



### De quoi parle-t-on ?

#### Évaluer, c'est attribuer de la valeur

La valeur est au centre de l'insertion par le travail.

- Valeur de la personne d'une part, que les galères de toute sorte ont conduit le plus souvent à un sentiment profond de dévalorisation, qu'il faut combattre avec doigté, patience et détermination.
- Valeur du travail d'autre part, qui développe les compétences à travers l'apprentissage, l'exigence et l'effort.

C'est cette revalorisation "globale" que vise le passage en SIAE : revalorisation des compétences, revalorisation de l'estime de soi qui, peu à peu, amèneront la personne à parvenir à mobiliser ses ressources, à évoluer et être à nouveau en capacité de retrouver un emploi.

Pratiquée tout au long du parcours, **l'évaluation donne des repères pour déterminer et co-construire un parcours individualisé.**

L'évaluation est une compétence professionnelle indispensable à la SIAE. Pratiquée régulièrement, elle constitue **un support utile à la personne et à la SIAE pour organiser et accompagner la transformation vécue en SIAE.**

#### Évaluer quoi ?

Quel est l'objet de l'évaluation ?

#### Évaluer, mesurer, repérer, reconnaître, valider

- ◆ **Les compétences** (techniques, comportements,...) acquises tout au long du parcours
- ◆ **La progression de la personne, son parcours** (appropriation du travail, équilibre personnel, projection professionnelle)

Parce que le retour vers l'emploi passe par l'acquisition de compétences et par l'autonomie dans la vie professionnelle comme dans la vie personnelle, les SIAE vont construire et pratiquer l'évaluation sous deux angles :

- évaluation des savoir-faire et savoir-être professionnels, acquis par la personne tout au long de son parcours d'une part ;
- évaluation de la dynamique évolutive de la personne d'autre part (cf. fiche outil « évaluer la dynamique de la personne »).

#### Évaluer pour quoi ?

Pour contribuer à

**Requalifier, rendre le travail formateur**

**Redynamiser, permettre à chacun de se mobiliser**

L'évaluation « technique » permet :

- de valoriser l'expérience de la personne et de lui faire prendre conscience de ses " points forts ", comme de ses points faibles.
- d'amener la personne à se représenter le seuil de compétences à atteindre au regard des exigences professionnelles des employeurs et l'inciter à travailler ses points faibles.
- de constater les évolutions en cours d'emploi et de réajuster les objectifs.

## Evaluer quand ?

### L'évaluation initiale : un rôle de repérage

Pratiquée en début de parcours, l'évaluation permet de **repérer**, de découvrir les pré-acquis de la personne, en lien notamment avec les métiers proposés par la structure ; de mieux connaître ses centres d'intérêt ; d'aborder avec elle les difficultés et problèmes sociaux ou professionnels auxquels elle est confrontée.

C'est sur cette base que pourra être aménagé et organisé le parcours de la personne.

**L'accueil, l'embauche sont l'occasion pour la structure d'avoir un premier aperçu** des compétences de la personne à travers l'entretien et les documents fournis (CV, bulletins de paye, certificats de travail, attestations de formation...)

La mise en situation de travail permet à la SIAE et à la personne de "tester" et de vérifier les compétences annoncées.

Cf. FICHE PRATIQUE N°7

### L'évaluation formative : un rôle pédagogique

**Le parcours d'insertion se compose d'étapes successives**, individuelles qui mêlent objectifs à atteindre et évaluations des résultats obtenus. Tout au long du parcours en SIAE, le travail et la progression de la personne sont évalués par rapport aux objectifs définis étape par étape.

Ces évaluations permettent de **visualiser et de mesurer la progression accomplie par la personne**.

Elles donnent des points de repère sur le chemin parcouru et celui restant à parcourir. Elles servent de support pour rediscuter les objectifs ; définir des orientations plus adaptées, ajuster des contextes...

### L'évaluation finale : un rôle de bilan de parcours

Réalisée en fin de parcours, elle permet de déterminer **si la personne a atteint un niveau de compétences** professionnelles suffisant pour l'exercice d'une activité ; de vérifier aussi que la personne est assez autonome pour se présenter sur le marché de l'emploi.

Ce bilan, réalisé par la SIAE ou en partenariat avec un organisme de formation, est un **moyen de reconnaître la progression et de commencer à préparer son départ**.

Certaines SIAE matérialisent cette étape du parcours par la délivrance d'un document : l'attestation d'activités, le portefeuille de compétences, le certificat ou le curriculum vitæ mis à jour sont autant d'outils qui attestent les activités réalisées ou la capacité "à faire" de la personne et l'aider à exprimer ses compétences.

## La démarche de mise en œuvre...



Comment mettre en œuvre les démarches d'évaluation nécessaires à la construction et à la mesure de la progression du parcours ?

La première étape est de faire un point sur l'évaluation actuellement pratiquée au sein de la structure et d'en dégager les points forts et les axes de travail.

Cf. Fiche outil n°20 : « quelles sont les pratiques actuelles d'évaluation ? »

Parmi les fiches outils qui suivent, des méthodes d'évaluation sont présentées à titre d'exemples et peuvent donner quelques pistes de travail.

### Quelques moyens pour mieux évaluer le contenu des mises en situations de travail proposées

#### • Réalisation d'un entretien technique (entretien individuel ou avant une proposition de travail) pour :

- faire exprimer de façon précise les compétences de la personne
- décrire, présenter à la personne les tâches, le résultat, la qualité, les délais d'exécution prévus et voir si elle se sent apte à le réaliser.

#### Outils :

- Fiches métiers : support de questionnement sur les principaux postes proposés et/ou postes qualifiés.
- Fiches d'auto-évaluation (je sais faire...)

#### Quelques questions

- Sur quels types de postes, de métiers est-il nécessaire de s'assurer très précisément des compétences (techniques, organisationnelles, comportementales...) de la personne ?

- Comment cette évaluation peut-elle être réalisées ? En interne ? En externe ? Connaît-on des partenaires (autres SIAE tels que chantiers, entreprises d'insertion, ANPE...) qui pourraient réaliser cette évaluation ?
- Pour quel profil de personnes / quel objectif réalise-t-on via cette évaluation (objectif de découverte d'un métier, de validation professionnelle....)
- A quel moment cette évaluation ou auto-évaluation doit-elle être réalisée ?

- ◆ **Utiliser la mise en situation de travail pour repérer les aptitudes, les compétences de la personne**

#### Quelques questions

Quels postes se prêtent bien au repérage des aptitudes du salarié ? Quelles aptitudes peuvent être repérées sur ces postes ?

Quels sont les clients, les contextes que la structure peut utiliser pour repérer les aptitudes et compétences de la personne ?

- ◆ **Encadrement de la personne sur le lieu de travail via un tuteur, la MAD en entreprise, travail en binôme...**

- ◆ **L'importance d'avoir une prise de commande détaillée**, notamment pour les postes de travail principaux de la structure :
  - permettant de mieux informer le salarié sur les objectifs et le contenu de la mission
  - d'aider le client à préciser ses besoins, clarifier sa demande

La nécessité de faire le lien entre la mise en situation de travail (commande prise) et les engagements réciproques (objectifs d'insertion)

### **Les outils...**

---



- ➔ Fiche outil n°20 : Quelles sont les pratiques actuelles d'évaluation ?
- ➔ Fiche outil n°21 : Evaluer la dynamique de la personne
- ➔ Fiche outil n°22 : Grille d'analyse d'une mission de travail et des compétences mises en œuvre
- ➔ Fiche outil n°23 : « 3 concepts à distinguer : évaluation, validation, certification » - Guy Le Boterf « Construire les compétences individuelles et collectives » - Editions Organisations 2001

### **Exemples...**

---



- ➔ Exemple n°7 : analyse de la mission « employée de ménage à domicile »
- ➔ Exemple n°8 : outil d'évaluation de la mission « employée de ménage à domicile »

## Formations ...

---



Les précisions sur les formations sont disponibles sur le site [www.iris.asso.fr](http://www.iris.asso.fr) (« les dossiers », rubrique « formations ») ou sur le catalogue des organismes de formation (liste et coordonnées en annexe).

- ◆ *Initiation au programme CEDRE et démarche qualité – COORACE Formation*
- ◆ **Accueil et suivi des demandeurs d'emploi** – COORACE Formation (inscription à IRIS)
- ◆ **Pratiquer le tutorat dans une SIAE (niveau 1)** – CEAHI Poitou-Charentes (inscription à IRIS)  
**L'évaluation de la situation globale de la personne** (référentiel d'évaluation dynamique d'une personne en insertion-transition dans une SIAE utilisant la méthode ECARTS) – CEAHI Poitou-Charentes  
→ Formation proposée en février 2004 – possibilité de renouveler cette formation (sur demande - s'adresser à IRIS)
- ◆ **Suivre des missions de travail en AI** – COORACE Formation
- ◆ **Associer les clients au parcours d'insertion** – COORACE Formation
- ◆ **Analyse des postes et compétences** - COORACE Formation  
→ Guide régional « postes et compétences » - analyse du travail et outils d'évaluation (sur demande à IRIS)
- ◆ **L'entretien de co-analyse du travail, outil d'accompagnement du parcours d'insertion** – COORACE Formation
  
- ◆ **La démarche de validation des acquis de l'expérience** – Centre Inffo
- ◆ *Demandeurs d'emploi : les dispositifs d'accès à la formation* – Centre Inffo
- ◆ *Salariés : les dispositifs d'accès à la formation* – Centre Inffo
- ◆ *VAE : les pratiques d'évaluation des différents certificateurs* – Centre Inffo
- ◆ *VAE : les pratiques en entreprise* – Centre Inffo
- ◆ *Du référentiel d'activité au référentiel de formation : intégrer la VAE dans les parcours de professionnalisation* – GIP
- ◆ *La validation des acquis de l'expérience (dispositions légales et réglementaires)* – GIP
- ◆ *La validation des acquis de l'expérience : concepts, acteurs, enjeux* - GIP

## Fiche outil n°20 : Quelles sont vos pratiques actuelles d'évaluation ?



	Les temps de l'évaluation		
	Phase d'accueil	Mise en œuvre du parcours d'insertion	
		Le parcours	Préparation à la sortie
<b>Rôle de l'évaluation</b> <b>Objectifs</b> 2 dimensions à faire apparaître : l'évaluation des compétences, l'évaluation de la dynamique de la personne	Le repérage	Mesurer les progressions	Réaliser le bilan, reconnaître, valider le parcours
<b>A quel moment ?</b>			
<b>Qui évalue ?</b> L'accompagnateur ? L'encadrant ? L'utilisateur ? La personne elle-même ?			
<b>Comment ? Selon quelle méthode ?</b> Au moyen d'un entretien, observation sur site ? questionnaire écrit... ?			
<b>Sur quel outil l'évaluation s'appuie-t-elle ?</b> Grille d'évaluation de la situation globale de la personne ? Questionnaire ? Fiches métiers ?			
<b>L'évaluation peut-elle être réalisée à l'externe ?</b> A quels partenaires peut-on faire appel pour chaque type d'évaluation ? Le fait-on actuellement ? Pour quelles actions ?			
<b>Quelle est la suite donnée à l'évaluation ?</b> Comment exploite-t-on les résultats de l'évaluation ? Comment est-ce présenté à la personne ? Quelles sont les actions proposées par la suite ? Y-a-t-il des évaluations successives permettant de mesurer la progression ?			
<b>Atouts principaux des pratiques d'évaluation actuelles</b>			
<b>Les points d'amélioration, d'ajustement souhaités</b>			

Elaboré selon la méthode ECARTS, l'outil d'évaluation de la dynamique de la personne en insertion vise en premier lieu la mise en œuvre des parcours d'insertion.



Evaluer la dynamique de la personne c'est repérer, mesurer les changements, les évolutions et choisir la stratégie à mettre en place en conséquence.

Il s'agit de construire une lecture commune du vécu, ici **la dynamique de la personne en insertion**.

Celle-ci a été déclinée en 3 sphères :

- **la situation dans le travail** (*en situation professionnelle de transition*),
- **l'équilibre personnel** (*en situation privée individuelle et collective*).
- **l'avenir professionnel** (*le projet socioprofessionnel en devenir*),

### Evaluer la dynamique de la personne en insertion / transition

Le référentiel d'évaluation "L'évolution d'une personne en transition dans une SIAE", construit par IRIS à partir de la méthode ECARTS, permet d'approcher la dynamique de la personne à partir de trois dimensions principales.

#### **S'APPROPRIER UNE SITUATION PROFESSIONNELLE**

- Assumer le travail demandé

Le salarié fait-il preuve de motivation ? Est-il à l'heure tous les matins ?

Montre-t-il de l'intérêt pour le travail qu'il effectue ?

Prend-t-il des initiatives ?

S'adapte-t-il à des situations nouvelles ?

Parvient-il à s'organiser dans son travail ?

- Engager des relations avec les autres

Le salarié cherche-t-il à établir un contact avec ses collègues, avec les clients ?

Sait-il créer et gérer une relation à deux ?

Sait-il trouver sa place au sein d'un groupe ?

- Se situer dans la SIAE et l'utiliser pour son avenir

At-il intégré les principes de fonctionnement ?

S'implique-t-il dans le fonctionnement de la structure en s'intéressant à la qualité du travail, en participant aux activités, ateliers proposés ?

Utilise-t-il la structure pour construire son projet professionnel ? Sollicite-t-il l'accompagnateur pour l'aider dans ses démarches ? L'encadrant pour apprendre dans son travail ?

#### **TROUVER OU RETROUVER UN EQUILIBRE PERSONNEL**

- Une attention portée au mieux être physique ou psychique

Le salarié soigne-t-il sa présentation pour le travail ? Dans sa vie quotidienne ?

S'alcoolise-t-il encore si c'était le cas ?

At-il entamé une démarche de soins (dentaire, vue) ? At-il souhaité adhérer à une mutuelle ? At-il sollicité un bilan de santé ?

- Une attention portée à la communication, à l'expression

Le salarié s'exprime-t-il clairement ? Adapte-t-il son langage à l'interlocuteur ?

Sait-il écouter les autres ?

Pratique-t-il d'autres formes d'expression comme le sport, la musique, le dessin, le théâtre ?

- L'attention portée au développement de l'autonomie de la personne

Le salarié parvient-il à gérer ses ressources matérielles ?

Fait-il des choix clairement exprimés dans sa vie professionnelle, dans sa vie privée ?

At-il confiance en lui ?

Connaît-il ses points forts, ses points faibles ?

## **PREPARER SON AVENIR PROFESSIONNEL**

- S'intéresser à l'avenir et faire des projets  
Le salarié a-t-il des projets ?  
Engage-t-il des démarches pour que ses projets se réalisent ?
- Connaître et s'adapter à son environnement social  
Le salarié sait-il utiliser les différents services qui lui permettent de bénéficier des aides auxquelles il a droit ?  
Faut-il au contraire l'accompagner pour faire valoir ses droits ?  
Est-il entouré, a-t-il une famille ? Des amis ?  
Participe-t-il à des activités ?
- Construire une démarche vers l'emploi  
Le salarié connaît-il le marché de l'emploi, les secteurs d'activités qui embauchent ?  
Se représente-t-il les types d'emplois auxquels il peut prétendre ?  
Connaît-il et utilise-t-il les différents moyens pour trouver du travail (ANPE, travail temporaire, relations professionnelles) ?

## **2 référentiels<sup>1</sup> ont été construits :**

- ◆ l'un à **destination de l'équipe** de la SIAE afin d'apprécier collectivement la situation globale d'une personne et ses évolutions
- ◆ l'autre est proposé en **auto-évaluation** à la personne en insertion

### *Les outils associés aux référentiels :*

- un *lexique* associé et commun aux deux référentiels facilite l'appropriation de chaque indicateur, précise le sens de chacun des termes,
- une *feuille d'observation* qui permet individuellement de « noter » chaque indicateur et de commenter le choix fait (permet ensuite de discuter sur les éventuels écarts)
- les *diagrammes polaires* qui permettent de visualiser graphiquement (en étoile) les résultats et les écarts possibles d'appréciation sur chaque indicateur

Le 1<sup>er</sup> référentiel (existant) a fait l'objet d'un travail de réactualisation lors des sessions inter du programme CEDRE sur l'année 2003 et a permis de faire émerger une autre version.

Le référentiel pour l'autoévaluation a été élaboré par le groupe CEDRE. Il se veut complémentaire au premier, et permet à la personne de mieux percevoir sa situation, de repérer ses points forts et ses points faibles, de mesurer ses propres évolutions et de discuter des écarts d'appréciation avec la personne en charge de l'accompagnement.

Chaque structure définit ses propres procédures d'utilisation des référentiels (cf. fiche outil n°20 « quelles sont vos pratiques d'évaluation actuelles » pour une première formalisation) : certaines proposent dès le premier contact l'autoévaluation de la personne, d'autres préfèrent se laisser un temps d'observation réciproque...

### **Cas d'une évaluation réalisée par les professionnels (l'équipe de la SIAE)**

Les éléments du référentiel (cf. encadré plus haut) sont le plus souvent appréciés dans (ou au regard de) la situation de travail dans laquelle la personne entre en interaction avec ses collègues. La SIAE repère, observe comment la personne s'investit dans le(s) poste(s) de travail proposé(s) et comment elle se situe au cœur de la structure.

Ce référentiel peut être utilisé par l'ensemble de l'équipe de la structure ; non seulement par l'accompagnateur et/ou l'encadrant technique, mais aussi par les personnes chargées de l'accueil, du service comptabilité, du secrétariat, qui vont avoir leur propre regard ; et bien sûr par le salarié en insertion lui-même.

<sup>1</sup> Référentiels disponibles sur demande auprès d'IRIS

La grille d'évaluation est par exemple remplie par chaque évaluateur et permet de construire un diagramme polaire des objectifs (à proposer et négocier entre le salarié concerné et ses accompagnateurs).

Il peut s'agir d'une évaluation réalisée par une seule personne, encadrant ou salarié en insertion (auto évaluation) et/ou d'une co-évaluation menée par l'encadrant (ou tuteur) et le salarié lui-même.

Les temps et rythmes d'évaluation sont variables d'une structure à l'autre, d'un parcours à l'autre.

**Dans tous les cas, l'outil permet :**

---

- ◆ de **donner au salarié des repères utiles** pour la définition et la construction de son projet socioprofessionnel
- ◆ à la **personne de constater son évolution**
- ◆ de **disposer d'un langage commun** au sein de l'équipe pour échanger à propos des parcours des personnes

*Construite dans le cadre de la formation-action CEDRE, il a été proposé d'élargir cette formation à l'ensemble des SIAE en région.*

*Une formation de trois jours est ainsi proposée en région pour une première appropriation du référentiel depuis 2004.*

**L'évaluation de la situation globale de la personne** (référentiel d'évaluation dynamique d'une personne en insertion-transition dans une SIAE utilisant la méthode ECARTS) – CREAHI Poitou-Charentes.

→ Formation proposée en février 2004 – possibilité de renouveler cette formation (sur demande - s'adresser à IRIS).

(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

## Fiche outil n°23 : « 3 concepts à distinguer : évaluation, validation, certification »



	Objet	Référentiel	Modalités	Relation au temps	Instance	Attestation	Validité
Evaluation interne de compétences	Observer à l'intérieur d'une entreprise ou d'une organisation dans quelle mesure un sujet a construit des compétences	Référentiel de compétences interne à l'organisation	- En situation de travail réelle ou reconstituée par simulation - En situation de projet	Processus continu pour estimer la progression, la durabilité des compétences et prendre en compte l'occurrence des événements	Strictement interne à l'organisation		
Validation interne	Reconnaître officiellement par un acte social qu'un sujet a construit les compétences correspondant aux compétences requises	Référentiel de compétences et de certification interne à l'organisation	- En situation de travail réelle ou reconstituée par simulation - Apport de preuves	Acte formel localisé dans le temps	Dispositif collégial strictement interne	Certificat interne pouvant s'inscrire dans un livret individuel de compétences	Interne à l'organisation
Certification ou validation externe	Donner aux compétences validées en interne une valeur par rapport à des repères collectifs externes	Référentiel de certification ou de qualification externe et indépendant du contexte organisationnel particulier	Support de preuves sur dossier	Acte formel localisé dans le temps	Jury externe	- Diplôme, certificat ou titre délivrés par une instance externe à l'entreprise : État, branche professionnelle, instances contractuelles - Equivalence reconnue officiellement en externe	- Externe à l'organisation - Portabilité sur un marché du travail sectoriel, national ou international



## Exemple n°7 : Analyse de la mission « employée de ménage à domicile »

### Mission générale : réaliser des tâches ménagères d'entretien courant de la maison et du linge

(Nous n'avons pas analysé ici les travaux de grand ménage)

Tâches principales	<p><b>1- Le ménage</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ranger les pièces</li> <li>- Epousseter et nettoyer les objets et les meubles</li> <li>- Aspirer</li> <li>- Nettoyer les sols (selon type de sols, techniques différentes)</li> <li>- Laver les vitres</li> </ul> <p><i>Précisions : selon les pièces, des tâches spécifiques sont à noter (sanitaires, cuisines)</i></p>
	<p><b>2- Le repassage</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- repasser le linge</li> <li>- plier le linge</li> <li>- ranger le linge</li> </ul>
Moyens mis à disposition	<p>Le matériel et les produits du client</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- balais, aspirateur, chiffons, fer à repasser</li> <li>- produits d'entretien</li> </ul>
Conditions de réalisation	<p>La mission s'exerce au domicile du particulier (en sa présence ou non). Temps de réalisation, horaires et lieux Surface</p>
Interlocuteur de la fonction	<p>L'AI en tant qu'employeur L'utilisateur en tant que donneur d'ordre</p>
Chiffres significatifs	<p>Nombre de pièces à nettoyer, nombre de vitres, temps imparti pour réaliser les tâches</p>
L'autonomie, la délégation	<p>Forte autonomie nécessaire</p>
Les compétences requises	<p><u>Compétences techniques</u> : utiliser les matériels et les produits adaptés et mis à disposition, réaliser les « bons gestes professionnels » (à préciser), mettre en œuvre les règles d'hygiène</p> <p><u>Compétences organisationnelles</u> : organiser ses tâches et son temps de réalisation</p> <p><u>Compétences comportementales</u> : comprendre et respecter les règles et les consignes, s'adapter à plusieurs situations</p>
Qualités personnelles	<p>Etre discrète, respectueuses de la vie privée</p>
Connaissances requises	<p><u>Connaissances générales</u> : savoir lire</p> <p><u>Connaissances techniques</u> : connaître les différents produits, dosages usuels, connaître le fonctionnement du matériel à utiliser, connaître les différents types de sols, de matière (linge)</p>
Critères d'évaluation de la performance	<p>L'entretien a-t-il été réalisé correctement : Nombre de pièces réalisées (par rapport à la commande) Quelles sont les tâches qui ont été réalisées ? Est-ce propre ? Le comportement de la personne est-il conforme aux exigences de la mission ?</p>
Mode de contrôle	<p>C'est ici que l'on va déterminer la procédure d'évaluation de la mission de travail et les outils. (cf. III)</p>
Situations critiques ?	

Exemple n°8 : Outil d'évaluation « employé de ménage à domicile »



➤ **Exemple de présentation d'un outil d'auto-évaluation :**

Employé de ménage à domicile

Autoévaluation réalisée le :

	Sait faire	Ne sait pas faire	Commentaires
<b><u>Tâches à réaliser</u></b>			
Epousseter			
Aspirer			
...			
<b><u>Travailler seul. être autonome</u></b>			
<b><u>Compétences nécessaires et qualités personnelles</u></b>			
Utiliser les bons produits et le matériels d'entretien et de repassage (aspirateur...)			
Organiser les tâches			
S'organiser dans le temps imparti			
Respecter les consignes de travail			
....			
Etre discret...			
<b><u>Connaissances nécessaires</u></b>			
Connaissance des produits d'entretien			
....			

➤ **Exemple de présentation d'un outil d'évaluation après réalisation de la mission :**

Employé de ménage à domicile

	Evaluation 1 le				Evaluation 2 le			
Appréciation	1	2	3	4	1	2	3	4
<b><u>Tâches à réaliser</u></b>								
Epousseter								
Aspirer								
...								
<b><u>Travailler seul. être autonome</u></b>								
<b><u>Compétences nécessaires et qualités personnelles....</u></b>								

Possibilité de visualiser la progression d'une mission à l'autre

Pour une évaluation, éviter le nombre impair (nous avons toujours tendance à mettre la réponse moyenne, l'entre-deux). Ce pourrait être par exemple : Ne sait pas faire / sait faire avec 1 encadrement / sait faire seul / sait résoudre des situations-problèmes