur dans la structure.

Pendant toute la durée du contrat, le RCSAD s'assure régulièrement de la satisfaction du client et veille au maintien de la qualité du service et des conditions de sécurité et de santé au travail. Il s'informe des conditions du déroulement de la prestation auprès des intervenants et propose si nécessaire de la modifier pour l'adapter à l'évolution des besoins.

Le RCSAD organise et coordonne l'activité des intervenants à domicile. Il contribue au recrutement des intervenants et sélectionne les candidatures correspondant au profil recherché. Il conduit des entretiens pour identifier les candidats ayant les compétences requises et émet un avis motivé concernant l'embauche. Il accueille les nouveaux intervenants et organise leur parcours d'intégration. Il peut être amené à conduire les entretiens professionnels.

Le RCSAD gère les plannings au quotidien ou supervise la planification.

Il établit les plannings horaires des intervenants en équilibrant les prestations à forte et faible charge physique et mentale afin de préserver la sécurité et la santé des intervenants. Il organise les remplacements prévus et ceux imposés par les absences imprévues. Il réagit rapidement, s'adapte à la situation du moment, modifie ses priorités et alerte sa hiérarchie et les services internes si nécessaire.

Il échange régulièrement avec les intervenants sur les conditions de réalisation des prestations et sur la relation avec les clients. Il repère les situations à risque et intervient si nécessaire pour prévenir ou réguler les tensions ou conflits. Il remonte les informations utiles à l'évaluation des risques professionnels et à la mise en place des mesures de prévention correspondantes, généralement auprès des responsables du document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP).

Le RCSAD met en œuvre des moyens pour garantir une démarche de bientraitance et veiller à la non maltraitance.

Le RCSAD contribue à l'évaluation et à la prévention des risques professionnels en faisant remonter les informations aux responsables en charge du suivi de la mise en œuvre du document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP).

Il identifie les besoins en perfectionnement et propose des actions de formation. Il soutient les intervenants au quotidien et s'assure de la cohésion de l'équipe par son accompagnement au quotidien.

Il contrôle la correspondance de la prestation avec les attentes et besoins des personnes

Le RCSAD représente la structure lors des réunions avec des partenaires, des financeurs ou à l'occasion de manifestations professionnelles, telles que des salons ou des colloques.

Il travaille en partenariat avec des équipes pluri professionnelles et collabore avec différents acteurs médico-sociaux.

Le RCSAD organise une veille sur l'évolution du secteur. Dans le territoire d'implantation de la structure, il contribue à détecter de nouveaux besoins de services à la personne. Il peut proposer à sa hiérarchie de développer de nouvelles prestations dans l'offre de services.

Le niveau d'autonomie et de responsabilité du responsable-coordonnateur services au domicile varie en fonction de la taille et de l'organisation de la structure, de la répartition des activités et des différents niveaux hiérarchiques. Le RCSAD est généralement autonome dans l'organisation quotidienne de ses activités. Il rend compte à sa hiérarchie et l'alerte en cas de problème dépassant les limites de sa délégation.

Selon l'organisation de la structure, le RCSAD peut être le responsable hiérarchique des intervenants ou encadrer plusieurs équipes autonomes d'intervenants.

Le RCSAD peut exercer ses activités en entreprise et en association d'aide à domicile (service prestataire et/ou mandataire), ainsi que dans une collectivité territoriale (service d'aide à domicile d'un centre communal d'action sociale -CCAS).

Le RCSAD communique oralement et par écrit avec sa hiérarchie, les intervenants, les clients, les autres services de la structure (les ressources humaines, le service paie, le service client, la comptabilité, le service informatique...) et des partenaires externes. Il est fréquemment sollicité et dispose d'une grande capacité d'écoute et d'adaptation à ses interlocuteurs.

L'emploi s'exerce à temps plein comme à temps partiel, dans les locaux de la structure et à l'extérieur. Les déplacements dans le territoire d'implantation de la structure sont fréquents. En fonction des contraintes de l'activité et pour garantir la continuité de l'accompagnement des personnes, des astreintes sont possibles. Le RCSAD peut être amené à travailler le soir, les jours fériés et le weekend.

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

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- Secteur des services à la personne (famille, enfants, personnes âgées, personnes en situation de handicap) public, privé lucratif, privé non lucratif.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Responsable de secteur d'aide à la personne
- Responsable de secteur services à domicile
- Responsable de secteur - services à la personne
- Responsable de secteur en maintien à domicile
- Responsable-coordonnateur
- Responsable coordinateur
- Coordinateur de secteur
- Encadrant de proximité
- Coach d'équipe

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Sans objet

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Concevoir et organiser une prestation de services au domicile
Analyser une demande de services au domicile, recueillir les attentes et concevoir une prestation adaptée
Réaliser la gestion administrative en lien avec la prestation
Organiser et coordonner la prestation de services au domicile
2. Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile
Recruter des intervenants et accompagner leur intégration
3. Planifier et contrôler l'activité des intervenants
Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants
4. Contribuer à l'amélioration de la qualité du service et représenter la structure auprès des partenaires
5. Veiller à la qualité du service rendu lors des interventions à domicile
Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile

Compétences transversales de l'emploi

Adopter un comportement orienté vers l'autre
Travailler et coopérer au sein d'un collectif
Respecter des règles et des procédures
Intégrer la prévention des risques professionnels dans la mise en œuvre des prestations

Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau III
Convention(s) :
Code(s) NSF :
330p--Management de services sanitaires et sociaux

Fiche(s) Rome de rattachement

K1201 Action sociale
K1403 Management de structure de santé, sociale ou pénitentiaire

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

Concevoir et organiser une prestation de services au domicile

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

Afin de concevoir un service de qualité correspondant à la demande, le responsable-coordonnateur services au domicile recueille les attentes du client et conçoit avec lui la prestation de services adaptée. Il organise les interventions et en assure la gestion administrative.

Le RCSAD analyse avec le client ses besoins de services et les possibilités d'aides financières. Il l'informe de l'offre de services de la structure. Il identifie les dispositifs d'aide et de financement en fonction de la nature de la prestation et informe le client des démarches nécessaires à la mobilisation de ces dispositifs. Le RCSAD conçoit une prestation adaptée tenant compte des risques spécifiques et des mesures de prévention nécessaires, établit le devis et le présente au client. Il s'assure de la compréhension des engagements mutuels avant la contractualisation. Il vise à établir avec la personne les conditions d'un climat de confiance.

Lorsque la prestation demandée est en lien avec un plan d'aide individualisé prescrit par un financeur, le RCSAD propose une prestation répondant aux critères fixés par ce plan d'aide.

En fonction de la nature des prestations, il identifie les intervenants compétents et vérifie leur disponibilité. Il établit le planning des prestations conformément à la législation du travail et en fonction des compétences, des temps de trajet et des temps de pause des intervenants.

Le RCSAD informe le client des modalités de mise en œuvre de la prestation. Après la première intervention et régulièrement pendant la durée du contrat, il s'assure de la satisfaction du client et veille au maintien de la qualité du service et des conditions de sécurité et de santé au travail. Il s'informe des conditions du déroulement de la prestation auprès des intervenants. Si nécessaire, il propose de modifier la prestation pour l'adapter à l'évolution des besoins.

Le RCSAD assure la gestion administrative des prestations dans le respect de la réglementation et des procédures en vigueur dans la structure. Il veille au respect des heures prévues au plan d'aide ou devis et assiste la personne ou les proches aidants dans les démarches d'actualisation du plan d'aide si besoin.

Le RCSAD se sert couramment de logiciels de planification et d'autres applications numériques de gestion pour les structures assurant des services au domicile.

L'exercice de l'activité varie en fonction du contexte de la demande. Le RCSAD traite aussi bien des demandes concernant une prestation d'entretien à domicile que des demandes concernant des prestations d'aide pour une personne en perte d'autonomie ou en situation de handicap. Il reçoit la personne et ses proches aidants ou se rend à domicile. Il écoute la personne elle-même et ses proches, recueille les informations nécessaires et propose une prestation qui peut inclure un accompagnement individualisé comprenant des activités sociales et culturelles.

Il coordonne la mise en place des prestations ou du plan d'aide avec les autres intervenants au domicile et les équipes pluri professionnelles intervenant pour la personne à son domicile.

Le RCSAD exerce cette activité sous la responsabilité de sa hiérarchie, dans le respect de la législation et de la confidentialité des échanges et des données. Son degré d'autonomie dépend du niveau de sa délégation et varie en fonction de la taille et de l'organisation de la structure.

L'activité s'exerce dans les locaux de la structure. Elle implique des déplacements au domicile afin de vérifier les conditions de la faisabilité de la prestation prévue.

Le RCSAD communique, par écrit et oralement, avec divers interlocuteurs, internes ou externes à la structure, tels que le client lui-même, les proches aidants, les intervenants de la structure et les intervenants d'autres services, les organismes financeurs...

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Analyser une demande de services au domicile, recueillir les attentes et concevoir une prestation adaptée
Réaliser la gestion administrative en lien avec la prestation
Organiser et coordonner la prestation de services au domicile

Compétences transversales de l'activité type

Adopter un comportement orienté vers l'autre
Travailler et coopérer au sein d'un collectif
Respecter des règles et des procédures
Intégrer la prévention des risques professionnels dans la mise en œuvre des prestations

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile

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

Le responsable-coordonnateur services au domicile anime et coordonne l'équipe dans le but de maintenir la qualité du service et de veiller à la santé des intervenants.

Le RCSAD contribue aux recrutements et sélectionne les candidatures correspondantes au profil recherché. Il reçoit les candidats, et conduit des entretiens pour identifier ceux ayant les compétences requises. Il émet un avis motivé concernant les suites de l'embauche. Il accueille les nouveaux intervenants, les sensibilise à la prévention des risques professionnels spécifiques aux activités réalisées au domicile. Il organise le parcours d'intégration des nouveaux intervenants.

Le RCSAD établit les plannings horaires des intervenants en tenant compte de leurs compétences, de la législation du travail, de la réglementation en vigueur, des durées des déplacements et des temps de pause. Afin de préserver la sécurité et la santé des intervenants, il équilibre les prestations à forte et faible charge physique ou mentale au cours d'une journée.

Il vérifie régulièrement auprès des clients que la prestation est effectuée dans le respect des termes du contrat. Afin d'assurer la continuité du service, il organise les remplacements prévus et ceux imposés par les absences imprévues.

Afin de veiller à la qualité de vie au travail, pour prévenir les risques professionnels et accompagner les intervenants, le RCSAD est à leur écoute. Il échange régulièrement avec eux sur les conditions de réalisation des prestations et sur la relation avec les clients. Il repère les situations à risque et intervient si nécessaire afin de prévenir ou de réguler les tensions ou conflits. Lors des réunions d'équipe, il informe les intervenants des évolutions réglementaires, techniques ou juridiques et leur apporte les repères nécessaires sur l'organisation de l'activité.

Il peut être amené à conduire les entretiens professionnels.

Le RCSAD identifie les besoins en formation, informe les intervenants des actions de formation existantes, recueille leurs demandes et propose des actions de formation.

Garant du bon déroulement de la prestation, il contrôle la correspondance de celle-ci avec les attentes et besoins des personnes.

Il accompagne les intervenants sur les changements de pratique. Il les responsabilise et les fidélise en reconnaissant leurs compétences et en valorisant la qualité de leurs interventions.

Le RCSAD se sert couramment de logiciels de planification et d'autres applications numériques.

Le contexte d'exercice de l'activité dépend des mouvements du personnel et des aléas en lien avec les prestations de services au domicile. Le RCSAD est réactif quand une situation se dégrade afin de prévenir des risques pour le client et pour l'intervenant.

Le RCSAD exerce cette activité sous la responsabilité de sa hiérarchie dans le respect de la législation et de la confidentialité des échanges et des données. Son degré d'autonomie dépend du niveau de sa délégation et varie en fonction de la taille et de l'organisation de la structure.

L'activité s'exerce dans les locaux de la structure.

Le RCSAD travaille en collaboration avec les services des ressources humaines et sa hiérarchie lors des recrutements et de l'élaboration du plan de formation. Il communique par écrit et oralement.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Recruter des intervenants et accompagner leur intégration

Planifier et contrôler l'activité des intervenants
Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants

Compétences transversales de l'activité type

Adopter un comportement orienté vers l'autre
Travailler et coopérer au sein d'un collectif
Respecter des règles et des procédures
Intégrer la prévention des risques professionnels dans la mise en œuvre des prestations

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 3

Contribuer à l'amélioration de la qualité du service et représenter la structure auprès des partenaires

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

Le responsable-coordonnateur services au domicile contribue à l'amélioration de la qualité du service par son suivi au quotidien. A partir de ses observations, il peut proposer des modifications de l'organisation du travail ou de nouvelles prestations afin de contribuer à l'amélioration du service et au développement de la structure.

Le RCSAD se réfère aux chartes et engagements qualité en vigueur dans la structure. Il s'informe régulièrement du niveau de satisfaction des clients et analyse les points d'insatisfaction pour y remédier. Il renseigne les outils de suivi de la qualité du service et fait remonter les informations à la hiérarchie ou au service compétent et fait des propositions d'amélioration. Il sensibilise les intervenants à domicile aux enjeux de la qualité du service. Le RCSAD participe à l'évaluation des risques professionnels et il fait remonter des informations et des propositions aux responsables en charge du document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP).

Afin de représenter la structure, le RCSAD participe à des réunions avec des partenaires ou des financeurs, ou à des manifestations professionnelles, telles que des salons ou des colloques.

Le RCSAD contribue à la bonne image de la structure auprès de ses interlocuteurs externes et internes. Il respecte ses valeurs et souligne l'attractivité des prestations.

Dans le territoire d'implantation de la structure, il travaille en partenariat avec des équipes pluri professionnelles et participe au développement de nouveaux partenariats.

Afin de contribuer au développement de la structure, le RCSAD assure une veille sur l'évolution du secteur des services réalisés au domicile des personnes. Il coopère à la détection de nouveaux clients, de nouveaux besoins de services non traités jusqu'alors et au développement de nouvelles prestations dans l'offre de services de la structure. Il participe à la conception des supports de communication et à leur diffusion.

Le RCSAD exerce cette activité sous la responsabilité de sa hiérarchie. Son degré d'autonomie et le rôle qu'il peut jouer en externe dépend du niveau de sa délégation et varie en fonction de la taille et de l'organisation de la structure.

L'activité peut impliquer des déplacements et des horaires en dehors des horaires habituels de travail.

Le RCSAD communique régulièrement avec les intervenants, les clients et les services internes à la structure. En externe, le RCSAD s'insère dans un réseau professionnel sur le territoire d'implantation de la structure. Il peut avoir des interlocuteurs multiples en fonction des projets et des événements professionnels avec lesquels il communique par écrit et oralement.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Veiller à la qualité du service rendu lors des interventions à domicile
Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile

Compétences transversales de l'activité type

Adopter un comportement orienté vers l'autre

Travailler et coopérer au sein d'un collectif

Respecter des règles et des procédures

Intégrer la prévention des risques professionnels dans la mise en œuvre des prestations

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Analyser une demande de services au domicile, recueillir les attentes et concevoir une prestation adaptée

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de concevoir une prestation de services adaptée, recueillir les attentes du client, s'assurer de sa bonne compréhension, analyser la demande avec lui et identifier les besoins de services. Tenir compte des risques professionnels et des mesures de prévention à prévoir pour la mise en œuvre de la prestation. Donner des renseignements sur l'offre de la structure, sur les modalités de paiement et d'éventuelles aides financières. Concevoir une prestation adaptée au besoin de services, la formaliser, la proposer au client. Informer le client de ses engagements contractuels et s'assurer de sa compréhension avant contractualisation. Garantir la confidentialité des échanges. Présenter le règlement intérieur et les limites réglementaires encadrant l'activité.

Dans le cadre d'une demande de services au domicile, écouter la personne ou le cas échéant ses proches aidants. Recueillir auprès de la personne ou de son entourage les informations nécessaires à la mise en œuvre de l'intervention.

Proposer un accompagnement individualisé, comprenant le cas échéant des activités sociales et culturelles dans le respect des capacités de la personne, de ses habitudes de vie et dans son environnement. Repérer au domicile de la personne les éléments présentant des risques pour la sécurité de la personne et de l'intervenant. Proposer si besoin des aménagements nécessaires à l'intervention de l'aide à domicile et définir le cadre de la prestation.

Vérifier après les premières interventions, que la prestation correspond aux attentes de la personne. Si nécessaire, proposer des modifications adaptées à l'évolution de la situation de la personne et de ses demandes. Si besoin, orienter le client vers un service mieux adapté à ses besoins.

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

Cette compétence s'exerce dans la structure, à distance ou en présence des clients, des personnes ayant besoin d'une aide au maintien de leur autonomie ou des leurs proches aidants. Elle s'exerce souvent au domicile des personnes, notamment au domicile de personnes à mobilité réduite.

Critères de performance

L'information est fiable, pertinente et adaptée au destinataire

La formalisation de la prestation correspond aux normes de la structure

Les conditions d'exercice présentant des risques pour l'intervenant sont repérées et d'éventuels aménagements ou matériels sont proposés

La posture favorise le climat de confiance

Les demandes d'aide sont traitées en fonction du degré d'urgence des dossiers

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

Accueillir les personnes physiquement ou par téléphone

Présenter la structure, son organisation et ses offres de services

Recueillir les informations nécessaires à la mise en œuvre de la prestation

Questionner la personne ou son entourage sur ses attentes

Questionner la personne ou son entourage sur l'environnement et l'accessibilité en lien avec les demandes d'accompagnement social et culturel

Analyser la demande en prenant en compte le contexte d'intervention (familial, social, économique, état de santé, niveau de dépendance, besoins spécifiques et accessibilité environnementale, ...)

Analyser la demande en prenant en compte les risques professionnels pour l'intervenant et les mesures permettant de les éviter

Conseiller sur les offres de prestations en service prestataire et en service mandataire

Informer la personne sur les dispositifs financiers et les services adaptés à sa situation
 Proposer le service le plus adapté aux besoins et attentes de chaque personne
 Le cas échéant, décliner une demande ne correspondant pas à l'offre de services de la structure
 Orienter le client vers un service mieux adapté à ses besoins
 Mettre en œuvre une démarche de résolution de problème
 Veiller au bon déroulement du plan d'aide en coopération avec les équipes pluri professionnelles intervenant au domicile de la personne
 Informer la personne de ses droits et devoirs selon que la prestation est réalisée en prestataire ou en mandataire
 Sensibiliser les clients ou les personnes à la prévention des risques à domicile pour eux et pour les intervenants
 Présenter à la personne le cadre de la fonction du RCSAD
 Présenter les limites de la prestation et des interventions
 Identifier les situations qui imposent une réévaluation en cours d'intervention
 Respecter des procédures internes
 Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés
 Etablir les priorités en fonction du degré d'urgence des demandes à traiter et des consignes
 Adapter sa communication aux interlocuteurs et aux situations
 Communiquer les informations adaptées en fonction des interlocuteurs
 Rendre compte et argumenter
 Être à l'écoute des clients et de leur famille
 Veiller à établir les conditions d'un climat de confiance
 S'adapter aux différents types d'interlocuteurs et de situations
 Adopter une posture neutre et bienveillante lors des entretiens
 Prendre en compte les demandes, les attentes et les habitudes de vie des personnes
 Respecter les références culturelles et culturelles des personnes
 S'assurer de la compréhension des clients
 Respecter les règles de confidentialité
 Se montrer attentif tout au long des entretiens
 Communiquer une image positive de l'entreprise
 Se préserver et gérer son implication personnelle
 Analyser sa pratique professionnelle

Connaissance du contexte d'intervention et de l'environnement social et économique du secteur des services à la personne
 Connaissance de la législation et réglementation dans les services à la personne
 Connaissance du vocabulaire partagé de référence sur la maltraitance des personnes en situation de vulnérabilité, issu de la démarche nationale de consensus de 2020
 Connaissance du projet individualisé d'aide et d'accompagnement et du rôle du RCSAD
 Connaissance des statuts de prestataire, mandataire, emploi direct et mise à disposition
 Connaissance des différentes conventions collectives dans les services à la personne
 Connaissance de la notion de domicile et de l'intervention au domicile
 Connaissance de la diversité des publics aidés
 Connaissance de l'obligation de non-discrimination
 Connaissance des dispositifs d'accompagnement des personnes âgées dépendantes
 Connaissance des principales mesures de protection juridique (tutelle, curatelle...) et de leurs conséquences pour la personne et pour la prestation
 Connaissance du dispositif de financement pour l'accompagnement des personnes âgées et des personnes en situation de handicap, pour l'aide aux familles
 Connaissance des exonérations de charges et déductions fiscales dans le secteur des services à la personne

Connaissance de la définition du handicap donnée par la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées
Connaissance de la convention internationale des droits des personnes handicapées
Connaissance de l'éthique comme dimension opérationnelle et réflexive liée à l'action
Connaissance des notions d'autodétermination et pouvoir d'agir des personnes en situation de handicap
Connaissance de la notion de compensation des conséquences du handicap (PCH)
Connaissance de la notion d'accessibilité universelle
Connaissance de la notion de société inclusive
Connaissance des notions d'autonomie et de dépendance
Connaissance des caractéristiques de la relation d'aide et de la relation d'accompagnement
Connaissance de la définition du projet individualisé d'aide et d'accompagnement de la personne à domicile
Connaissance des besoins fondamentaux de la personne en perte d'autonomie
Connaissance du lien affectif de la personne avec son domicile, ses objets personnels
Connaissances du rôle et des limites de l'intervention du RCSAD
Connaissance des principales fonctions et fiches de poste des membres de l'équipe
Connaissances du rôle et des limites des intervenants à domicile
Connaissance de l'offre de services de la structure
Connaissance des documents et des logiciels professionnels
Connaissance des différents acteurs du secteur médical, paramédical, médico-social, travail social
Connaissance des risques professionnels dont les TMS, les risques psychosociaux, les risques infectieux et les mesures de prévention pouvant être mises en œuvre
Connaissance des supports d'information de la prévention des risques à destination des intervenants à domicile (type documents de l'INRS, brochure ED 6060)
Connaissance de la démarche « accompagner la mobilité de la personne aidée, en prenant soin de l'autre et de soi » promue par l'INRS (brochure ED 6415))

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Réaliser la gestion administrative en lien avec la prestation

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Identifier les dispositifs d'aide et de financement en fonction de la nature de la prestation de services. Informer le client des démarches administratives nécessaires à la mobilisation de ces dispositifs et l'orienter vers des interlocuteurs compétents. Contractualiser la prestation de services entre la structure et le client.

Effectuer les différentes opérations de gestion administrative en lien avec la prestation dans le respect de la législation et des procédures en vigueur dans l'entreprise. Etablir les devis.

Dans le cadre d'une prestation de services en vue du maintien ou de la restauration de l'autonomie et du lien social, ajuster la prestation d'accompagnement dans le respect de l'autonomie de la personne tout en compensant ses incapacités spécifiques et singulières.

Communiquer par écrit et oralement avec les différents services internes et externes afin de transmettre les informations nécessaires.

Veiller au respect des heures prévues au plan d'aide. Aider la personne ou ses proches aidants aux démarches d'actualisation du plan d'aide si besoin.

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

Cette compétence s'exerce dans la structure, à distance et au domicile des personnes, à l'aide du système d'information et des applicatifs de la structure.

Critères de performance

Les renseignements concernant les démarches administratives pour obtenir une aide au financement sont adaptées

Les démarches administratives engagées sont pertinentes par rapport à la nature de la prestation

Les informations sont transmises aux interlocuteurs concernés par écrit ou oralement

Les écrits sont structurés et correctement rédigés

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

Proposer à la personne un contrat correspondant à ses attentes

Etablir un devis

Constituer le dossier administratif de la personne selon les modalités de la structure

Inciter la personne à solliciter une aide financière en fonction de sa situation

Aider si nécessaire les personnes dans les démarches administratives liées aux dispositifs de financement dans le cadre du maintien à domicile

Contribuer à l'information des personnes sur l'accès à leurs droits

Demander l'actualisation du plan d'aide si les besoins évoluent

Respecter des procédures internes

Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés

Adapter sa communication aux interlocuteurs et aux situations

Communiquer les informations adaptées en fonction des interlocuteurs

Travailler en relation avec les différents services administratifs de la structure

Etablir les priorités en fonction du degré d'urgence des affaires à traiter et des consignes

Respecter des délais

Prendre en compte les demandes et attentes des personnes et de leur famille
Respecter les souhaits et habitudes de la personne dans la limite des fonctions des intervenants
S'assurer de la compréhension de la personne
Respecter les règles de confidentialité
Respecter les références culturelles et culturelles des personnes
Se montrer attentif tout au long des entretiens
Adopter une posture neutre et bienveillante
Analyser sa pratique professionnelle

Connaissance du contexte d'intervention et de l'environnement social et économique du secteur des services à la personne
Connaissance de la législation et réglementation dans les services à la personne
Connaissance des statuts de prestataire, mandataire, emploi direct et mise à disposition
Connaissance des différentes conventions collectives dans les services à la personne
Connaissance des différents services publics intervenant dans la mise en place des plans d'aide
Connaissance de la diversité des publics aidés
Connaissance de l'obligation de non-discrimination
Connaissance des procédures et des moyens associés de la structure pour la mise en place d'une nouvelle prestation
Connaissance des dispositifs d'accompagnement des personnes âgées dépendantes
Connaissance des principales mesures de protection juridique (tutelle, curatelle...) et de leurs conséquences pour la personne et pour la prestation
Connaissance du dispositif de financement pour l'accompagnement des personnes âgées et des personnes en situation de handicap, pour l'aide aux familles et à la garde d'enfants
Connaissance des exonérations de charges et déductions fiscales dans le secteur des services à la personne
Connaissance de la définition du handicap donnée par la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées
Connaissance de la convention internationale des droits des personnes handicapées
Connaissance des notions d'autodétermination et pouvoir d'agir des personnes en situation de handicap
Connaissance de la notion de compensation des conséquences du handicap (PCH)
Connaissance de la notion d'accessibilité universelle
Connaissance de la notion de société inclusive
Connaissance de base des principales déficiences liées au vieillissement et au handicap
Connaissance des notions d'autonomie et de dépendance
Connaissance des caractéristiques de la relation d'aide et de la relation d'accompagnement
Connaissance des enjeux économiques et sociaux du maintien de l'autonomie des personnes
Connaissance de la définition du projet d'accompagnement personnalisé de la personne à domicile
Connaissance des besoins fondamentaux de la personne en perte d'autonomie
Connaissances du rôle et des limites de l'intervention du RCSAD dans le recrutement des intervenants
Connaissance des documents et des logiciels professionnels
Connaissance des risques professionnels dont les troubles musculo squelettiques (TMS), les risques psychosociaux, les risques infectieux et les mesures de prévention pouvant être mises en œuvre
Connaissance des supports d'information de la prévention des risques à destination des intervenants à domicile (type documents de l'INRS, brochure ED 6060)
Connaissance de la démarche « accompagner la mobilité de la personne aidée, en prenant soin de l'autre et de soi » promue par l'INRS (brochure ED 6415)

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Organiser et coordonner la prestation de services au domicile

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Organiser la prestation en prenant en compte l'environnement social de la personne et la coordonner avec l'ensemble des partenaires qui interviennent auprès de la personne.

En fonction de la nature de la prestation contractualisée, identifier les intervenants compétents et vérifier leur disponibilité.

Planifier la prestation dans le respect de la législation du travail, et de ce qui a été contractualisé avec le client.

Affecter les intervenants ayant les compétences requises.

Prendre en compte les lieux d'intervention, les temps de trajet et les temps de pause, le matériel présent au domicile du client, la pénibilité et la fréquence des tâches.

Prendre en compte l'accessibilité de l'environnement pour tout accompagnement social ou culturel. Informer le client des modalités de mise en œuvre de la prestation. Après la première intervention et tout au long de la prestation, s'assurer de sa satisfaction et l'informer de tout changement concernant le planning et l'intervenant.

Dans le cadre du maintien à domicile d'une personne en perte d'autonomie, définir et mettre en place les horaires et le rythme de la prestation d'accompagnement individualisé. Tenir compte du rythme de la personne, de ses capacités, de son degré d'autonomie et de l'accessibilité de son environnement. Respecter l'autonomie de la personne tout en compensant ses incapacités spécifiques et singulières.

Suivre la mise en œuvre de la prestation ainsi que les évolutions de l'environnement de la personne afin de préserver une prestation conforme à ses attentes. Coordonner ce suivi avec les autres professionnels à domicile (infirmiers, kinésithérapeutes, tuteurs, etc.).

Adapter la prestation en fonction de l'évolution de la situation des personnes, de leurs attentes et de leurs besoins. Réorienter si besoin vers un autre service apte à apporter un service plus adapté.

Prendre en compte les retours des aides à domicile au sujet des conditions réelles de réalisation de la prestation.

Être attentif aux signaux d'alerte évoquant une situation de maltraitance. Mettre en œuvre des moyens pour garantir une démarche de bientraitance.

En cas de besoin, faire remonter les informations aux responsables en charge du suivi de la mise en œuvre du document unique d'évaluation des risques professionnel (DUERP).

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

Cette compétence s'exerce dans la structure, au téléphone et au domicile des personnes, à l'aide du système d'information et des applicatifs de la structure.

Critères de performance

Les compétences des intervenants sont adaptées au contexte de l'intervention et aux conditions d'exercice

Les interventions sont planifiées en fonction des facteurs tels que les temps de trajet, la pénibilité des tâches, la fréquence

La satisfaction client est vérifiée régulièrement

Les interventions chez les personnes en perte d'autonomie sont ajustées avec l'équipe

Les risques professionnels sont identifiés

Des mesures de prévention des risques sont mises en place

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

Rencontrer la personne à son domicile

Identifier les caractéristiques du domicile, les conditions matérielles et l'équipement en lien avec la prestation

Identifier les éléments pouvant présenter des risques pour l'intervenant et pour la personne
 Identifier les tâches à réaliser
 Identifier le niveau d'accessibilité de l'environnement
 Evaluer les durées de réalisation des tâches et de la prestation
 Déterminer les moyens humains et techniques nécessaires à la mise en place de la prestation Informer le client du cadre de la prestation
 Présenter à la personne le cadre de sa fonction
 Proposer si besoin des aménagements pour éviter les risques professionnels
 Le cas échéant, proposer des équipements respectant l'autonomie de la personne avec son accord et en fonction des risques professionnels identifiés
 Utiliser les outils de planification et de suivi de réalisation des prestations
 Etablir le planning de la mise en œuvre de la prestation
 Attribuer un nombre d'intervenants adapté en fonction des situations
 Coordonner la prestation et son suivi en lien avec les autres acteurs (lien avec l'équipe médico-sociale, les professionnels de santé, les caisses de retraite, le secteur psychiatrique...)
 Collecter des informations auprès des intervenants, de la personne et de ses proches aidants
 Orienter si besoin la personne vers des partenaires en lien avec l'aménagement du domicile
 Présenter à la personne le ou les intervenants qui assureront l'ensemble des missions
 Informer la personne des heures et jours d'intervention
 Adapter les changements de planning à la situation des personnes
 Informer le client de tous changements de plannings ou d'intervenants
 Utiliser les différents outils de gestion des ressources humaines de la structure
 Respecter les procédures internes
 Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés
 Partager les informations nécessaires au maintien à domicile des personnes et à la continuité du service
 Etablir les priorités en fonction du degré d'urgence des affaires à traiter et des consignes
 Travailler en relation avec le service ressources humaines de sa structure
 Evaluer les risques professionnels et proposer des mesures de prévention appropriée
 Prendre en compte les demandes et attentes des clients et de leur famille
 Prendre en compte les habitudes de vie des personnes dans la limite des fonctions des intervenants
 Respecter les références culturelles et culturelles des personnes
 Respecter les règles de confidentialité
 Adapter sa communication aux interlocuteurs et aux situations
 Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement
 S'assurer de la compréhension et de l'adhésion de la personne
 Si nécessaire, refuser une demande ou proposer une autre orientation
 Se montrer attentif tout au long de l'entretien
 Adopter une posture neutre et bienveillante
 Etre attentif aux signaux d'alerte évoquant une situation de maltraitance (physique, psychique, financière...)
 Etre réactif et efficient face à des situations d'urgence et de pression
 Repérer les premiers signes d'alerte concernant la dégradation d'une intervention
 Analyser sa pratique professionnelle
 Connaissance du contexte d'intervention et de l'environnement social et économique du secteur des services à la personne
 Connaissance de la législation et réglementation dans les services à la personne
 Connaissance du vocabulaire partagé de référence sur la maltraitance des personnes en situation de vulnérabilité, issu de la démarche nationale de consensus de 2020
 Connaissance des statuts de prestataire, mandataire, emploi direct et mise à disposition
 Connaissance des différentes conventions collectives dans les services à la personne
 Connaissance de la notion de domicile et de l'intervention au domicile
 Connaissance de la diversité des publics aidés
 Connaissance des dispositifs d'accompagnement des personnes âgées dépendantes

Connaissance des principales mesures de protection juridique (tutelle, curatelle...) et de leurs conséquences pour la personne et pour la prestation
 Connaissance du dispositif de financement pour l'accompagnement des personnes âgées et des personnes en situation de handicap, pour l'aide aux familles
 Connaissance des exonérations de charges et déductions fiscales dans le secteur des services à la personne
 Connaissance de la définition du handicap donnée par la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées
 Connaissance de la convention internationale des droits des personnes handicapées
 Connaissance des notions d'autodétermination et pouvoir d'agir des personnes en situation de handicap
 Connaissance de la notion de compensation des conséquences du handicap (PCH)
 Connaissance de la notion d'accessibilité universelle
 Connaissance de la notion de société inclusive
 Connaissance des règles de calcul et de détermination du temps de travail dans la convention collective appliquée
 Connaissance de base des principales déficiences liées au vieillissement et au handicap
 Connaissance des notions d'autonomie et de dépendance
 Connaissance des caractéristiques de la relation d'aide et de la relation d'accompagnement
 Connaissance de la définition et du contexte de la maltraitance et des moyens de sa prévention
 Connaissance de la définition du projet d'accompagnement personnalisé de la personne à domicile
 Connaissance des besoins fondamentaux de la personne en perte d'autonomie
 Connaissance du lien affectif de la personne avec son domicile, ses objets personnels
 Connaissance des contraintes liées à l'aménagement du temps de travail, du temps partiel
 Connaissance des différentes certifications des intervenants à domicile (DEAES, TP ADVF et son CCS, CAP PE, BEP etc...)
 Connaissance des activités des intervenants et des limites de leurs compétences
 Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité au domicile
 Connaissance des risques de TMS et des mesures de prévention associées
 Connaissance des principes de construction d'un plan de prévention des risques professionnels
 Connaissances du rôle et des limites de l'intervention du RCSAD dans le recrutement des intervenants
 Connaissance des documents et des logiciels professionnels
 Connaissance des principales fonctions et fiches de poste des membres de l'équipe
 Connaissances des différents outils de gestion des ressources humaines de la structure
 Connaissance des risques professionnels dont les troubles musculo squelettiques (TMS), les risques psychosociaux, les risques infectieux et les mesures de prévention pouvant être mises en œuvre
 Connaissance des rôles du RCSAD et de l'intervenant en cas de suspicion d'une situation de maltraitance

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

Recruter des intervenants et accompagner leur intégration

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Identifier les besoins en compétences permettant d'assurer l'ensemble de l'offre des prestations de la structure, et les faire remonter à sa hiérarchie. En collaboration avec les services de ressources humaines, contribuer à la formulation des offres d'emploi et assurer la sélection des candidats.

Sélectionner et analyser les candidatures correspondant au profil recherché. Recevoir les candidats, mener des entretiens pour identifier les candidats ayant les compétences requises et pour s'assurer qu'ils connaissent les contraintes du métier.

Émettre un avis motivé concernant les suites de l'embauche suivant les modalités prévues par la structure. Réaliser les formalités administratives liées au recrutement en collaboration avec les services des ressources humaines.

Afin d'accompagner les nouveaux intervenants, les accueillir, les informer du règlement intérieur et des règles de fonctionnement de la structure.

Mettre en œuvre le parcours d'intégration conformément aux procédures en vigueur dans la structure, accompagner l'intervenant en lui apportant l'appui nécessaire notamment en matière de prévention des risques professionnels.

Vérifier l'intégration des nouvelles recrues dans l'équipe d'intervenants.

Afin de faciliter la prise de poste, s'enquérir des éventuelles difficultés des nouvelles recrues et les accompagner au travers d'entretiens de régulation.

Informar les nouveaux intervenants des mesures de prévention des risques professionnels spécifiques aux activités réalisées au domicile. Sensibiliser les nouveaux intervenants à ces risques et à leur prévention notamment par des formations adaptées.

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

Cette compétence s'exerce dans la structure sous la responsabilité de la hiérarchie, en collaboration avec le service des ressources humaines.

Critères de performance

Les candidatures sont sélectionnées à partir des critères définis

Le profil du candidat est en adéquation avec la fiche de poste

Le parcours d'intégration individualisé est préparé

Les informations sont transmises aux interlocuteurs concernés selon les modalités définies

Les procédures sont respectées

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

Identifier et hiérarchiser les étapes d'un processus de recrutement et d'intégration

Prévoir les besoins en recrutement

Identifier les sources de recrutement adaptées notamment les réseaux sociaux

Rédiger une offre d'emploi

Définir une grille d'analyse de sélection des candidats

Assurer des entretiens individuels ou collectifs de recrutement

Choisir le candidat en fonction des besoins en compétences et émettre un avis objectif et motivé au regard des candidatures

Rendre compte et argumenter

Rédiger les documents en lien avec le recrutement

Produire un écrit professionnel

Informar les candidats des résultats de leur candidature

Effectuer les formalités administratives et renseigner les documents administratifs liés au recrutement en relation avec les services de ressources humaines

Recruter les stagiaires en formation d'intervenants à domicile

Remettre les documents d'accueil

Présenter le cadre de sa fonction

Informar sur les règles de fonctionnement de la structure

Transmettre aux intervenants les informations utiles en matière de prévention des risques professionnels et la démarche de prévention en vigueur dans la structure

Rechercher une information juridique dans une source officielle

Appliquer les règles liées à la législation du travail

Appliquer et faire respecter le règlement intérieur et les procédures internes

Assurer le suivi de l'activité de l'intervenant recruté durant la période d'essai

Respecter les échéances réglementaires liées à la période d'essai

Mettre en place le parcours d'intégration prévu par la structure et en assurer le suivi

Manager une équipe de nouvelles recrues

S'assurer de l'intégration des nouvelles recrues dans l'équipe d'intervenants

Etablir les priorités en fonction du degré d'urgence des affaires à traiter et des consignes

Développer ses capacités d'observation

Adopter un positionnement professionnel

Intégrer la démarche de qualité de vie au travail dans sa pratique professionnelle

Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés

Utiliser les différents outils de gestion des ressources humaines de la structure

Coopérer avec les différents services administratifs de la structure

Communiquer les informations adaptées en fonction des interlocuteurs concernés

Etre l'interface entre le salarié et le service RH

Partager les informations nécessaires au maintien à domicile des personnes et à la continuité du service

Adopter une posture d'accompagnement

Etre à l'écoute des demandes et attentes des candidats

Etablir avec les candidats les conditions d'un climat de confiance

Respecter les règles de confidentialité

Etre attentif tout au long des entretiens

S'assurer de la compréhension du candidat

Adapter sa communication aux interlocuteurs et aux situations

Communiquer sur les enjeux et les acteurs de la prévention des risques

Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement

Analyser sa pratique professionnelle

Connaissance du contexte d'intervention et de l'environnement social et économique du secteur des services à la personne

Connaissance de la législation et réglementation dans les services à la personne

Connaissance des statuts de prestataire, mandataire, emploi direct et mise à disposition

Connaissance des différentes conventions collectives dans les services à la personne

Connaissance des règles de calcul et de détermination du temps de travail dans la convention collective appliquée

Connaissance de la notion de domicile et de l'intervention à domicile

Connaissance des procédures et moyens associés pour la mise en place d'une nouvelle prestation

Connaissance des réglementations spécifiques au code du travail

Connaissance des différentes certifications des intervenants à domicile

Connaissances des offres de formations des intervenants à domicile

Connaissance des principales fonctions et fiches de poste des membres de l'équipe

Connaissance des différents types de contrats de travail

Connaissance du code du travail en matière de gestion du personnel appliqué à son contexte professionnel

Connaissance des règles relatives au temps de travail et congés

Connaissance des règles relatives aux instances représentatives du personnel
Connaissance de la politique des ressources humaines de la structure
Connaissance des théories et outils de communication
Connaissance des modalités et des canaux de diffusion des offres d'emploi
Connaissance des critères de sélection des candidatures
Connaissance de la diversité culturelle des candidats
Connaissance des outils de communication interpersonnelle
Connaissances de base du fonctionnement de la communication verbale et non verbale
Connaissance du code du travail en matière de gestion du personnel appliqué à son contexte professionnel
Connaissance de la politique des ressources humaines de la structure
Connaissance des rôles des différents services en lien avec le recrutement des intervenants
Connaissance des techniques de recrutement
Connaissance des techniques de conduite d'entretien
Connaissance des méthodes de tutorat ou d'accompagnement
Connaissance des techniques d'intégration d'un nouveau membre de l'équipe
Connaissances du rôle et des limites de l'intervention du RCSAD
Connaissance des documents et des logiciels professionnels
Connaissance des formations et certifications spécifiques à la prévention des risques professionnels dans le secteur des services à domicile (Acteur Prévention Secours - Aide et Soins à domicile APS ASD et Prévention des Risques liés à l'Activité Physique secteur Sanitaire et Médico-Social PRAP 2S de l'INRS)

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Planifier et contrôler l'activité des intervenants

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Pour planifier leurs activités, affecter les intervenants ayant les compétences requises adaptées à la spécificité de chaque prestation. Etablir les plannings horaires de chaque intervenant en tenant compte de la législation du travail, des durées des déplacements et des temps de pause ainsi que des règles de calcul et de détermination du temps de travail dans la convention collective appliquée.

Planifier en collaboration avec les intervenants afin d'obtenir leur adhésion, de les responsabiliser et d'améliorer l'efficacité de la prestation, notamment pour les remplacements prévus.

Afin de préserver la sécurité et la santé des intervenants, équilibrer les prestations à forte ou faible charge physique et mentale au cours d'une journée.

Communiquer à chaque intervenant son planning dans le respect des procédures de la structure et lui donner les informations nécessaires concernant la prestation. Suivre la modulation du temps de travail et faire les réajustements nécessaires en lien avec les services des ressources humaines.

Afin d'assurer la continuité du service, organiser les remplacements imposés par les absences imprévues en coordination avec les autres intervenants auprès de la personne. Réajuster les plannings d'intervention en fonction de ces aléas. Prévenir le client et les proches aidants de tout changement.

Afin de contrôler la correspondance de la prestation avec les attentes et besoins des personnes, évaluer les interventions à domicile. Vérifier régulièrement auprès des clients et des intervenants que la prestation est effectuée dans le respect des termes du contrat.

En cas de situations problématiques rencontrées par un intervenant ou de réclamations d'un client, organiser un entretien individuel pour analyser avec lui la situation. Proposer des actions correctives et assurer la régulation nécessaire.

S'assurer que les intervenants connaissent les règles et procédures de la structure afin de permettre une efficacité optimale auprès des clients.

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

Cette compétence s'exerce dans la structure et au domicile des personnes à l'aide du système d'information et d'applicatifs de la structure.

Critères de performance

La gestion des aléas et des modifications de plannings permet la continuité du service

L'organisation du travail intègre la prévention des risques professionnels

Le contrôle de l'activité des intervenants est effectué de façon pertinente

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

Etablir les plannings d'intervention de l'équipe

Utiliser les outils de planification et de suivi de réalisation des prestations

Contrôler la répartition des heures au regard de la modulation du temps de travail et faire les réajustements nécessaires en lien avec les ressources humaines

Mettre en œuvre des réajustements des plannings

Collecter des informations auprès des intervenants

Prendre en compte les demandes et attentes des intervenants à domicile

Donner à chaque intervenant les informations nécessaires à la prestation et concernant la personne et la prestation (clés du client, trajet, etc.)

Organiser la planification des congés payés

Gérer la planification des interventions

Assurer les remplacements des absences non prévues et des absences liées au service (réunion de services, visite médicale,)

Organiser matériellement les remplacements

Informar les intervenants des changements de plannings

Repérer les situations de travail pouvant générer des risques sur la santé et proposer des mesures correctives

Identifier les risques liés aux caractéristiques de l'accompagnement

Assurer le suivi des emplois en mandataire (contrats de travail, ...)

Manager une équipe d'intervenants à domicile

Contrôler et évaluer les interventions à domicile

Mener des entretiens de régulation si nécessaire

Respecter et faire respecter les procédures internes et le règlement intérieur

Organiser avec l'équipe l'accompagnement des stagiaires

Suivre le tutorat des stagiaires dans la structure

Appliquer et faire respecter les règles liées à la législation du travail

Mener les entretiens annuels et les entretiens professionnels

Evaluer un intervenant à domicile

Rédiger les comptes rendus des visites de contrôle de l'activité des intervenants

Présenter le cadre de sa fonction

Développer ses capacités d'observation

Etablir les priorités en fonction du degré d'urgence des affaires à traiter et des consignes

Maîtriser les outils bureautiques

Utiliser le système d'information ou les applicatifs de la structure

Utiliser les différents outils de gestion des ressources humaines de la structure

Etablir les priorités en fonction du degré d'urgence des affaires à traiter et des consignes

Utiliser des techniques de gestion du temps

Contrôler l'activité des intervenants

Communiquer les informations adaptées en fonction des interlocuteurs

Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement

Travailler en relation avec les différents services administratifs de la structure

Travailler en relation avec les services de ressources humaines et la hiérarchie

Respecter les règles de courtoisie

Respecter les règles de confidentialité

Etre à l'écoute

Se montrer attentif tout au long de l'entretien

S'assurer de la compréhension de l'intervenant

Savoir faire preuve d'autorité bienveillante et de sens de l'équité

Adapter sa communication aux interlocuteurs et aux situations

Analyser sa pratique professionnelle de services à la personne

Connaissance de la législation et réglementation dans les services à la personne

Connaissance du vocabulaire partagé de référence sur la maltraitance des personnes en situation de vulnérabilité, issu de la démarche nationale de consensus de 2020

Connaissance des statuts de prestataire, mandataire, emploi direct et mise à disposition

Connaissance des différentes conventions collectives dans les services à la personne

Connaissance des règles de calcul et de détermination du temps de travail dans la convention collective appliquée

Connaissance des règles relatives au temps de travail spécifiques dans les services à la personne

Connaissance de la notion de domicile et de l'intervention à domicile

Connaissance du code du travail en matière de gestion du personnel appliqué à son contexte professionnel

Connaissance des réglementations spécifiques au code du travail

Connaissance des différents types de contrats de travail

Connaissance des règles relatives au temps de travail et congés

Connaissance des règles relatives aux instances représentatives du personnel
Connaissance de la politique des ressources humaines de la structure
Connaissance des principales fonctions et fiches de poste des membres de l'équipe
Connaissance des techniques de conduite d'entretien
Connaissance de la politique managériale et de ressources humaines de la structure
Connaissance des fondamentaux du management d'équipe
Connaissance des outils de communication interpersonnelle
Connaissances de base du fonctionnement de la communication verbale et non verbale
Connaissance des risques professionnels dont les troubles musculo squelettiques (TMS) et les risques psychosociaux et les mesures de prévention pouvant être mises en œuvre
Connaissance du rôle de l'intervenant en cas de suspicion d'une situation de maltraitance
Connaissances du rôle et des limites de l'intervention du RCSAD dans la gestion des plannings
Connaissances du rôle et des limites de l'intervention du RCSAD dans le recrutement des intervenants
Connaissance des documents et des logiciels professionnels de planification et de la télégestion
Connaissance des outils informatiques

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin d'accompagner chaque intervenant, adopter une attitude bienveillante d'écoute et de dialogue. Échanger régulièrement avec lui sur les situations rencontrées lors des interventions, sur les conditions de réalisation des prestations et sur la relation avec les clients. Repérer les situations à risque et les difficultés rencontrées, rechercher des solutions avec l'intervenant. Si nécessaire, intervenir auprès des clients afin de prévenir ou de réguler les situations de tensions ou de conflits.

Si besoin, informer la hiérarchie des difficultés rencontrées et faire remonter des propositions d'amélioration des conditions de travail des intervenants.

Communiquer à l'équipe les informations relatives à l'organisation de l'activité ainsi que les évolutions réglementaires, techniques ou juridiques afin de les comprendre et les appliquer.

Mener les entretiens d'évaluation annuels afin d'évaluer les compétences professionnelles des intervenants, identifier les points forts et ceux perfectibles. Proposer des solutions pour perfectionner les prestations.

Afin de contribuer au développement des compétences individuelles des intervenants, mener des entretiens professionnels et identifier leurs besoins en formation. Recueillir leurs demandes et les informer des actions de formation existantes. Faire remonter aux services compétents les diverses demandes des intervenants. Proposer un plan de formation prévisionnel pour chaque intervenant afin d'assurer l'employabilité des intervenants.

Pour soutenir les équipes au quotidien, planifier et animer des réunions périodiques. Responsabiliser les intervenants en sollicitant le partage des informations nécessaires à leur remplacement. Pour assurer la cohésion de l'équipe, favoriser la communication entre les intervenants dans le respect des règles de confidentialité. Animer des échanges de pratiques.

Afin de veiller à la santé des intervenants, les sensibiliser régulièrement aux bénéfices de la prévention des risques professionnels, leur proposer les formations à la sécurité.

Accompagner les intervenants aux changements de pratiques en lien avec l'utilisation de nouveaux outils numériques en usage dans la structure.

Afin de motiver et fidéliser les intervenants, reconnaître et valoriser la qualité de leurs interventions auprès des clients et de la hiérarchie.

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

Cette compétence s'exerce en présence des intervenants, dans la structure et si nécessaire au domicile des personnes, en collaboration avec le service des ressources humaines.

Critères de performance

Les situations à risque et des solutions possibles sont identifiées

Les actions de prévention des risques professionnels sont mises en œuvre

Les compétences des intervenants sont repérées en fonction des prestations à mettre en œuvre

Les besoins et demandes de formation des intervenants sont identifiés

Les plans d'accompagnement et de formation correspondent aux besoins et souhaits des intervenants

Les réunions d'équipe régulières sont planifiées en fonction des besoins de l'équipe

Les propositions d'amélioration des conditions d'exercice des activités sont pertinentes

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

Assurer l'animation de l'équipe

Utiliser les techniques d'animation d'équipe

Collecter des informations auprès des intervenants

- Transmettre aux membres de l'équipe les informations relatives à la structure
- Effectuer avec chaque intervenants un point régulier au sujet des situations et de la relation avec la personne
- Rechercher avec les intervenants des pistes de solutions en cas de difficulté
- Sensibiliser les membres de l'équipe aux bonnes pratiques liées à la prévention des risques y compris des risques infectieux
- Recueillir les demandes de formation des intervenants
- Identifier les besoins en formation d'un intervenant à domicile
- Les transmettre au service concerné
- Etablir un plan de formation prévisionnel permettant le développement des compétences des intervenants à domicile
- Accompagner les intervenants au changement
- Veiller à l'employabilité des intervenants
- Accompagner les intervenants à l'usage des outils numériques mis en place par la structure
- Faire respecter des procédures internes et le règlement intérieur
- Organiser l'accueil des stagiaires
- Accompagner les tuteurs de stages
- Animer des réunions d'échanges de pratiques professionnelles
- Préparer et animer une réunion
- Rédiger les comptes rendus des visites d'évaluation et des réunions de travail
- Rechercher une information juridique dans une source officielle
- Respecter le règlement intérieur et les procédures internes
- Présenter le cadre de sa fonction
- Intégrer la démarche de qualité de vie au travail dans sa pratique professionnelle
- Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés
- Utiliser les différents outils de gestion des ressources humaines de la structure

Travailler en relation avec le service RH de sa structure

- Etre l'interface entre l'intervenants et le service RH
- Communiquer les informations adaptées en fonction des interlocuteurs
- Etablir les priorités en fonction du degré d'urgence des affaires à traiter et des consignes

- Adopter une posture d'accompagnement
- Prendre en compte les demandes et attentes des intervenants à domicile
- Respecter les règles de courtoisie
- Respecter les règles de confidentialité
- Être à l'écoute
- Se montrer attentif tout au long de chaque entretien
- Repérer un intervenant en souffrance
- Adapter sa communication aux interlocuteurs et aux situations
- Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement
- Animer un collectif de travail
- Fédérer les membres de l'équipe d'intervenants
- Développer et entretenir la motivation des intervenants en donnant du sens aux consignes
- Accompagner aux changements notamment à l'usage des outils numériques
- Reconnaître les compétences des intervenants à domicile
- Valoriser la qualité des interventions
- Responsabiliser les intervenants
- Anticiper et gérer les conflits
- Maintenir et développer une dynamique d'équipe
- Analyser sa pratique professionnelle

- Connaissance du contexte d'intervention et de l'environnement social et économique du secteur des services à la personne
- Connaissance de la législation et réglementation dans les services à la personne
- Connaissance des statuts de prestataire, mandataire, emploi direct et mise à disposition

Connaissance des différentes conventions collectives dans les services à la personne
 Connaissance des règles de calcul et de détermination du temps de travail dans la convention collective appliquée
 Connaissance des réglementations spécifiques au code du travail
 Connaissances des offres de formations des intervenants à domicile et des types de financement
 Connaissance des différentes certifications des intervenants à domicile
 Connaissance des principales fonctions et fiches de poste des membres de l'équipe
 Connaissance du code du travail en matière de gestion du personnel appliqué à son contexte professionnel
 Connaissance des différents types de contrats de travail
 Connaissance des règles relatives au temps de travail et congés
 Connaissance des règles relatives aux instances représentatives du personnel
 Connaissance de la politique des ressources humaines de la structure
 Connaissance des contraintes liées à l'aménagement du temps de travail, du temps partiel
 Connaissance de la modulation du temps de travail dans les services à la personne
 Connaissances du rôle et des limites de l'intervention du RCSAD dans la gestion des plannings
 Connaissance des approches interculturelles de l'intervention à domicile
 Connaissances du rôle et des limites de l'intervention du RCSAD dans le recrutement des intervenants
 Connaissance des documents et des logiciels professionnels
 Connaissance des principales fonctions et fiches de poste des membres de l'équipe
 Connaissances des différents outils de gestion des ressources humaines de la structure
 Connaissance du code du travail en matière de formation des salariés
 Connaissance de la politique des ressources humaines de la structure
 Connaissance de la politique managériale de l'entreprise
 Connaissance des principes fondamentaux du management d'équipe
 Connaissance des outils de développement des compétences des membres de l'équipe
 Connaissance du plan de formation de la structure
 Connaissance des outils de communication interpersonnelle
 Connaissances des outils numériques en usage dans la structure
 Connaissances de base du fonctionnement de la communication verbale et non verbale
 Connaissance des techniques d'animation de réunion et de formation
 Connaissance des techniques de conduite d'entretien
 Connaissance des techniques de résolution de conflit interpersonnel
 Connaissance des dispositifs d'accompagnements des demandeurs d'emploi et de la formation professionnelle
 Connaissance des supports d'information de la prévention des risques à destination des intervenants à domicile (type documents de l'INRS)
 Connaissance des formations et certifications spécifiques à la prévention des risques professionnels dans le secteur des services à domicile (Acteur Prévention Secours - Aide et Soins à domicile APS ASD et Prévention des Risques liés à l'Activité Physique secteur Sanitaire et Médico-Social PRAP 2S de l'INRS)

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 7

Veiller à la qualité du service rendu lors des interventions à domicile

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de contribuer à la qualité du service rendu, solliciter régulièrement l'avis des clients, des personnes en perte d'autonomie et des proches aidants sur la qualité des interventions.

S'informer du niveau de satisfaction et analyser les points d'insatisfaction pour tenter d'y remédier. Renseigner les outils de suivi de la qualité de service rendu suivant les modalités mises en place par la structure. Faire remonter les informations à la hiérarchie ou au service compétent et faire des propositions d'amélioration.

Mettre en œuvre les conditions nécessaires favorisant la bientraitance. Veiller à l'adoption par les intervenants d'une attitude bienveillante auprès de chaque personne. Renseigner et suivre les indicateurs retenus pour la prévention de la maltraitance.

Elaborer et mettre en œuvre des actions correctives relatives à la maltraitance.

S'approprier les chartes et engagements qualité en vigueur dans la structure.

Communiquer régulièrement auprès des équipes, leur présenter les chartes qualité et les engagements de la structure. Sensibiliser les intervenants à domicile aux enjeux de la qualité des interventions réalisées au domicile.

Suivre les évolutions de la personne et de sa situation et ajuster les interventions si besoin pour assurer un service de qualité.

Afin que la prestation corresponde toujours aux attentes de la personne, proposer si besoin la mise en place d'aides techniques ou d'éventuels aménagements de la prestation.

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

Cette compétence s'exerce au quotidien, dans la structure et au domicile, notamment au domicile de personnes à mobilité réduite, en collaboration avec la hiérarchie. Elle nécessite des contacts réguliers avec les clients et des échanges avec les équipes des intervenants.

Critères de performance

Les modalités de recueil de satisfaction des clients sont mises en œuvre

Les outils de suivi qualité sont renseignés selon les procédures en vigueur dans la structure

La communication au sujet de la qualité est adaptée à la situation et aux intervenants

Les résultats des enquêtes qualité annuelles sont communiqués aux intervenants avec les axes d'amélioration

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

Avant la première intervention, présenter le ou les futurs intervenants au client

Recueillir les informations nécessaires à la mise en œuvre de la prestation

Présenter à la personne toutes les informations relatives aux prestations

Réajuster l'intervention en cas de besoin

Assurer des visites à domicile pour vérifier la qualité de l'intervention

Interroger les personnes au sujet de leur satisfaction

Prendre en compte les réclamations des clients et évaluer leur satisfaction

Le cas échéant, réorienter vers la personne ou le service apte à traiter la réclamation le plus adapté à la situation

Proposer des solutions d'amélioration de la qualité de la prestation de services

Mettre en œuvre une démarche de résolution de problème

Sensibiliser l'équipe d'intervenants à l'enjeu de la qualité de l'intervention

Contrôler et évaluer les interventions à domicile

Rendre compte et argumenter lors des visites de contrôle des intervenants

Soutenir les intervenants pour améliorer les prestations

Repérer les premiers signes d'alerte concernant la dégradation de la qualité d'une prestation ou des conditions de l'intervention

Assurer la continuité des interventions auprès des personnes en perte d'autonomie

Assurer le remplacement des intervenants lors des absences prévues et imprévues

Organiser matériellement les remplacements

Informar les personnes de tout changement dans le planning

Respecter des délais

Respecter les procédures internes

Respecter le système qualité mis en place par la structure

Analyser sa pratique professionnelle

Exprimer les limites de sa fonction

Intégrer la démarche de qualité de vie au travail dans sa pratique professionnelle

Maîtriser les outils bureautiques

Utiliser les différents outils de gestion des ressources humaines de la structure

Utiliser le système d'information ou les applicatifs de la structure

Communiquer les informations pertinentes aux interlocuteurs concernés de manière précise et adaptée à la situation

Partager les informations nécessaires au maintien à domicile des personnes et à la continuité du service

Communiquer une image positive de l'entreprise

Coopérer avec les autres services

Etablir avec la personne les conditions d'un climat de confiance

S'assurer de la compréhension de la personne par la reformulation

Respecter les règles de confidentialité

Faire preuve de non-discrimination

Rédiger de façon claire et précise l'objet et la nature de la réclamation

Intervenir de manière adaptée en cas de conflit et passer le relais si nécessaire

Adopter une posture d'accompagnement

Être à l'écoute des demandes et des habitudes de vie des personnes

Se montrer attentif tout au long de chaque entretien

Favoriser les échanges

Favoriser les remontées d'information des intervenants à domicile

Communiquer oralement et par écrit avec les services concernés internes ou externes à l'entreprise

Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement

Connaissance du contexte d'intervention et de l'environnement social et économique du secteur des services à la personne

Connaissance de la législation et réglementation dans les services à la personne

Connaissance du vocabulaire partagé de référence sur la maltraitance des personnes en situation de vulnérabilité, issu de la démarche nationale de consensus de 2020

Connaissance des statuts de prestataire, mandataire, emploi direct et mise à disposition

Connaissance des différentes conventions collectives dans les services à la personne

Connaissance de la notion de domicile et de l'intervention à domicile

Connaissance de la diversité des publics aidés et de l'obligation de non-discrimination

Connaissance de base du code du travail en matière de gestion du personnel appliqué au secteur des services à la personne

Connaissance des principales mesures de protection juridique (tutelle, curatelle...) et de leurs conséquences pour la personne et pour la prestation

Connaissance du rôle et des missions de la Haute Autorité de Santé (HAS) en lien avec les recommandations pour les professionnels du sanitaire, du social et du médico-social

Connaissance du concept de qualité

Connaissance des méthodes de traçabilité

Connaissance de la démarche qualité dans les services à la personne (évaluation interne et externe, agrément, référentiel qualité Qualicert, Certification AFNOR, certification Cap'Handéo Services à la personne ...)

Connaissance des organismes et normes qualité

Connaissance de la réglementation concernant la protection des données (RGPD)

Connaissance du cadre juridique des organismes agréés « qualité »

Connaissance des principes fondamentaux du management d'équipe

Connaissance de l'offre de services de la structure

Connaissance des activités des intervenants et des limites de leurs compétences

Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité au domicile

Connaissance des techniques de conduite d'entretien

Connaissance des outils de communication interpersonnelle

Connaissance du fonctionnement de la communication verbale et non verbale

Connaissance des techniques d'intégration d'un nouvel intervenant

Connaissance des méthodes de tutorat et d'accompagnement des nouveaux intervenants

Connaissance des documents et des logiciels professionnels

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 8

Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de coordonner la mise en œuvre des interventions au domicile, identifier les différents interlocuteurs et prescripteurs dans les différentes structures. Coopérer et assurer avec eux une communication adaptée.

Dans le cadre de projets liés à l'intervention à domicile, coopérer avec les partenaires et autres intervenants à domicile. Evaluer la faisabilité de la contribution de la structure en fonction des compétences des intervenants, de leur disponibilité et des moyens matériels.

Entretenir les relations par des contacts réguliers formels et informels afin de travailler en complémentarité avec les partenaires. Informer les intervenants des collaborations, de leurs objectifs et des conséquences sur leurs interventions chez les clients

Représenter la structure, lors des réunions avec des partenaires ou des financeurs, ou à l'occasion des manifestations professionnelles, telles que des salons ou des colloques.

Au quotidien, valoriser l'image de la structure par une présentation de ses prestations auprès de ses interlocuteurs. Contribuer à la conception des supports de communication et à leur diffusion.

Dans le cadre de projets liés au développement de la structure, suivre l'évolution du secteur des services à la personne et des offres sur le territoire d'implantation et de rayonnement de la structure. Contribuer à la réflexion et être source de propositions sur de nouvelles offres de services.

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

Cette compétence s'exerce sous l'autorité de la hiérarchie, seul ou en équipe, et en fonction des besoins, des réseaux et partenariats existants. Elle requiert l'utilisation fréquente des outils numériques.

Critères de performance

Les prescripteurs et partenaires potentiels sont identifiés

La posture professionnelle est adaptée à la situation

Les missions et limites de la fonction sont prises en compte

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

Identifier les services ou partenaires potentiels et leurs missions

Se faire connaître et reconnaître dans ses missions

Présenter son cadre d'intervention et les limites de sa fonction

Entretenir les partenariats par des contacts réguliers formels et informels

Informar les partenaires sur les offres de prestation de la structure

Assurer des contacts sur le terrain pour conforter la place d'acteur territorial de sa structure

Coopérer avec les partenaires pour coordonner les interventions.

Etre attentif à l'évolution des demandes et attentes des clients

Représenter la structure lors de réunions avec différents partenaires internes et externes

Collaborer avec les services compétents afin de mettre en place les interventions lors de sorties d'hospitalisation

Coopérer avec d'autres services

Proposer des projets pour développer l'activité

Rendre compte et argumenter lors des réunions de service ou avec des partenaires externes

Organiser et animer des réunions d'information

Participer à des réunions de services, à des réunions d'information

Participer à des réunions de promotion de la structure et de ses activités

Transmettre et partager les informations
 Collaborer avec les différents services pourvoyeurs de candidats au recrutement
 Présenter la structure dans des centres de formation
 Mettre en place des moyens de collaboration et de circulation de l'information
 Rédiger les comptes rendus de réunions de travail
 Respecter des procédures internes
 Synthétiser les informations reçues
 Analyser sa pratique professionnelle
 Alerter sa hiérarchie en cas de difficulté du RCSAD lui-même
 Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés
 Communiquer avec ses interlocuteurs de manière précise et adaptée à la situation
 Communiquer les informations pertinentes aux interlocuteurs concernés
 Travailler en relation avec les différents services administratifs de la structure
 Participer à la préparation et à l'animation de réunions
 Partager les informations nécessaires au maintien à domicile des personnes et à la continuité de service
 Respecter des délais
 Identifier et hiérarchiser les étapes dans l'organisation
 Coopérer avec les autres services
 Créer des partenariats
 Viser à établir avec les partenaires un climat de confiance
 Respecter les règles de confidentialité
 Être à l'écoute
 Communiquer de façon ouverte et constructive
 Communiquer les informations adaptées en fonction des interlocuteurs
 Transmettre des informations orales et écrites, individuellement et collectivement
 Structurer un répertoire opérationnel des acteurs mobilisables sur le territoire d'activité
 Planifier les prises de contacts
 Mettre en place et entretenir une relation partenariale avec les différents acteurs du territoire
 Respecter le cadre et les limites de sa fonction
 Travailler en équipe pluri professionnelles
 Favoriser les échanges
 Partager les informations
 Communiquer une image positive de la structure
 Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement
 Utiliser des méthodes de travail efficaces et appropriées
 Connaissance du contexte d'intervention et de l'environnement social et économique du secteur des services à la personne
 Connaissance de la législation et réglementation dans les services à la personne
 Connaissance des statuts de prestataire, mandataire, emploi direct et mise à disposition
 Connaissance des différentes conventions collectives dans les services à la personne
 Connaissance des différents partenaires en lien avec les différents services réalisés au domicile des personnes
 Connaissance de la notion de domicile et de l'intervention à domicile
 Connaissance de la diversité des publics aidés et de l'obligation de non-discrimination
 Connaissance des principales mesures de protection juridique (tutelle, curatelle...) et de leurs conséquences pour la personne et pour la prestation
 Connaissance du dispositif de financement pour l'accompagnement des personnes âgées et des personnes en situation de handicap, pour l'aide aux familles et à la garde d'enfants
 Connaissance des notions de réseau et de partenariat
 Connaissance des acteurs médicosociaux du territoire
 Connaissance des interlocuteurs multiples : clients (particuliers et/ou entreprises), collectivités, partenaires institutionnels, partenaires financiers, grand public, caisses de retraite, mutuelles, etc.
 Connaissances des principaux services et organismes du secteur des services à la personne

Connaissances des différentes solutions de répit pour accompagner les proches aidants
Connaissance des différentes certifications des intervenants à domicile
Connaissance des activités des intervenants et des limites de leurs compétences
Connaissance des techniques de conduite d'entretien
Connaissance des outils de communication interpersonnelle
Connaissance du fonctionnement de la communication verbale et non verbale
Connaissance des documents et des logiciels professionnels
Connaissance des outils et méthodes de communication professionnelles
Connaissance des méthodologies et des techniques du rendu-compte
Connaissances des limites de ses fonctions dans le cadre du développement de la structure
Connaissances des différents acteurs institutionnels compétent en matière d'aide aux personnes âgées
Connaissance des limites de son intervention
Connaissance des limites de l'intervention des aides à domicile
Connaissances du rôle et des limites de l'intervention du RCSAD dans le développement et la représentation de la structure

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Adopter un comportement orienté vers l'autre

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin d'établir les conditions d'un climat de confiance, accueillir et écouter avec bienveillance les clients et les intervenants à domicile. Prendre en compte leurs attentes et leurs besoins exprimés et leur apporter une réponse adaptée.

Conseiller le client sur les offres de prestations, s'assurer de sa bonne compréhension et de son adhésion. Détecter des besoins de services non exprimés par le client, aider à les formuler et proposer des réponses adaptées. Ajuster la prestation d'accompagnement si besoin. En cas d'impossibilité, savoir expliquer ses limites et orienter vers un autre service ou une autre fonction. Mobiliser en continu une attitude ouverte et positive.

Etre à l'écoute des intervenants, échanger régulièrement avec eux sur les situations rencontrées. Repérer les points forts et ceux à améliorer et proposer des solutions de perfectionnement.

Valoriser les compétences des intervenants. Maintenir et développer une dynamique d'équipe en responsabilisant les intervenants.

Critères de performance

Les habitudes, souhaits et niveaux d'exigence de la personne sont pris en compte

La prestation est conforme aux attentes de la personne

La posture favorise le climat de confiance

La réponse apportée concilie satisfaction de la clientèle et intérêt de la structure

Travailler et coopérer au sein d'un collectif

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Travailler en relation constante avec le service de ressources humaines, les différents services administratifs de la structure et la hiérarchie.

Recueillir et faire remonter aux services compétents les diverses demandes des clients et des intervenants.

Le cas échéant, réorienter vers la personne ou le service apte à apporter une réponse la plus adaptée à la situation.

Afin de coordonner les prestations à domicile, coopérer avec les différents partenaires en partageant des informations et en faisant des propositions.

Représenter la structure, lors des réunions avec des partenaires ou des financeurs, ou à l'occasion des manifestations professionnelles, telles que des salons ou des colloques.

Valoriser l'image de la structure par une présentation de ses prestations auprès de ses interlocuteurs.

Critères de performance

L'interlocuteur concerné est repéré

Son rôle dans le collectif est connu et expliqué

La posture et l'expression sont adaptées à la situation et à l'interlocuteur

Respecter des règles et des procédures

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Respecter des procédures internes et règlement intérieur et les limites réglementaires encadrant l'activité.

Lors de la mise en œuvre d'une prestation à domicile, effectuer les formalités et renseigner les documents administratifs selon les consignes mises en place par la structure.

Appliquer et faire appliquer les procédures de prévention des risques.

Proposer et mettre en œuvre des mesures de prévention adaptées à des interventions à domicile particulières.

Respecter les règles de confidentialité.

Utiliser les différents outils de gestion des ressources humaines de la structure

Renseigner les outils de suivi de la qualité de service rendu suivant les modalités mises en place par la structure.

Critères de performance

Les procédures internes sont respectées

Les procédures de prévention des risques sont mises en œuvre

Des mesures de prévention des risques adaptées sont proposée

Intégrer la prévention des risques professionnels dans la mise en œuvre des prestations

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

S'assurer de l'intégration de la prévention des risques professionnels spécifiques aux interventions à domicile. Pour chaque situation de travail, identifier les caractéristiques du domicile, les conditions matérielles de la prestation. Repérer les éléments pouvant présenter des risques pour l'intervenant et pour la personne.

Proposer si besoin les aménagements nécessaires et les moyens courants de les prévenir. Mettre en œuvre les mesures de prévention et de protection adaptées.

Communiquer sur les enjeux et les acteurs de la prévention des risques.

Sensibiliser les nouveaux intervenants à la prévention des risques professionnels spécifiques aux activités réalisées au domicile par actions d'informations et de formation.

Afin de soutenir les intervenants, repérer les premiers signes d'alerte concernant la dégradation d'une intervention ou les conditions de l'intervention. Rechercher avec les salariés des pistes de solutions en cas de difficulté. Si besoin, informer la hiérarchie des difficultés rencontrées et faire remonter des propositions d'amélioration des conditions de travail des intervenants.

Afin de préserver sa propre sécurité, définir les priorités et les gérer en fonction du degré d'urgence.

Critères de performance

Les intervenants sont sensibilisés aux mesures de prévention des risques professionnels Les activités sont organisées en tenant compte de la prévention des risques professionnels Les mesures de prévention proposées sont adaptées aux prestations mises en œuvre

Glossaire technique

Demande et besoin

Le référentiel fait une distinction entre **demande** et **besoin**. Le terme **demande** désigne l'expression, orale ou écrite, des souhaits concernant un service au domicile.

La **demande** fait l'objet d'une analyse partagée entre le RCSAD et le client, ou entre le RCSAD et la personne et ses proches aidants.

L'analyse partagée aboutit à l'expression du **besoin** en termes de services au domicile.

Le terme **environnement** désigne à la fois l'ensemble des conditions matérielles au sens large (domicile, équipements du domicile, infrastructure du lieu d'habitation...) dans lesquelles vit une personne et l'ensemble de ses relations sociales (famille, amis, voisins, intervenants ...).

Démarche « Accompagner la mobilité de la personne aidée, en prenant soin de l'autre et de soi » (ALM)

La démarche ALM a pour objectif de prévenir l'exposition aux risques de troubles musculosquelettiques (TMS) et aux chutes liés au portage des patients.

Disponible sur l'url : <https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F35360>

Destinataires des services au domicile

Plusieurs terminologies sont employées pour désigner les destinataires des services au domicile. On parle des « personnes », des « bénéficiaires », des « particuliers », « des usagers », des « clients ». Le référentiel de RCSAD n'a pas vocation à faire un choix de vocabulaire plutôt qu'un autre.

Toutefois pour clarifier, il a été considéré que dans toutes les circonstances, le destinataire du service contractualise la prestation avec la structure et par cet acte est à considérer comme un client – au sens étymologique du terme c'est-à-dire en tant que personne qui fait appel à un service – On retrouvera donc le plus fréquemment ce terme dans les descriptifs ainsi que celui de personne.

Document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP)

Le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) est obligatoire dans toutes les entreprises dès l'embauche du premier salarié. Le DUERP doit lister les risques professionnels encourus par les travailleurs et les actions de prévention et de protection qui en découlent.

Disponible sur l'url : <https://www.inrs.fr/metiers/sante-aide-personne/faq-aide-et-soin-personne.html#3d61c276-146f-4fed-8247-b20bc9faf305>

Environnement

Le terme **environnement** désigne à la fois l'ensemble des conditions matérielles au sens large (domicile, équipements du domicile, infrastructure du lieu d'habitation...) dans lesquelles vit une personne et l'ensemble de ses relations sociales (famille, amis, voisins, intervenants ...).

Handicap

La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, dite « loi handicap », donne la définition du handicap à l'article L.114

« Constitue un handicap, au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant. »

La loi met en œuvre le principe nouveau du droit à compensation des conséquences du handicap, quels que soient l'origine et la nature de la déficience, l'âge ou le mode de vie de la personne.

Intervenant

Intervenant désigne le salarié qui assure un service au domicile, indépendamment de la nature du service.

Organiser

Le verbe organiser désigne les actions liées à la planification et l'organisation matérielle d'une intervention.

Prestation et intervention

Le référentiel fait une distinction entre prestation et intervention. Le terme prestation désigne l'ensemble des tâches contractualisées et les conditions de réalisation (durées, horaires...). Le terme intervention désigne l'exécution effective de la prestation à domicile.

Proche aidant

Le terme proche aidant est utilisé pour les aidants d'une personne âgée ou d'une personne en situation de handicap, selon la définition de l'article L. 113-1-3 du code de l'action sociale et des familles : *« Est considéré comme proche aidant d'une personne âgée son conjoint, le partenaire avec qui elle a conclu un pacte civil de solidarité ou son concubin, un parent ou un allié, définis comme aidants familiaux, ou une personne résidant avec elle ou entretenant avec elle des liens étroits et stables, qui lui vient en aide, de manière régulière et fréquente, à titre non professionnel, pour accomplir tout ou partie des actes ou des activités de la vie quotidienne. »*

Qualité et démarche qualité

Pour distinguer qualité et démarche qualité, le référentiel se réfère à la « Charte nationale qualité services à la personne » :

« La qualité, c'est la capacité à satisfaire les besoins des clients (que ces besoins soient exprimés ou implicites) à travers son organisation et ses prestations. La démarche qualité est une dynamique de progression qui a pour objectif une plus grande satisfaction de la clientèle. Elle porte non seulement sur le cœur de métier, c'est-à-dire l'intervention au domicile, mais aussi sur la culture et les valeurs de l'organisme, son management et son organisation, sa stratégie et son positionnement sur le territoire, ses ressources humaines et financières. »

Disponible sur l'url :

https://www.entreprises.gouv.fr/files/files/directions_services/services-a-la-personne/Pour_les_pros/SE_DEVELOPPER/ctape_pour_demarche_qualite.pdf [consulté le 22 décembre 2020].

Santé

Le terme santé est utilisé selon la définition de l'organisation mondiale de la santé :
« La santé est un état de complet bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité ».

Structure

Structure est utilisé pour désigner les entreprises et les associations du secteur des services à la personne.

Glossaire du RP

Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

Activité type d'extension

Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au certificat complémentaire de spécialisation (CCS).

Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir-faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

Savoir-faire organisationnel

C'est un savoir et un savoir-faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

Savoir-faire relationnel

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat, etc.).

Savoir-faire technique

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

Titre professionnel

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



MINISTERE EN CHARGE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

REFERENTIEL DE CERTIFICATION

(RC)

DU TITRE PROFESSIONNEL

« Responsable-coordonnateur services au domicile »

Niveau III (5)

1. Références de la spécialité

Intitulé du titre professionnel : Responsable-coordonnateur services au domicile

Sigle du titre professionnel : RCSAD

Niveau : III (5)

Référence du titre professionnel en France métropolitaine

Code(s) NSF : 330p - Management de services sanitaires et sociaux -

Code(s) ROME : K1201, K1403

Formacode : 42056

Date de l'arrêté : 23/09/2021

Date de parution au JO de l'arrêté : 01/10/2021

Date d'effet de l'arrêté : 01/11/2021

2. Modalités d'évaluation du titre professionnel

2.1. Les compétences des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu de formation pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

- a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s) ;
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles ;
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation ;
- d) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé.

2.2. Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

- a) Du livret de certification au cours d'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé. Cet entretien se déroule en fin de session du dernier CCP.

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

- a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s) ;
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles ;
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

2.4. Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou justifiant d'un an d'expérience dans le métier visé pour l'accès aux certificats complémentaires de spécialisation (CCS) sont évaluées par un jury au vu :

- a) Du titre professionnel obtenu ;
- b) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s) ;
- c) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles ;
- d) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation ;
- e) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice de l'activité du CCS visé.

Chaque modalité d'évaluation, identifiée dans le RE comme partie de la session du titre, du CCP ou du CCS, est décrite dans le dossier technique d'évaluation. Celui-ci précise les modalités et les moyens de mise en œuvre de l'épreuve pour le candidat, le jury, et le centre organisateur.

3 Dispositif d'évaluation pour la session du titre professionnel RCSAD

3.1. Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Analyser une demande de services au domicile, recueillir les attentes et concevoir une prestation adaptée Réaliser la gestion administrative en lien avec la prestation Organiser et coordonner la prestation de services au domicile Recruter des intervenants et accompagner leur intégration Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants Veiller à la qualité du service rendu lors des interventions à domicile	04 h 30 min	Le candidat reçoit un dossier. Ce dossier comporte plusieurs parties : - une partie avec la description d'une structure fictive et des informations sur le personnel, les prestations et des clients ; - une partie avec des consignes relatives aux travaux liés aux situations représentatives de l'exercice du métier. Le candidat prend connaissance des éléments du dossier, analyse les consignes et organise son travail. Il produit les écrits demandés au responsable-coordonnateur de services au domicile dans le cadre - de l'analyse d'une demande, au recueil des attentes et besoins et à la conception d'une prestation ; - de la gestion administrative en lien avec une prestation ; - de l'organisation et la coordination des prestations de service à la personne ; - du recrutement des intervenants et leur intégration ; - de l'accompagnement et le soutien aux équipes d'intervenants ; - du suivi de la qualité du service rendu lors des interventions à domicile. Le jury prend connaissance des travaux du candidat avant de le recevoir en entretien technique. La présence du jury n'est pas requise, les candidats travaillent sous surveillance.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Analyser une demande de services au domicile, recueillir les attentes et concevoir une prestation adaptée Organiser et coordonner la prestation de services au domicile Recruter des intervenants et accompagner leur intégration Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile	01 h 15 min	L'entretien technique a lieu après la mise en situation professionnelle. Le candidat et le jury disposent de 15 minutes pour se préparer à l'entretien : - le candidat consulte son dossier technique qui lui est restitué ; - le jury consulte les notes prises lors de l'évaluation du dossier technique.

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			Le jury dispose d'un guide d'entretien et des consignes relatives à la conduite de l'entretien. Pendant 10 minutes, le candidat présente au jury les travaux qui composent le dossier technique. Pendant 20 minutes, le jury questionne le candidat au sujet de ses travaux. Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat au sujet des compétences « Analyser une demande de services à la personne, recueillir les attentes et concevoir une prestation adaptée » et « Organiser et coordonner la prestation de service au domicile ». Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat au sujet des compétences « Recruter des intervenants et accompagner leur intégration » et « Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants ». Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat au sujet de la compétence « Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile ».
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Planifier et contrôler l'activité des intervenants	00 h 35 min	Le questionnement a lieu après l'entretien technique. En amont de la session, le candidat rédige un document à partir de l'analyse de trois situations professionnelles représentatives de l'exercice de l'emploi. Le jury en prend connaissance avant le questionnement. Le jury dispose d'un guide de questionnement et des consignes relatives à la conduite du questionnement. Pendant 5 minutes, le candidat présente le contexte de sa période en entreprise.

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat sur son analyse d'un aléa ayant des conséquences sur le planning des intervenants. Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat sur son analyse d'un mécontentement d'un client en lien avec la prestation d'intervenants. Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat sur son analyse d'une situation problématique relevant de la gestion du personnel.
Entretien final		00 h 10 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		06 h 30 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

Les postes de travail des candidats sont équipés d'une connexion internet pour permettre la consultation des textes réglementaires.

A la fin de la mise en situation professionnelle, le candidat imprime ses travaux et rend au surveillant son dossier technique avec les sujets et les brouillons.

Le jury évalue les travaux des candidats sans les annoter ; il note ses observations sur une grille fournie dans le dossier technique d'évaluation.

Après l'évaluation des travaux, l'ensemble des documents est rangé dans un endroit sécurisé jusqu'à l'entretien technique.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

L'entretien technique se déroule après la mise en situation professionnelle et avant le questionnement à partir d'une production. Le candidat et le jury disposent de 15 minutes de préparation.

Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) :

En amont de la session d'examen, le candidat rédige un document faisant référence à la compétence « Planifier et contrôler l'activité des intervenants ».

Le candidat qui se présente après un parcours de formation à une session d'examen du titre ou à une session d'examen du certificat de compétences professionnelles (CCP) « Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile » réalise le document à partir d'une période en entreprise. Cette période en entreprise, d'une durée de 210 heures minimum, est obligatoire pour se présenter aux épreuves du titre.

Le candidat présente une preuve de cette période en entreprise auprès du responsable de session d'examen qui en conserve une copie dans le dossier de la session.

La période en entreprise est incluse dans le temps de travail en entreprise pour le candidat en contrat d'apprentissage.

Le candidat qui se présente à une session d'examen en vue de l'obtention du titre par la validation des acquis de l'expérience (VAE) réalise le document prévu à l'article précédent à partir de son activité professionnelle.

Le questionnement à partir d'une production a lieu après l'entretien technique. Avant le questionnement, le jury prend connaissance du document du candidat. Hors page de garde, sommaire et éventuellement des schémas (en annexe), ce document compte entre 7 et 11 pages. Le candidat utilise la police Times New Roman 12, interligne 1,5.

Le candidat respecte les règles de confidentialité et fournit les informations en accord avec la structure.

Contenu et structure du document :

- Sur 1 à 2 pages, le candidat décrit la structure dans laquelle il a effectué sa période en entreprise. Il présente la structure et son organisation, sa zone géographique d'implantation, ses prestations et la typologie de ses clients.
- Sur 2 à 3 pages, le candidat décrit un aléa ayant des conséquences sur le planning des intervenants.

Le candidat

- détaille les caractéristiques de l'aléa ;
- analyse les conséquences de cet aléa sur la continuité de service ;
- décrit la solution mise en œuvre et détaille les critères pris en compte pour la concevoir (degré d'urgence, critères d'ordre humain, réglementaire, technique et économique).

- Sur 2 à 3 pages, le candidat décrit une situation d'un mécontentement d'un client en lien avec la prestation d'intervenants.

Le candidat

- détaille les caractéristiques du mécontentement ;
- analyse les conséquences de ce mécontentement ;
- décrit la solution mise en œuvre et détaille les critères pris en compte pour la concevoir (degré d'urgence, critères d'ordre humain, réglementaire, technique et économique).

- Sur 2 à 3 pages, le candidat décrit une situation problématique relevant de la gestion du personnel.

Le candidat

- détaille les caractéristiques de la situation ;
- analyse les conséquences de cette situation ;
- décrit la solution mise en œuvre et détaille les critères pris en compte pour la concevoir.

Précisions pour le candidat VAE :

Le candidat qui se présente à une session d'examen en vue de l'obtention du titre par la validation des acquis de l'expérience (VAE) réalise le document à partir de son activité professionnelle.

3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Concevoir et organiser une prestation de services au domicile					
Analyser une demande de services au domicile, recueillir les attentes et concevoir une prestation adaptée	L'information est fiable, pertinente et adaptée au destinataire La formalisation de la prestation correspond aux normes de la structure Les conditions d'exercice présentant des risques pour l'intervenant sont repérées et d'éventuels aménagements ou matériels sont proposés La posture favorise le climat de confiance Les demandes d'aide sont traitées en fonction du degré d'urgence des dossiers	☒	☒	☐	☐
Réaliser la gestion administrative en lien avec la prestation	Les renseignements concernant les démarches administratives pour obtenir une aide au financement sont adaptées Les démarches administratives engagées sont pertinentes par rapport à la nature de la prestation Les informations sont transmises aux interlocuteurs concernés par écrit ou oralement Les écrits sont structurés et correctement rédigés	☒	☐	☐	☐
Organiser et coordonner la prestation de services au domicile	Les compétences des intervenants sont adaptées au contexte de l'intervention et aux conditions d'exercice Les interventions sont planifiées en fonction des facteurs tels que les temps de trajet, la pénibilité des tâches, la fréquence La satisfaction client est vérifiée régulièrement Les interventions chez les personnes en perte d'autonomie sont ajustées avec l'équipe Les risques professionnels sont identifiés Des mesures de prévention des risques sont mises en place	☒	☒	☐	☐

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile					
Recruter des intervenants et accompagner leur intégration	Les candidatures sont sélectionnées à partir des critères définis Le profil du candidat est en adéquation avec la fiche de poste Le parcours d'intégration individualisé est préparé Les informations sont transmises aux interlocuteurs concernés selon les modalités définies Les procédures sont respectées	☒	☒	☐	☐
Planifier et contrôler l'activité des intervenants	La gestion des aléas et des modifications de plannings permet la continuité du service L'organisation du travail intègre la prévention des risques professionnels Le contrôle de l'activité des intervenants est effectué de façon pertinente	☐	☐	☐	☒
Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants	Les situations à risque et des solutions possibles sont identifiées Les actions de prévention des risques professionnels sont mises en œuvre Les compétences des intervenants sont repérées en fonction des prestations à mettre en œuvre Les besoins et demandes de formation des intervenants sont identifiés Les plans d'accompagnement et de formation correspondent aux besoins et souhaits des intervenants Les réunions d'équipe régulières sont planifiées en fonction des besoins de l'équipe Les propositions d'amélioration des conditions d'exercice des activités sont pertinentes	☒	☒	☐	☐
Contribuer à l'amélioration de la qualité du service et représenter la structure auprès des partenaires					
Veiller à la qualité du service rendu lors des interventions à domicile	Les modalités de recueil de satisfaction des clients sont mises en œuvre Les outils de suivi qualité sont renseignés selon les procédures en vigueur dans la structure La communication au sujet de la qualité est adaptée à la situation et aux intervenants Les résultats des enquêtes qualité annuelles sont communiqués aux intervenants avec les axes d'amélioration	☒	☐	☐	☐

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile	Les prescripteurs et partenaires potentiels sont identifiés La posture professionnelle est adaptée à la situation Les missions et limites de la fonction sont prises en compte	☐	☒	☐	☐
Obligations réglementaires le cas échéant : Sans objet					

3.3. Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Adopter un comportement orienté vers l'autre	Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants
	Analyser une demande de services au domicile, recueillir les attentes et concevoir une prestation adaptée
	Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile
	Organiser et coordonner la prestation de services au domicile
	Planifier et contrôler l'activité des intervenants
	Réaliser la gestion administrative en lien avec la prestation
	Recruter des intervenants et accompagner leur intégration
	Veiller à la qualité du service rendu lors des interventions à domicile
Travailler et coopérer au sein d'un collectif	Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants
	Analyser une demande de services au domicile, recueillir les attentes et concevoir une prestation adaptée
	Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile
	Organiser et coordonner la prestation de services au domicile
	Planifier et contrôler l'activité des intervenants
	Réaliser la gestion administrative en lien avec la prestation
	Recruter des intervenants et accompagner leur intégration
	Veiller à la qualité du service rendu lors des interventions à domicile
Respecter des règles et des procédures	Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants
	Analyser une demande de services au domicile, recueillir les attentes et concevoir une prestation adaptée
	Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile
	Organiser et coordonner la prestation de services au domicile
	Réaliser la gestion administrative en lien avec la prestation
	Recruter des intervenants et accompagner leur intégration
	Veiller à la qualité du service rendu lors des interventions à domicile
Intégrer la prévention des risques professionnels dans la mise en œuvre des prestations	Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants
	Analyser une demande de services au domicile, recueillir les attentes et concevoir une prestation adaptée
	Organiser et coordonner la prestation de services au domicile
	Planifier et contrôler l'activité des intervenants

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
	Recruter des intervenants et accompagner leur intégration
	Veiller à la qualité du service rendu lors des interventions à domicile

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

4.1. Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 02 h 00 min

4.2. Protocole d'intervention du jury :

La présence du jury n'est pas requise pendant la mise en situation professionnelle.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

4.3. Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet

5. Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session titre

Les candidats réalisent la mise en situation professionnelle sous surveillance.

Le surveillant circule dans la salle pour s'assurer qu'il n'y a pas d'usage de la connexion internet autre que pour la consultation des textes réglementaires.

L'utilisation des téléphones portables est interdite.



MINISTERE EN CHARGE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

REFERENTIEL DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Responsable-coordonnateur services au domicile

CCP

Concevoir et organiser une prestation de services au domicile

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Analyser une demande de services au domicile, recueillir les attentes et concevoir une prestation adaptée Réaliser la gestion administrative en lien avec la prestation Organiser et coordonner la prestation de services au domicile	03 h 00 min	La mise en situation prend la forme d'une étude de cas. Le candidat travaille sur poste informatique. À partir des documents, des données, des demandes de prestation et des consignes, le candidat constitue un dossier technique avec les travaux demandés. La présence du jury n'est pas requise, les candidats travaillent sous surveillance.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
■ Entretien technique	Analyser une demande de services au domicile, recueillir les attentes et concevoir une prestation adaptée Organiser et coordonner la prestation de services au domicile	00 h 40 min	L'entretien technique a lieu après la mise en situation professionnelle. Le candidat et le jury disposent de 10 minutes pour se préparer à l'entretien : - le candidat consulte son dossier technique qui lui est restitué ; - le jury consulte les notes prises lors de l'évaluation du dossier technique. Le jury dispose d'un guide d'entretien et des consignes relatives à la conduite de l'entretien. Pendant 10 minutes, le candidat présente au jury les travaux qui composent le dossier technique. Pendant 20 minutes, le jury questionne le candidat au sujet de ses travaux : - Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat au

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			sujet des compétences « Analyser une demande de services à la personne, recueillir les attentes et concevoir une prestation adaptée » ; - Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat au sujet des compétences « Organiser et coordonner la prestation de service au domicile ».
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		03 h 40 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

Les postes de travail des candidats sont équipés d'une connexion internet pour permettre la consultation des textes réglementaires.

A la fin de la mise en situation professionnelle, le candidat imprime ses travaux et rend au surveillant son dossier technique avec les sujets et les brouillons.

Le jury évalue les travaux des candidats sans les annoter ; il note ses observations sur une grille fournie dans le dossier technique d'évaluation.

Après l'évaluation des travaux, l'ensemble des documents est rangé dans un endroit sécurisé jusqu'à l'entretien technique.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

L'entretien technique se déroule après la mise en situation professionnelle. Le candidat et le jury disposent de 10 minutes de préparation.

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Concevoir et organiser une prestation de services au domicile

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 40 min

Protocole d'intervention du jury :

La présence du jury n'est pas requise pendant la mise en situation professionnelle.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP

Les candidats réalisent la mise en situation professionnelle sous surveillance.

Le surveillant circule dans la salle pour s'assurer qu'il n'y a pas d'usage de la connexion internet autre que pour la consultation des textes réglementaires.

L'utilisation des téléphones portables est interdite.

CCP

Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants Recruter des intervenants et accompagner leur intégration	02 h 30 min	La mise en situation prend la forme d'une étude de cas. Le candidat travaille sur poste informatique. À partir des documents, des données, des demandes de prestation et des consignes, le candidat constitue un dossier technique avec les travaux demandés. La présence du jury n'est pas requise, les candidats travaillent sous surveillance.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants Recruter des intervenants et accompagner leur intégration	00 h 40 min	L'entretien technique a lieu après la mise en situation professionnelle. Le candidat et le jury disposent de 10 minutes pour se préparer à l'entretien : - le candidat consulte son dossier technique qui lui est restitué ; - le jury consulte les notes prises lors de l'évaluation du dossier technique. Le jury dispose d'un guide d'entretien et des consignes relatives à la conduite de l'entretien. Pendant 10 minutes, le candidat présente au jury les travaux qui composent le dossier technique. Pendant 20 minutes, le jury questionne le candidat au sujet de ses travaux : - Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat au

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			sujet des compétences « Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants » ; - Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat au sujet des compétences « Recruter des intervenants et accompagner leur intégration ».
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Planifier et contrôler l'activité des intervenants	00 h 35 min	Le questionnement a lieu après l'entretien technique. En amont de la session, le candidat rédige un document à partir de l'analyse de trois situations professionnelles représentatives de l'exercice de l'emploi. Le jury en prend connaissance avant le questionnement. Le jury dispose d'un guide de questionnement et des consignes relatives à la conduite du questionnement. Pendant 5 minutes, le candidat présente le contexte de sa période en entreprise. Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat sur son analyse d'un aléa ayant des conséquences sur le planning des intervenants. Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat sur son analyse d'un mécontentement d'un client en lien avec la prestation d'intervenants. Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat sur son analyse d'une situation problématique relevant de la gestion du personnel.
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		03 h 45 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

Les postes de travail des candidats sont équipés d'une connexion internet pour permettre la consultation des textes réglementaires.

A la fin de la mise en situation professionnelle, le candidat imprime ses travaux et rend au surveillant son dossier technique avec les sujets et les brouillons.

Le jury évalue les travaux des candidats sans les annoter ; il note ses observations sur une grille fournie dans le dossier technique d'évaluation.

Après l'évaluation des travaux, l'ensemble des documents est rangé dans un endroit sécurisé jusqu'à l'entretien technique.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

L'entretien technique se déroule après la mise en situation professionnelle. Le candidat et le jury disposent de 10 minutes de préparation.

Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) :

En amont de la session d'examen, le candidat rédige un document faisant référence à la compétence « Planifier et contrôler l'activité des intervenants ».

Le candidat qui se présente à une session d'examen en vue de l'obtention du certificat de compétences professionnelles (CCP) « Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile » après un parcours de formation réalise le document à partir d'une période en entreprise. Cette période en entreprise, d'une durée de 210 heures minimum, est obligatoire pour se présenter aux épreuves du certificat de compétences professionnelles.

Le candidat présente une preuve de cette période en entreprise auprès du responsable de session d'examen qui en conserve une copie dans le dossier de la session.

La période en entreprise est incluse dans le temps de travail en entreprise pour le candidat en contrat d'apprentissage.

Pour les contrats d'apprentissage, la période en entreprise est incluse dans le temps de travail en entreprise.

Le questionnement à partir d'une production a lieu après l'entretien technique.

Avant le questionnement, le jury prend connaissance du document du candidat.

Hors page de garde, sommaire et éventuellement des schémas (en annexe), ce document compte entre 7 et 11 pages. Le candidat utilise la police Times New Roman 12, interligne 1,5.
Le candidat respecte les règles de confidentialité et fournit les informations en accord avec la structure.

Contenu et structure du document :

- Sur 1 à 2 pages, le candidat décrit la structure dans laquelle il a effectué sa période en entreprise. Il présente la structure et son organisation, sa zone géographique d'implantation, ses prestations et la typologie de ses clients.

- Sur 2 à 3 pages, le candidat décrit un aléa ayant des conséquences sur le planning des intervenants.

Le candidat

- détaille les caractéristiques de l'aléa ;
- analyse les conséquences de cet aléa sur la continuité de service ;
- décrit la solution mise en œuvre et détaille les critères pris en compte pour la concevoir (degré d'urgence, critères d'ordre humain, réglementaire, technique et économique).

- Sur 2 à 3 pages, le candidat décrit une situation de mécontentement d'un client en lien avec la prestation d'intervenants.

Le candidat

- détaille les caractéristiques du mécontentement ;
- analyse les conséquences de ce mécontentement ;
- décrit la solution mise en œuvre et détaille les critères pris en compte pour la concevoir (degré d'urgence, critères d'ordre humain, réglementaire, technique et économique).

- Sur 2 à 3 pages, le candidat décrit une situation problématique relevant de la gestion du personnel.

Le candidat

- détaille les caractéristiques de la situation ;
- analyse les conséquences de cette situation ;
- décrit la solution mise en œuvre et détaille les critères pris en compte pour la concevoir.

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 05 min

Protocole d'intervention du jury :

La présence du jury n'est pas requise pendant la mise en situation professionnelle.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP

Les candidats réalisent la mise en situation professionnelle sous surveillance.

Le surveillant circule dans la salle pour s'assurer qu'il n'y a pas d'usage de la connexion internet autre que pour la consultation des textes réglementaires.

L'utilisation des téléphones portables est interdite.

CCP

Contribuer à l'amélioration de la qualité du service et représenter la structure auprès des partenaires

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Veiller à la qualité du service rendu lors des interventions à domicile	01 h 30 min	La mise en situation prend la forme d'une étude de cas. Le candidat travaille sur poste informatique. À partir des documents, des données, des demandes de prestation et des consignes, le candidat constitue un dossier technique avec les travaux demandés. La présence du jury n'est pas requise, les candidats travaillent sous surveillance
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile	00 h 30 min	L'entretien technique a lieu après la mise en situation professionnelle. Le candidat et le jury disposent de 10 minutes pour se préparer à l'entretien : - le candidat consulte son dossier technique qui lui est restitué ; - le jury consulte les notes prises lors de l'évaluation du dossier technique. Le jury dispose d'un guide d'entretien et des consignes relatives à la conduite de l'entretien. Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat au sujet de ses travaux. Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat au sujet de la compétence « Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile ».
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	02 h 00 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

Les postes de travail des candidats sont équipés d'une connexion internet pour permettre la consultation des textes réglementaires.

A la fin de la mise en situation professionnelle, le candidat imprime ses travaux et rend au surveillant son dossier technique avec les sujets et les brouillons.

Le jury évalue les travaux des candidats sans les annoter ; il note ses observations sur une grille fournie dans le dossier technique d'évaluation.

Après l'évaluation des travaux, l'ensemble des documents est rangé dans un endroit sécurisé jusqu'à l'entretien technique.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

L'entretien technique se déroule après la mise en situation professionnelle. Le candidat et le jury disposent de 10 minutes de préparation.

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Contribuer à l'amélioration de la qualité du service et représenter la structure auprès des partenaires

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 30 min

Protocole d'intervention du jury :

La présence du jury n'est pas requise pendant la mise en situation professionnelle.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP

Les candidats réalisent la mise en situation professionnelle sous surveillance.

Le surveillant circule dans la salle pour s'assurer qu'il n'y a pas d'usage de la connexion internet autre que pour la consultation des textes réglementaires.

L'utilisation des téléphones portables est interdite.

Annexe 1

Plateau technique d'évaluation

Responsable-coordonnateur services au domicile

Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	Une salle équipée de tables et de chaises, en quantité suffisante au regard du nombre de candidats et d'une table et d'une chaise pour le surveillant. La configuration de la salle doit permettre l'installation de postes informatiques connectés à internet et reliés à une imprimante. Les postes de travail doivent être suffisamment espacés pour préserver la confidentialité des travaux.	Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention.
Entretien technique	Pour le candidat, une salle ou un bureau pour la préparation de l'entretien. Ce local est équipé d'au moins une table et une chaise. Pour le jury, une salle ou un bureau pour la préparation et la conduite de l'entretien. Ce local est équipé d'au moins deux tables et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.
Questionnement à partir de productions	Une salle ou un bureau équipé d'au moins deux tables et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.
Entretien final	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises. Une salle ou un bureau équipé d'au moins deux tables et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.

Ressources (pour un candidat)

Certaines ressources peuvent être partagées par plusieurs candidats.

Leur nombre est indiqué dans la colonne « Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve »

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Postes de travail	1	Poste informatique équipé : - d'un pack bureautique : un logiciel tableur, traitement de texte ; - d'un accès internet ; - d'un accès à une imprimante en réseau.	1	Sans objet
Machines	1	Une imprimante en réseau.	12	L'imprimante permet l'impression des travaux de l'ensemble des candidats.
Matières d'œuvre	1	Papier format A4 en quantité suffisante.	1	Sans objet

ANNEXE 2

CORRESPONDANCES DU TP

Sans objet

Annexe 3

Glossaire des modalités d'évaluation du référentiel de certification

Mise en situation professionnelle

Il s'agit d'une reconstitution qui s'inspire d'une situation professionnelle représentative de l'emploi visé par le titre. Elle s'appuie sur le plateau technique d'évaluation défini dans l'annexe 1 du référentiel de certification.

Présentation d'un projet réalisé en amont de la session

Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet réalisé dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet en amont de la session. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session » mentionne en quoi consiste ce projet.

Entretien technique

L'entretien technique peut être prévu par le référentiel de certification. Sa durée et son périmètre de compétences sont précisés. Il permet si nécessaire d'analyser la mise en situation professionnelle et/ou d'évaluer une (des) compétence(s) particulière(s).

Questionnaire professionnel

Il s'agit d'un questionnaire écrit passé sous surveillance. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d'évaluer certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité. Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

Questionnement à partir de production(s)

Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet...) élaborée en amont de la session par le candidat, pour évaluer certaines des compétences non évaluables par la mise en situation professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) » mentionne en quoi consiste/nt cette/ces production(s).

Entretien final

Il permet au jury de s'assurer, que le candidat possède :

La compréhension et la vision globale du métier quel qu'en soit le contexte d'exercice ;

La connaissance et l'appropriation de la culture professionnelle et des représentations du métier.

Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son dossier professionnel.
