

## **REFERENTIEL DE CERTIFICATION**

**SAVOIR - FAIRE**

**CAPACITE : C1 - S'INFORMER - ANALYSER -DECIDER**

**COMPETENCE : C11 - Rechercher les documents, les services; décoder les informations**

Niv U	Conditions de réalisation	Être capable de :	Indicateurs d'évaluation
U1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- une situation professionnelle :</li> <li>* demande du public, d'usagers</li> <li>* demande de l'entreprise, du service</li> <li>* description d'incident, d'accident</li> <li>- textes réglementaires, règlement intérieur, consignes en matière de sécurité</li> <li>- annuaire ou liste des services publics, des structures de loisirs, des services de secours, de police ... d'associations à finalité sanitaire et sociale</li> <li>- plans de ville</li> <li>- plans de transports</li> <li>- horaires de transport</li> <li>...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Repérer, sélectionner :</li> <li>* les documents</li> <li>* les informations nécessaires pour une situation donnée</li> <li>- Identifier dans le secteur d'activités (ville, quartier, entreprise) les services, les interlocuteurs compétents</li> <li>- Indiquer la procédure à suivre pour contacter les services et interlocuteurs</li> <li>- Localiser et repérer les moyens d'accès aux organismes, services (poste, banque, hôpital, commissariat, structures de loisirs ...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pertinence des documents, des informations retenus par rapport à la situation</li> <li>- mise à jour de la documentation, des informations si nécessaire</li> <li>- services, interlocuteurs adaptés à la situation, à la demande</li> <li>- procédure précise et exacte</li> <li>- repérage correct et indication précise de l'itinéraire et des moyens d'accès</li> </ul>

**CAPACITE : C1 - S'INFORMER - ANALYSER -DECIDER**

**COMPETENCE : C12 - Observer les situations, les sites et établir un diagnostic**

Niv U	Conditions de réalisation	Etre capable de :	Indicateurs d'évaluation
U2 U3	- une situation professionnelle - une grille d'observation, un carnet de liaison, un carnet de bord	- Recueillir, organiser, hiérarchiser les faits observés, les consigner éventuellement  - Identifier : * les besoins, les demandes potentielles, * les situations de conflits, d'incidents, d'accidents potentiels * les comportements à risques * les dégradations, les dysfonctionnements et nuisances  - Mesurer le degré d'urgence d'intervention	- une description exacte et précise  - repérage de personnes en situation de recherche, de demande - énoncé des facteurs de perturbations, de risques et estimation de leurs conséquences éventuelles  - pertinence de l'évaluation de la situation et justification du degré d'urgence de l'intervention

**CAPACITE : C1 - S'INFORMER - ANALYSER -DECIDER**

**COMPETENCE : C.13 Déterminer les priorités d'action**

Niv U	Conditions de réalisation	Etre capable de :	Indicateurs d'évaluation
U2 U3	- une situation professionnelle - inventaire des moyens humains et matériels	- Inventorier et hiérarchiser les actions possibles  - Choisir la ou les solutions les plus adaptées	- inventaire argumenté des solutions possibles  - une justification des choix d'intervention

**CAPACITE : C2 - COMMUNIQUER - NEGOCIER**

**COMPETENCE : C.21 Accueillir, créer des situations d'échanges**

Niv U	Conditions de réalisation	Etre capable de :	Indicateurs d'évaluation
U1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- une situation professionnelle</li> <li>- le règlement intérieur, consignes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etablir et faciliter une relation de communication :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>* se présenter</li> <li>* écouter, reformuler</li> <li>* sécuriser</li> <li>* utiliser des moyens de communication verbale et non verbale</li> </ul> </li> <li>- Prendre en compte les personnes dans le cadre de leurs références culturelles et sociales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- présentation correcte et adaptée</li> <li>- politesse et courtoisie, attitude respectueuse et calme</li> <li>- questionnement et reformulation adaptés</li> <li>- niveau de langage adapté à la situation</li> <li>- respect des personnes et de leurs différences</li> </ul>

**CAPACITE : C2 - COMMUNIQUER - NEGOCIER**

**COMPETENCE : C.22 Dialoguer - négocier**

Niv U	Conditions de réalisation	Etre capable de :	Indicateurs d'évaluation
U2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- situation professionnelle</li> <li>- règlement intérieur, consignes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valoriser une demande, une proposition du public</li> <li>- Argumenter les propositions</li> <li>- Proposer des solutions alternatives</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- prise en compte du point de vue de l'interlocuteur</li> <li>- pertinence des solutions proposées, des arguments; attitude persuasive</li> <li>- réalisme des propositions (prise en compte du refus de l'autre et des contraintes liées à l'entreprise, au service)</li> </ul>

**CAPACITE : C2 - COMMUNIQUER - NEGOCIER**

**COMPETENCE : C.23 S'intégrer dans une équipe de travail - Travailler en relation avec d'autres partenaires**

Niv U	Conditions de réalisation	Etre capable de :	Indicateurs d'évaluation
U3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- une situation professionnelle</li> <li>- une organigramme du service</li> <li>- le projet du service, du quartier</li> <li>...</li> <li>- une liste des partenaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participer au travail de l'équipe (restreinte et du service)</li> <li>- Participer à une réunion de travail</li> <li>- Situer sa fonction et les limites de sa compétence</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- respect des collègues, des horaires, des décisions et des projets de l'équipe</li> <li>- pertinence des interventions et de l'argumentation, respect et prise en compte des autres intervenants</li> <li>- respect des fonctions et rôles des différents intervenants et partenaires</li> </ul>

**CAPACITE : C3 ACCOMPAGNER - REALISER**

**COMPETENCE : C.31 Aider, accompagner dans les activités de la vie sociale, dans les démarches**

Niv U	Conditions de réalisation	Etre capable de :	Indicateurs d'évaluation
U1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- une situation professionnelle</li> <li>- une demande</li> <li>- un diagnostic de situation</li>   <li>- des documents administratifs ou des formulaires simples</li>   <li>- des écrans</li>   <li>- des plans, les équipements du secteur d'activités (ascenseurs, escalators, fauteuils roulants ...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reformuler une demande</li>   <li>- Proposer ou aider à trouver une réponse, une solution, une action adaptée aux besoins identifiés :</li>   <li>* apporter ou aider à rechercher l'information</li>   <li>* renseigner ou aider à renseigner des documents simples</li>   <li>* utiliser et/ou guider un utilisateur d'appareils automatiques ou télématiques</li>   <li>* mettre en oeuvre des solutions pratiques face à une difficulté matérielle d'un usager (aide au déplacement, accompagnement dans les démarches, facilitation de l'accessibilité ...)</li> <li>...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- expression exacte des besoins</li>   <li>- réalisme, pertinence et adéquation de la réponse, de la solution par rapport aux attentes et au contexte</li> <li>- information pertinente, précise dans un langage adapté</li>   <li>- formulation adaptée des renseignements demandés et éventuellement transcription précise et juste de celles-ci</li>   <li>- décodage des consignes d'utilisation, des étapes et attitude adaptée aux potentialités des usagers</li>   <li>- gestes adaptés, mise à disposition de moyens, en relation avec les potentialités des publics et le contexte</li> </ul>

**CAPACITE : C3 ACCOMPAGNER - REALISER**

**COMPETENCE : C.32 Participer à la mise en œuvre de projets**

Niv U	Conditions de réalisation	Etre capable de :	Indicateurs d'évaluation
U3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- une situation professionnelle</li> <li>- le projet du service, du quartier ...</li> <li>- un cahier des charges</li> <li>- les objectifs de l'entreprise</li> <li>- la composition de l'équipe, le planning</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Présenter les objectifs principaux d'un projet (de l'entreprise : promotion de l'image de l'entreprise, du quartier ... campagne de prévention ...)</li> <li>- Analyser une activité en fonction d'un objectif</li> <li>- Proposer une action :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>* en vue de l'amélioration du service</li> <li>* en réponse à des besoins</li> <li>* en cohérence avec des objectifs donnés</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- explicitation des finalités d'un projet au regard de ses contenus</li> <li>- présentation précise et justifiée des points à prendre en compte lors de la réalisation, par rapport à l'objectif</li> <li>- présentation et justification des éléments principaux de l'action par rapport aux besoins, aux objectifs</li> </ul>



**CAPACITE : C3 ACCOMPAGNER - REALISER**

**COMPETENCE : C.33 Participer à des activités de loisirs, à des animations**

Niv U	Conditions de réalisation	Etre capable de :	Indicateurs d'évaluation
U1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- une situation professionnelle</li> <li>- les règles, les consignes pour une activité de loisirs</li>   <li>- la liste des équipements sportifs ou de loisirs, de leur accessibilité</li> <li>...</li> <li>- la demande d'une population ou d'un service</li> <li>- des tarifs</li> <li>...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aider à l'animation :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>* aménager l'espace</li> <li>* présenter une activité</li> <li>* rappeler les règles</li> <li>* participer ou relancer l'activité</li> <li>* assurer un soutien logistique</li> </ul> </li>   <li>- Elaborer une fiche en vue d'une activité, prévoir le budget</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- aménagement rationnel et esthétique</li> <li>- clarté des consignes</li> <li>- comportement attentif (respect des règles ...), disponible, dynamique</li> <li>- mise à disposition pertinente des moyens nécessaires</li>   <li>- justification des choix et précision de la fiche : durée, déroulement, autorisations à demander, préparation matérielle, prévision des postes de dépenses</li> <li>...</li> </ul>

**CAPACITE : C3 ACCOMPAGNER - REALISER**

**COMPETENCE : C.34 Assurer la prévention des risques et la sécurité des personnes**

Niv U	Conditions de réalisation	Etre capable de :	Indicateurs d'évaluation
U2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- une situation professionnelle</li> <li>- un règlement d'entreprise, des consignes</li> <li>- une procédure de traitement d'objets suspects</li> <li>- un plan d'évacuation</li> <li>- des moyens de communication</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Faire respecter et mettre en oeuvre les mesures et les dispositifs de sécurité</li> <li>- Déclencher les secours en cas d'urgence:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>* alerter, participer à l'exécution des premiers gestes de survie en attendant les secours (1)</li> <li>* mettre en oeuvre les dispositions de sécurité, les mesures conservatoires d'urgence</li> <li>* canaliser les flux de personnes</li> </ul> </li> <li>- Désamorcer une situation conflictuelle (altercations, bagarres, ...), gérer une situation d'agression</li> <li>- Contribuer au suivi des publics en difficulté (rétablir le dialogue, orienter vers d'autres partenaires, travailler en partenariat)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- vigilance, respect des consignes et procédures, gestion des flux des personnes</li> <li>- évaluation de l'état de(s) victime(s), rapidité et pertinence du message d'alerte</li> <li>- sécurisation de(s) victime(s), des autres personnes et des personnels</li> <li>- respect des consignes d'évacuation</li> <li>- limitation des risques consécutifs à un accident ou incident</li> <li>- maîtrise de soi, prise en compte des limites d'intervention</li> <li>- réinstauration du dialogue, éloignement des protagonistes</li> <li>- sécurisation des personnes</li> <li>- pertinence du choix des partenaires, respect des limites de compétences, discrétion professionnelle</li> </ul>

(1) le candidat devra être titulaire de l'Attestation de Formation aux Premiers Secours (AFPS)

**CAPACITE : C3 ACCOMPAGNER - REALISER**

**COMPETENCE : C.35 Participer au maintien du cadre de vie, de l'environnement et à la protection du patrimoine**

Niv U	Conditions de réalisation	Etre capable de :	Indicateurs d'évaluation
U2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- une situation professionnelle</li> <li>- règlement interne de l'entreprise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contribuer au respect des installations et des équipements</li> <li>- Participer au maintien d'un cadre de vie esthétiquement agréable et propre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- présence vigilante et dissuasive</li> <li>- instauration d'un dialogue avec rappel des règles de civilité</li> <li>- repérage des dégradations, des nuisances, des dysfonctionnements</li> </ul>

**CAPACITE : C3 ACCOMPAGNER - REALISER**

**COMPETENCE : C. 36 Rendre compte des situations observées, des informations collectées**

Niv U	Conditions de réalisation	Etre capable de :	Indicateurs d'évaluation
U3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- une situation professionnelle</li> <li>- le règlement interne de l'entreprise</li> <li>- un carnet de liaison, un carnet de bord</li> <li>- des moyens de communication</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formaliser les faits observés, les signes extérieurs de risques, les dégradations :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>* oralement</li> <li>* par écrit</li> </ul> </li> <li>- Transmettre les informations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- signalement concis, précis, fidèle dans un langage correct</li> <li>- choix pertinent du support de communication et du destinataire</li> </ul>

**CAPACITE : C.4 ORGANISER - EVALUER**

**COMPETENCE : C.41 Planifier son travail et s'adapter à une situation non prévue**

Niv U	Conditions de réalisation	Etre capable de :	Indicateurs d'évaluation
U3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- un planning de service</li> <li>- une définition du poste de travail</li> <li>- une liste des sites à observer, à sécuriser</li> <li>- un plan</li> <li>- un carnet de liaison, un carnet de bord</li> <li>- un événement imprévu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etablir un planning des activités de la journée</li> <li>- Organiser un circuit, une ronde</li> <li>- Faire face à l'imprévu :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>* identifier les priorités</li> <li>* proposer une nouvelle organisation</li> <li>* en référer à son encadrement</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- chronologie pertinente des différentes activités et sa justification</li> <li>- circuit rationnel</li> <li>- hiérarchisation correcte des urgences</li> <li>- proposition adaptée tenant compte de la situation imprévue</li> <li>- signalement rapide</li> </ul>

**CAPACITE : C.4 ORGANISER - EVALUER**

**COMPETENCE : C. 42 Evaluer son travail**

Niv U	Conditions de réalisation	Etre capable de :	Indicateurs d'évaluation
U2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- une situation professionnelle</li> <li>- la définition du poste de travail</li> <li>- le compte rendu d'une journée</li> <li>- des résultats d'enquêtes de satisfaction</li> <li>- des statistiques de fréquentation de lieu, de réclamations ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Présenter le bilan d'une action</li> <li>- Identifier les écarts entre le travail réalisé et le travail prescrit</li> <li>- Participer à l'évaluation de la satisfaction du public</li> <li>- Proposer des solutions d'amélioration</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- qualité de l'analyse, recul critique</li> <li>- comparaison rigoureuse</li> <li>- indicateurs pertinents de satisfaction et de non satisfaction</li> <li>- propositions réalistes et argumentées</li> </ul>