

# Référentiel professionnel de l'employé qualifié en Services en Milieu Rural (Niveau V qualification professionnelle)

L'employé qualifié titulaire d'un CAPA Services en Milieu Rural exerce son activité dans des structures liées aux services aux personnes : Famille, maison de repos, maison de cure, maison de retraite, école maternelle, centre de loisirs, centre de vacances, cantine scolaire, restaurant d'entreprise... ou dans des structures liées à l'accueil et/ou à la vente : petits magasins de proximité, vente directe à la ferme, marchés locaux, supermarchés, hypermarchés, petite hôtellerie, chambres/tables d'hôtes, villages de vacances...

Les activités de services, très diversifiées, présentent néanmoins des caractéristiques communes :

- fonction exercée sous le contrôle et les directives d'un encadrement
- contacts directs avec l'utilisateur, d'où la nécessité de compétences relationnelles solides
- polyvalence des tâches
- conditions de travail exigeant souvent une bonne résistance physique et psychologique
- horaires souvent spécifiques
- nombreux emplois à temps partiel

Les activités de service que l'on retrouve donc principalement dans les secteurs « services aux personnes » et « accueil-vente » sont reconnues aujourd'hui comme des activités à part entière qui exigent un véritable professionnalisme impliquant l'acquisition et la reconnaissance de compétences spécifiques.

## Esprit d'équipe, respect de la personne et implication professionnelle

- Il/elle s'intègre dans une équipe de travail
- Il/elle établit des contacts harmonieux avec les différents publics élémentaires de la discrétion
- Il/elle utilise son sens de l'observation pour repérer toute modification de situation ou de comportement et avertir le service ou la personne concernés
- Il/elle après une certaine expérience professionnelle, assure de façon autonome les tâches d'entretiens et d'hygiène des locaux
- Il/elle prend des initiatives dans l'organisation de son travail et évalue le service rendu

## Communication

- Il/elle prend connaissance des consignes et s'assure, en les reformant au responsable, qu'il les a bien comprises,
- Il/elle rend compte de ses activités à un responsable, d'une manière claire et concise, par écrit ou oral,
- Il/elle transmet par écrit ou par oral des informations à ses collègues
- Il/elle maîtrise les principaux outils d'informations et de communication : téléphone, télécopie, outil informatique....

## Organisation générale de l'activité

- Il/elle il suit le planning de travail,
- Il/elle prépare le matériel, les produits et assure l'exécution des travaux donnés en respectant les règles d'hygiène, de sécurité et de qualité de l'environnement.

## Participation aux activités de la vie professionnelle, sociale et citoyenne

- Il/elle connaît les composantes de la structure qui l'emploie et son environnement
- Il/elle situe son activité dans le fonctionnement général de la structure
- Il/elle identifie les éléments de droit du travail qui organisent la vie professionnelle : convention collective, contrat de travail, règlement intérieur...
- Il/elle utilise les différents documents de la vie professionnelle et sociale : contrat d'assurance, fiche de paie, moyens de paiement, constat d'accident... et assure les différentes démarches liées à son travail, à sa protection sociale, à sa vie familiale et à sa vie citoyenne

## **Fiche d'activités de l'employé qualifié en Services en Milieu Rural « Services aux Personnes »**

Il/elle met en œuvre les différentes techniques liées **Aux services aux personnes**

Il/elle seconde les personnes : enfants, personnes âgées, personnes malades, personnes handicapées ... dans leurs tâches quotidiennes : alimentation, habillage, hygiène des personnes et des locaux, accueil, administration ...

- Il/elle participe à la préparation (en collectivité) ou il assure la préparation (à domicile) de repas équilibrés
- Il/elle prépare un biberon et change un bébé
- Il/elle surveille les jeunes enfants dans le cadre familial
- Il/elle habille les enfants, les personnes âgées et aide à l'habillage des personnes dépendantes, handicapées ou malades
- Il/elle fait le lit en fonction des différents publics dont il a la charge
- Il/elle assure l'entretien du linge : tri, lessivage, repassage, pliage, rangement, couture simple ...
- Il/elle maîtrise l'utilisation et l'entretien des appareils ménagers et de collectivité
- Il/elle utilise, à bon escient, les produits d'entretien
- Il/elle applique les règles de sécurité et estime les limites de ses interventions
- Il/elle réagit à une situation imprévue ou anormale et adapte son mode de conduite
- Il/elle écoute les personnes dont il s'occupe et s'adapte à leurs rythmes, à leurs comportements
- Il/elle lit les ordonnances, remplit les feuilles de soin, fait du courrier simple, fait les courses, ...
- *Il/elle a suivi la formation et obtenu le CSST*
- *Il/elle a acquis les mécanismes du travail au domicile dans le but de prendre en charge, de façon globale les personnes*

## **Fiche d'activités de l'employé qualifié en Services en Milieu Rural « Accueil-Vente »**

Il/elle met en œuvre les différentes techniques **D'accueil et de vente**

Il/elle assure des activités d'accueil et/ou vente dans le cadre d'une exploitation agricole, para-agricoles : vente directe à la ferme, marchés locaux, chambres/tables d'hôtes, d'un commerce de proximité en milieu rural ou d'une grande surface et des activités d'accueil dans les villages de vacances, centres de loisirs...

- Il/elle participe à l'accueil de la clientèle et lui fait préciser ses besoins ou ses attentes
- Il/elle assure une présence active sur un lieu d'accueil et du lieu de vente
- Il/elle se montre ouvert au dialogue
- Il/elle contribue à la décoration du local d'accueil et du lieu de vente
- Il/elle participe à l'entretien des locaux d'accueil ou du magasin et au rangement des réserves
- Il/elle distingue l'origine, la composition, la variété, la date limite de consommation des produits vendus
- Il/elle participe au conditionnement du produit, à la gestion des stocks et à l'approvisionnement du rayon
- Il/elle met en œuvre les différents modes de conservation et de stockage des marchandises,
- Il/elle contribue à la tenue des documents commerciaux : factures, chèques, bons de commande, bons de livraison...
- Il/elle déchiffre l'ensemble des codes de l'étiquetage
- Il/elle établit une fiche de caisse et procède à l'encaissement
- *Il/elle a suivi la formation et obtenu le CSST*