

(Adaptation de la grille élaborée par André GUITTET – « développer les compétences » - ESF – 1995)

Les principaux éléments à observer pour définir les compétences (et donc les évaluer) développées dans le cadre d'une mission de travail.

➤ **La mission** : Il s'agit ici de résumer la finalité du poste. Qu'est-ce qui justifie le travail demandé ?

➤ **Les tâches**

Lister les tâches essentielles permettant de réaliser la mission. Qu'est-ce que la personne aura à faire ? Il est possible de les lister soit par ordre chronologique ou par ordre d'importance. Le descriptif doit permettre de comprendre et de visualiser le contenu du travail.

Plus la prise d'offre de la mission sera précise, plus il sera possible d'évaluer les tâches réalisées et les compétences développées par la personne qui réalisera cette mission.

➤ **Les moyens mis à disposition**

Quels sont les produits, les matériels mis à disposition et à utiliser ?
L'ensemble des outils utilisés doit apparaître ici.

➤ **Les conditions de réalisation**

Il s'agit là de définir les conditions de travail : lieu, horaires, déplacements...

➤ **Interlocuteur de la fonction**

Quelles sont les personnes auxquelles se référer pour un renseignement, en cas de problème rencontré...

➤ **Les chiffres significatifs de la fonction**

Il peut s'agir notamment de chiffres de production (nombre de produits à l'heure, nombre de pièces à nettoyer...) Nous pouvons également inclure ici le niveau d'exigence de la mission, du client.

➤ **L'autonomie, la délégation**

Quel est le degré d'autonomie de la mission. De quoi le salarié est-il responsable (du matériel, de la qualité du service...) ? Dans quelle situation peut-il prendre des initiatives (dans l'organisation des tâches...) ?

➤ **Les compétences requises pour la mission**

Par compétences, il est entendu une action observable. Nous ne sommes pas dans le champ de la connaissance théorique. Chaque compétence listée doit pouvoir être observée en situation de travail.

Faire la distinction entre :

- les « compétences techniques » : il s'agit des gestes professionnels (tondre, cirer un parquet)
- les « compétences organisationnelles » : organiser le planning des tâches à réaliser, gérer son temps,
- les « compétences comportementales » liées au travail : travailler en équipe, accepter les règles et les consignes...

➤ **les « qualités personnelles »** nécessaires au poste : être autonome, être discret, être honnête, diplomate
Il est possible ici de compléter par les qualités physiques (certaines missions peuvent nécessiter une force physique particulière, comme ce peut être le cas sur les missions de déménagements)

➤ **Les connaissances requises**

Il s'agit là de savoirs généraux (savoir lire, compter...) et techniques (connaître les différents produits d'entretien et leur utilisation spécifiques, connaître les différents végétaux...)

➤ **Critères d'évaluation de la performance**

Comment sait-on que la personne a réussi la tâche confiée ? Quels sont les indicateurs ? Y-a-t-il une quantité à produire ? Est-ce la satisfaction du client qui sera évaluée ?

➤ **Mode de contrôle**

Par quels moyens saura-t-on que la mission a bien été réalisée ? Quelle méthode utilise-t-on ?

➤ **Situations critiques**

Quelles sont les erreurs, les problèmes pouvant être rencontrés dans la mission (au regard des retours que vous avez pu avoir par les clients) ? Quels sont les points sur lesquels il faudra être particulièrement attentif, et qui peuvent l'objet de précisions auprès du DE avant la mission ?

➤ **Rétribution** : la rémunération