

SAVOIR - FAIRE

CAPACITE : C1 - S'INFORMER - ANALYSER -DECIDER

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

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

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

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

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

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

CAPACITE : C3 ACCOMPAGNER - REALISER

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

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

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

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

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

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

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

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