

OUTILS DE GESTION ET D'ÉVALUATION AU POSTE :

Gestion de déchetterie et chinetterie
⇒ Vendeuse polyvalente en chinetterie

- ⇒ Référentiel d'activités+analyse d'activités
- ⇒ Référentiel de compétences
- ⇒ Référentiel de ressources
- ⇒ Référentiel d'aptitudes et qualités personnelles et/ou transférables (en interne)
- ⇒ Outil d'évaluation des compétences techniques et/ou transférables
- ⇒ Outil d'évaluation des aptitudes et qualités personnelles
- ⇒ Consignes

REFERENTIEL D'ACTIVITES

NOM DU POSTE	ACTIVITES PRINCIPALES	ACTIVITES SPECIFIQUES
<u>VENDEUSE POLYVALENTE</u>	<i>PREPARATION DE LA VENTE</i>	1 – Participation au déchargement 2 – Tri des produits 3 – Valorisation des produits 4 – Mise en rayon
	<i>ACCUEIL DES CLIENTS</i>	1 – Prise de contact avec les clients 2 – Conseil et orientation des clients
	<i>TENUE DE CAISSE</i>	1 – Enregistrement des ventes 2 – Contrôle des comptes
	<i>GESTION DE L'ESPACE DE VENTE</i>	1 – Contrôle des rangements d'objets 2 – Nettoyage de la surface de vente

Analyse des activités
« Vendeuse polyvalente »

NOM DE L'ACTIVITE	Il tient compte de... <i>(Il ou elle est particulièrement attentif(ve) à...)</i> <i>Données prises en comptes</i>	En... <i>(lorsqu'il ou elle mène des actions...)</i> <i>Actions élémentaires significatives</i>	Pour... Afin de... <i>(Dans quel but, ce que la personne vise...)</i> <i>Finalité intermédiaire</i>
<p>PREPARATION DE LA VENTE</p> <p>1 – Participation au déchargement</p> <p>2 – Tri des produits</p>	<ul style="list-style-type: none"> - tenir compte de la fragilité des produits - reconnaître les produits brocante - connaître les lieux de stockage des vélos et meubles - connaître les catégories d'objets récupérables (objets anciens ou non, objets utilitaires ou décoratifs : vêtements, lingerie autres, chaussures, vaisselle, appareils électriques, livres, jouets, jeux ; meubles, vélos...) - connaître les consignes concernant les produits acceptables pour la vente (ex : vêtements selon la saison, objets cassés : voir sa valeur marchande) - avoir idée des valeurs marchandes des produits - connaître les procédures de tri selon les catégories d'objets (ex : vaisselle cassée ou ébréchée remise en container pour déchetterie...) - connaître les procédures d'évacuation des invendables (ex : mise en sacs pour filières annexes, remise en déchetterie dans les containers correspondants...) 	<ul style="list-style-type: none"> - distinguer les produits brocante et métaux non ferreux - porter les produits - adapter le déchargement aux produits - déposer les produits pour la brocante sur les chariots roulants - stocker les vélos et meubles - distinguer les différentes catégories de produits (livres, vaisselle, vêtements...) - choisir une catégorie d'objet - estimer la probabilité de vente - estimer la valeur marchande - demander conseil auprès de l'encadrant technique - contrôler le fonctionnement des appareils électriques - séparer les produits vendables des invendables - évacuer les invendables 	<ul style="list-style-type: none"> - éviter les casses - vider la camionnette - gagner en place - éviter le stockage (problème d'espace)

NOM DE L'ACTIVITE	Il tient compte de... <i>(Il ou elle est particulièrement attentif(ve) à...)</i> <i>Données prises en comptes</i>	En... <i>(lorsqu'il ou elle mène des actions...)</i> <i>Actions élémentaires significatives</i>	Pour... Afin de... <i>(Dans quel but, ce que la personne vise...)</i> <i>Finalité intermédiaire</i>
3 – Valorisation des produits	<ul style="list-style-type: none"> - tenir compte de son estimation de la probabilité de vente - tenir compte de la composition des produits - prévoir les produits et matériaux de nettoyage 	<ul style="list-style-type: none"> - repérer les produits nécessitant un nettoyage (vaisselle, bibelot,...) - examiner la composition des produits à nettoyer - choisir le mode de nettoyage, (brossage, lavage, dépoussiérage...) - organiser le nettoyage (nettoyer à l'eau tout ce qui se nettoie à l'eau en même temps...) - nettoyer les produits - faire sécher les produits - repérer les vélos à réparer - faire réparer les vélos à l'atelier - faire réparer d'autres produits avec accord des encadrants - vérifier l'état des meubles 	<ul style="list-style-type: none"> - ne pas perdre de temps dans le nettoyage - être efficace - attirer le client
4 – Mise en rayon	<ul style="list-style-type: none"> - connaître les catégories d'objets récupérés (objets anciens ou non, objets utilitaires ou décoratifs : vêtements, linge, chaussures, vaisselle, appareils électriques, livres, jouets, jeux ; meubles, vélos...) - connaître les lieux de mise en rayon - avoir les documents d'aide à l'étiquetage - reconnaître les spécificités d'un produit - prévoir des étiquettes, des ciseaux - tenir compte de la date d'arrivée des produits - avoir un sens commercial - avoir du goût et un sens de l'esthétisme 	<ul style="list-style-type: none"> - vérifier l'intérêt de conserver l'objet pour la vente - identifier les produits - attribuer le prix de vente ou étiqueter - respecter les documents d'aide à l'étiquetage - noter la date d'arrivée des produits - repérer les lieux de mise en rayon - ranger les produits - modifier les rangements existants - mettre en valeur les produits, les rayons (présentation) - estimer l'ancienneté des produits - retirer les produits anciens - demander conseil auprès de l'encadrant technique en cas de doute sur l'étiquetage, le retrait des produits 	<ul style="list-style-type: none"> - respecter les prix fixés par les encadrants - attirer le client - assurer une présentation des objets adaptée - donner une seconde chance aux produits

NOM DE L'ACTIVITE	Il tient compte de... <i>(Il ou elle est particulièrement attentif(ve) à...)</i> <i>Données prises en comptes</i>	En... <i>(lorsqu'il ou elle mène des actions...)</i> <i>Actions élémentaires significatives</i>	Pour... Afin de... <i>(Dans quel but, ce que la personne vise...)</i> <i>Finalité intermédiaire</i>
ACCUEIL DES CLIENTS 1 – Etablir des relations 2 – Conseiller et orienter les clients TENUE DE LA CAISSE 1 – Enregistrer les ventes	<ul style="list-style-type: none"> - comprendre le français parlé - s'exprimer oralement - repérer un besoin du client - avoir de l'observation - manifester du respect - savoir se faire respecter - se montrer ouvert et sociable - avoir du sang froid - avoir des qualités commerciales - prendre en compte la demande, les besoins du client - savoir où se trouvent tous les produits - savoir identifier tous les produits - connaître le fonctionnement des produits - savoir lire des chèques (montant chiffre, montant lettre, ordre, signature) - savoir compter de l'argent - se montrer rigoureux - connaître le calcul mental - savoir utiliser une calculette - savoir ce qu'est une vente importante (vélos, électroménager, meuble, produits Envie16...) 	<ul style="list-style-type: none"> - aller vers les clients - recevoir les clients - écouter les clients - échanger avec les clients - renseigner les clients - négocier des prix avec le client - réguler les conflits - écouter le client - comprendre la demande ou les besoins du client - reformuler la demande - orienter les clients sur l'espace de vente - accompagner les clients sur l'espace de vente - renseigner le client sur l'identification des produits et sur le fonctionnement des produits - compter le fond de caisse - mentionner le fond de caisse sur un registre - rappeler au client le prix correspondant au produit - additionner des prix - recevoir de l'argent - vérifier l'argent reçu - repérer le trop perçu - compter la différence entre le perçu et le coût réel - rendre la monnaie - vérifier la monnaie rendue - noter les sommes perçues sur un registre - noter les ventes importantes - informer les encadrants des ventes de Envie16 	<ul style="list-style-type: none"> - maintenir le client sur l'espace de vente - avoir de bonnes relations avec les clients - répondre à la demande du client - vendre et assurer un turn over - encaisser de l'argent - éviter les erreurs - avoir trace de l'argent rentré - tenir le registre à jour

NOM DE L'ACTIVITE	Il tient compte de... <i>(Il ou elle est particulièrement attentif(ve) à...)</i> Données prises en comptes	En... <i>(lorsqu'il ou elle mène des actions...)</i> Actions élémentaires significatives	Pour... Afin de... <i>(Dans quel but, ce que la personne vise...)</i> Finalité intermédiaire
<p>2 – Contrôler les comptes</p> <p>GESTION DE L'ESPACE DE VENTE</p> <p>1 – Assurer le gardiennage de l'espace de vente</p> <p>2 – Contrôler les rangements des produits</p> <p>3 – Nettoyer la surface de vente</p>	<ul style="list-style-type: none"> - savoir compter - savoir calculer des additions, soustractions - savoir résoudre un problème simple - se munir de la clef (savoir où trouver la clef) - connaître les horaires d'ouverture et de fermeture du site - savoir quand intervenir - savoir repérer des changements, des modifications - savoir prendre des initiatives dans les limites de ses responsabilités - avoir du goût et le sens de l'esthétisme - avoir le sens commercial - avoir repérer du nettoyage à effectuer 	<ul style="list-style-type: none"> - additionner les chèques - compter l'argent liquide - vérifier ses comptes - soustraire le fond de caisse - noter les ventes de la journée (ou du week-end) - faire vérifier ses comptes par la comptable - définir un nouveau fond de caisse - contrôler l'heure d'ouverture et de fermeture - ouvrir ou fermer les portes - vérifier qu'il n'y ait aucun incident suspect avant fermeture. - déposer les clefs à l'endroit correspondant - repérer un problème, un dysfonctionnement - intervenir en cas de problème, de dysfonctionnement - signaler les problèmes à l'encadrant - surveiller les visiteurs ou clients potentiels - se déplacer régulièrement dans les rayons - repérer les objets à ranger - ranger les produits - modifier les présentations des produits - vérifier le rangement de la surface de vente - balayer la surface de vente 	<ul style="list-style-type: none"> - comptabiliser les ventes - assurer le service client - éviter vol, casses - assurer un rangement en continu et une bonne présentation des produits - avoir un site propre à chaque ouverture

REFERENTIEL DE COMPETENCES : POSTE « VENDEUSE POLYVALENTE »

ACTIVITES	COMPETENCES	INDICATEURS	CRITERES D'EVALUATION
Participation au déchargement	<i>Adapter le déchargement aux charges</i>	Capacité physique Geste et posture Prise en compte de la fragilité de certains produits	Effort supportable Gestes et postures adaptées Casse limitée
	<i>Ranger les produits, métaux non ferreux</i>	Connaissance des lieux de stockage Distinction des produits, métaux ferreux Optimisation des espaces	Produits déposés sur chariots roulants Perte de place limitée Stockage des vélos et meubles acceptable
Tri des produits	<i>Décider des produits à conserver pour la vente</i>	Estimation valeur marchande Contrôle des appareils électriques Connaissance des catégories d'objets récupérables et invendables Avoir accord des encadrants	Valeur marchande estimée acceptable Appareils électriques conservés fonctionnent Communication avec les encadrants se justifie
	<i>Appliquer les procédures de tri</i>	Connaissance des procédures de tri Connaissance des catégories d'objets récupérables et invendables Respect de consignes spécifiques	Vaisselle cassée ou ébréchée remise en déchetterie... Vêtements selon saison... Evacuation des invendables : mise en sacs pour filières annexe... Catégories d'objets acceptables sont connues
	<i>Evacuer les produits invendables</i>	Connaissance des catégories d'objets récupérables et invendables Connaissance de procédures spécifiques pour les évacuations	Evacuation des invendables : mise en sacs pour filières annexe...
Valorisation des produits	<i>Evaluer le besoin d'intervention</i>	Niveau de propreté ou de saleté de l'objet	Justificatifs du nettoyage acceptable (dépoussiérage, lavage, lessivage...)
	<i>Organiser ses activités</i>	Tri des produits selon les activités Prévision des outils et matériel de nettoyage et de séchage Planification des tâches	Produits à nettoyer, vélos à faire réparer et autres, produits à ranger sans intervention préalables... Temps de production et qualité du travail acceptables
	<i>Adapter les modes de nettoyage aux produits</i>	Connaissance des spécificité des produits, matériel et leur utilisation Reconnaissance de la composante de certains objets	Objet propre sans avoir été endommagé
	<i>Vérifier l'intérêt de conserver l'objet pour la vente</i>	Objets vendables ou non	Choix de conserver l'objet ou non est pertinent

ACTIVITES	COMPETENCES	INDICATEURS	CRITERES D'EVALUATION
Mise en rayon	<i>Assurer l'étiquetage</i>	Respect des documents d'aide à l'étiquetage Prix de vente Date d'arrivée des produits Demande de l'aide quand nécessaire	Etiquetage respecte les documents d'aide mémoire Intervention de l'encadrant se justifie
	<i>Ranger les produits en rayon</i>	Respect des catégories de produits en vente	Catégories de produits sont bien repérées
	<i>Assurer la mise en valeur des produits, des rayons</i>	Attrait commerciale	Rangement esthétique, fait avec « goût » Rangement donne envie d'acheter
	<i>Réaliser les rotations des produits</i>	Prise en compte des dates d'arrivage Stockage des produits à durée limitée	Le turn over est régulier Les produits anciens (durée définie par les consignes) sont écartés
Accueil des clients	<i>Aller vers les autres pour échanger</i>	Sociabilité Amabilité	Se déplace vers les autres pour assurer un échange
	<i>Communiquer avec des personnes</i>	Compréhension Ecoute Elaboration d'un message	Les interlocuteurs se sont compris
	<i>Identifier des besoins</i>	Analyse de la demande Identification du besoin	La demande est correctement comprise
	<i>Conseiller et orienter des personnes</i>	Satisfaction de la personne par rapport à ses attentes	Réponse à la demande adaptée
	<i>Gérer des discordes, des conflits</i>	Contrôle de soi Objectivité et recul face à ses émotions Souplesse du comportement	Rester d'humeur stable quelque soit le problème
	<i>Négocier des prix</i>	Qualités commerciales Affirmation de soi Qualité de la négociation	Négociation acceptable, justifiée

ACTIVITES	COMPETENCES	INDICATEURS	CRITERES D'EVALUATION
Tenue de la caisse	<i>Encaisser de l'argent</i>	Mémorisation des prix Rendu de monnaie Calcul mental Utilisation calculette	Prix donné correspond au coût réel Rendu de monnaie exact Calcul mental est exact Bonne utilisation de la calculette
	<i>Calculer des comptes</i>	Calcul Utilisation calculette Procédure à respecter pour faire le fond de caisse	Calcul est exact Bonne utilisation de la calculette Fond de caisse correct
	<i>Tenir à jour le registre des comptes</i>	Ecrits des comptes Procédure d'écrit pour des ventes spécifiques	Ecrits des comptes correspondent aux comptes réels Les ventes importantes sont mentionnées à part Idem vente ENVIE16
	<i>Contrôler les comptes</i>	Calcul Utilisation calculette Réalisation de la vérification des comptes Contrôle par la comptable	Calcul est exact Bonne utilisation de la calculette Fond de caisse correct Les comptes sont exacts Contrôle réalisé par la comptable
Gestion de l'espace de vente	<i>Respecter les horaires de vente</i>	Ouverture et fermeture Responsabilité de la clef Fiabilité Communication de changements	Les horaires d'ouverture et de fermeture sont respectés Les changements d'horaires sont communiqués La clef déposée à l'endroit correspondant
	<i>Surveiller l'espace de vente</i>	Repérage d'incident Qualité des interventions Autonomie, prise de décisions Fiabilité	Les incidents repérés sont pertinents Les interventions sont adaptées aux problèmes rencontrés
	<i>Faire respecter le règlement intérieur de l'espace de vente</i>	Connaissance du règlement intérieur Application du règlement intérieur par les clients	Règlement intérieur est connu Règlement intérieur est respecté par les clients
	<i>Assurer le rangement de l'espace de vente</i>	Qualité du rangement	Produits brocante et outils à leur place
	<i>Assurer le nettoyage de l'espace de vente</i>	Qualité du nettoyage de l'espace de vente	Espace de vente propre

REFERENTIEL DES RESSOURCES

Poste « Vendeuse polyvalente »

SAVOIR THEORIQUE	SAVOIR PRATIQUE
<p data-bbox="118 231 369 263">SAVOIRS DE BASE</p> <p data-bbox="118 263 772 359">Connaître le calcul mental Connaître les 4 opérations (surtout addition et soustraction) Savoir lire et écrire</p> <p data-bbox="118 414 436 446">PRODUITS BROCANTE</p> <p data-bbox="118 446 884 630">Connaître les produits brocante Connaître les spécificités d'un produit (caractéristiques, fonctionnement...) Connaître les catégories d'objets récupérables (objets anciens ou non, objets utilitaires ou décoratifs : vêtements, lingerie autres, chaussures, vaisselle, appareils électriques, livres, jouets, jeux ; meubles, vélos...)</p> <p data-bbox="118 662 481 694">REGLEMENT - CONSIGNES</p> <p data-bbox="118 694 918 973">Connaître les consignes d'acceptation des produits pour la vente (ex : vêtements selon la saison, objets cassés : voir sa valeur marchande) Connaître les lieux de stockage des vélos et meubles Connaître les lieux de mise en rayon Savoir ce qu'est une vente importante (vélos, électroménager, meuble, produits Envie16...) Savoir où se trouve la clef de l'espace de vente Connaître les règles de fonctionnement du site (horaires d'ouverture et de fermeture du site, savoir quand intervenir selon le problème...)</p> <p data-bbox="118 1005 324 1037">PROCEDURES</p> <p data-bbox="118 1037 918 1189">Connaître les procédures de tri selon les catégories d'objets (ex : vaisselle cassée ou ébréchée remise en container pour déchetterie...) Connaître les procédures d'évacuation des invendables (ex : mise en sacs pour filières annexes, remise en déchetterie dans les containers correspondants...)</p>	<p data-bbox="929 231 1332 263">PREPARATION DE LA VENTE</p> <p data-bbox="929 263 1803 702">Repérer la fragilité des produits Distinguer les produits brocante et métaux non ferreux Distinguer les produits brocante entres eux Avoir idée des valeurs marchandes des produits Distinguer les différentes catégories de produits (livres, vaisselle, vêtements...) Choisir une catégorie d'objet Estimer la probabilité de vente Estimer la valeur marchande des produits Repérer les produits nécessitant un nettoyage (vaisselle, bibelot,...) Choisir le mode de nettoyage, (brossage, lavage, dépoussiérage...) Repérer les vélos à réparer Repérer les lieux de mise en rayon Mettre en valeur les produits, les rayons (présentation) Estimer l'ancienneté des produits</p> <p data-bbox="929 734 1153 766">RELATIONNEL</p> <p data-bbox="929 766 1243 917">Recevoir les clients Ecouter les clients Repérer un besoin du client Se faire respecter S'adapter aux clients</p> <p data-bbox="929 949 1780 981">TENUE DE CAISSE ET SURVEILLANCE DE L'ESPACE DE VENTE</p> <p data-bbox="929 981 1668 1133">Repérer le trop perçu d'argent Repérer l'heure d'ouverture et de fermeture du site Repérer un problème, un dysfonctionnement Repérer les changements de place d'objets (repérer objets à ranger) Identifier le nettoyage à réaliser</p>

SAVOIR PROCEDURAL

SAVOIRS DE BASE

Comprendre le français parlé
Comprendre la demande, les besoins du client
Lire des chèques (montant chiffre, montant lettre, ordre, signature)
Compter de l'argent
Additionner des prix
Soustraire des prix (calculer la monnaie à rendre)
Savoir utiliser une calculette
Résoudre un problème mathématique simple

PRODUITS BROCANTE

Reconnaître les produits brocante
Adapter le déchargement aux produits
Examiner la composition des produits à nettoyer

REGLEMENT - CONSIGNES

Résoudre des problèmes sur le site
Appliquer le règlement du site, les consignes
Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité
Appliquer les procédures

PROCEDURES

Organiser le nettoyage (nettoyer à l'eau tout ce qui se nettoie à l'eau en même temps...)
Procéder au nettoyage des produits
Prévoir les documents d'aide à l'étiquetage
Prévoir des étiquettes, des ciseaux
Prendre connaissance de la date d'arrivée des produits
Attribuer le prix de vente ou étiqueter
Savoir où se trouvent tous les produits
Modifier les présentations d'objets
Suivre la procédure du contrôle de la caisse

SAVOIR-FAIRE

PREPARATION DE LA VENTE

Porter les produits
Déposer les produits pour la brocante sur les chariots roulants
Stocker les vélos et meubles
Demander conseils auprès des encadrants techniques
Vérifier le fonctionnement des appareils électriques
Vérifier l'état des meubles
Séparer les produits vendables des invendables
Evacuer les invendables
Nettoyer les produits
Faire sécher les produits
Demander l'accord des encadrants pour faire faire les réparations à l'atelier
Faire réparer les vélos et autres produits à l'atelier
Vérifier l'intérêt de conserver l'objet pour la vente
Respecter les documents d'aide à l'étiquetage
Noter la date d'arrivée des produits
Mettre les produits en rayon
Modifier les rangements existants
Retirer les produits anciens

RELATIONNEL

S'exprimer oralement
Se montrer ouvert et sociable
Aller vers les clients
Manifester du respect
Echanger avec les clients
Renseigner les clients
Négocier des prix avec le client
Réguler les conflits
Reformuler la demande
Orienter les clients sur l'espace de vente
Accompagner les clients sur l'espace de vente
Renseigner le client sur les produits (identification et fonctionnement)

TENUE DE CAISSE

Compter le fond de caisse
Mentionner le fond de caisse sur un registre
Rappeler au client le prix correspondant au produit
Recevoir de l'argent
Vérifier l'argent reçu
Vérifier la monnaie à rendre
Rendre la monnaie
Noter les sommes perçues sur un registre
Respecter les consignes de notation des sommes perçues
Informar les encadrants des ventes de Envie16
Vérifier ses comptes
Faire contrôler ses comptes par la comptable
Définir un nouveau fond de caisse

SURVEILLANCE DE L'ESPACE DE VENTE

Contrôler l'heure d'ouverture et de fermeture
Ouvrir ou fermer les portes
Vérifier qu'il n'y ait aucun incident suspect avant fermeture
Ranger les clefs à l'endroit correspondant
Intervenir en cas de problème, de dysfonctionnement
Signaler les problèmes à l'encadrant
Surveiller les visiteurs ou clients potentiels
Faire appliquer le règlement du site
Se déplacer régulièrement dans les rayons
Ranger les produits en rayon
Vérifier le rangement de la surface de vente
Balayer et nettoyer la surface de vente

REFERENTIELS D'APTITUDES ET QUALITES PERSONNELLES
ET
APTITUDES ET QUALITES TRANSFERABLES AUX POSTES (en interne)

<u>Postes de travail</u>		Ouvrier en espaces verts	Ouvrier à la taille de pierres	Agent de déchetterie	Agent d'atelier / collecteur	Vendeuse polyvalente
APTITUDES COGNITIVES	Compréhension orale	■	■	■	■	■
	Compréhension écrite	■		■	■	■
	Expression orale			■	■	■
	Originalité des idées					■
	Mémorisation	■	■	■	■	■
	Identification et résolution de problèmes	■	■	■	■	■
	Raisonnement mathématique					■
	Facilité à manier des chiffres		■			■
	Raisonnement pratique-technique ou mécanique	■	■		■	
	Classement d'informations		■			
	Flexibilité cognitive			■	■	■
	Souplesse de structuration		■	■		■
	Orientation spatiale				■	
	Visualisation	■	■	■	■	■
	Rapidité de perception		■			
Répartition de l'attention	■		■	■		
APTITUDES PSYCHOMOTRICES	Contrôle précis des mouvements	■				
	Coordination visuo-motrice	■	■		■	
	Timing des mouvements	■				
	Dextérité manuelle		■		■	
APTITUDES PHYSIQUES	Force statique	■	■	■	■	
	Force explosive			■	■	
	Equilibre corporel			■		
	Résistance physique	■				
APTITUDES PERCEPTIVES	Vision de près		■			
	Vision de loin			■		
	Vision des couleurs			■		
	Vision périphérique	■			■	
	Perception de la profondeur	■				
	Localisation des sons			■		

Postes de travail		Ouvrier en espaces verts	Ouvrier à la taille de pierres	Agent de déchetterie	Agent d'atelier / collecteur	Vendeuse polyvalente
		Ouvrier en espaces verts	Ouvrier à la taille de pierres	Agent de déchetterie	Agent d'atelier / collecteur	Vendeuse polyvalente
APTITUDES PERSONNELLES	Aptitudes et qualités					
	Amabilité			■	■	■
	Souplesse du comportement			■	■	■
	Sens de l'organisation et de la méthode	■	■	■	■	■
	Fiabilité	■	■	■	■	■
	Affirmation de soi			■	■	■
	Négociation			■		■
	Sociabilité			■	■	■
	Conformisme social	■	■	■	■	■
	Contrôle de soi	■		■	■	■
	Autonomie	■	■	■	■	■
	Persévérance		■			
	Sens du travail d'équipe	■	■			■
	Communication non verbale	■				
	Respect de l'environnement (faune, flore..)	■				
	Vigilance/attention	■		■	■	■
	Sens de l'esthétisme et du travail soigné	■	■			■
Sens de l'observation	■	■			■	
Minutie		■				

Définition des aptitudes

Aptitudes cognitives :

Elles permettent des opérations intellectuelles plus ou moins élaborées

Aptitudes psychomotrices :

Elles permettent des opérations impliquant une coordination entre la motricité et les caractéristiques psychologiques de la personne (rapidité, précision...)

Aptitudes physiques :

Elles permettent des opérations d'ordre physique impliquant la force, l'endurance...

Aptitudes perceptives :

Elles permettent des opérations impliquant les sens et la perception

Aptitudes personnelles ou qualités :

Elles permettent la mise en œuvre des comportements spécifiques et sont liées à la personnalité

REFERENTIEL D'APTITUDES ET DES QUALITES PERSONNELLES

(Réf. FLEISHMAN - F-JAS 1 et 2)

APTITUDES GENERALES	APTITUDES SPECIFIQUES	DEFINITIONS
APTITUDES COGNITIVES	Compréhension orale	C'est l'aptitude à comprendre le français parlé (mots, phrases).
	Compréhension écrite	C'est l'aptitude à comprendre des phrases et des paragraphes écrits
	Expression orale	C'est l'aptitude à utiliser des mots et des phrases en français de telle sorte que les autres vous comprennent quand vous parlez, à communiquer des informations et la signification des idées à d'autres personnes. Elle implique la connaissance de la différence de sens entre les mots et de la manière dont il faut les assembler pour donner un sens à un message
	Originalité des idées	C'est l'aptitude à produire des idées nouvelles et ingénieuses sur un sujet ou un problème donné. C'est l'aptitude à produire des solutions créatives aux problèmes, ou à développer de nouvelles façons de faire quand les procédures normales ne s'appliquent pas.
	Mémorisation	C'est l'aptitude à se souvenir d'informations (mots, chiffres, images ou procédures). Cette aptitude met l'accent sur la mémoire d'événements précis.
	Identification et résolution de problèmes	C'est l'aptitude à réaliser que quelque chose ne va pas ou risque de ne pas aller. Cela implique de pouvoir identifier le problème dans sa globalité ainsi que les éléments du problème.
	Raisonnement mathématique	C'est l'aptitude à comprendre et à organiser un problème et ensuite à sélectionner une méthode ou une formule mathématique pour le résoudre. Elle recouvre le processus de réflexion qui permet de déterminer les opérations pour résoudre les problèmes (...).
	Facilité à manier des chiffres	Cette aptitude concerne le degré auquel l'addition, la soustraction, la multiplication ou la division de chiffre peuvent être faites rapidement et correctement. Il peut s'agir d'une étape d'autres opérations telles que le calcul de pourcentages ou de racines carrées.
	Raisonnement pratique-technique ou mécanique*	C'est l'aptitude à résoudre des problèmes techniques, mécaniques de base tels que des principes de rouage, de réglages, de mouvements.
	Classement d'informations	C'est l'aptitude à suivre correctement une règle ou un ensemble de règles (données au départ) afin de classer des objets ou des actions selon un ordre précis.
	Flexibilité cognitive	C'est l'aptitude à produire beaucoup de règles permettant de grouper un ensemble de chose de manière différentes.
	Souplesse de structuration	C'est l'aptitude à identifier ou à reconnaître une forme connue (une forme géométrique, un mot, un objet) qui est cachée dans un autre matériel. La tâche consiste à repérer la forme que l'on cherche à partir du fond.

* Réf. Autres outils multifactoriels d'aptitudes et de traits de personnalité (ex : WAIS – NV7 – PM38 - GZ)

APTITUDES GENERALES	APTITUDES SPECIFIQUES	DEFINITIONS
APTITUDES COGNITIVES (suite)	Orientation spatiale	C'est l'aptitude à savoir où on est par rapport à la position d'un objet, ou à savoir où se trouve l'objet par rapport à nous. Elle implique le maintien d'une direction comme c'est le cas quand on utilise une boussole. Cette aptitude nous permet de garder notre orientation dans un véhicule en mouvement malgré les déplacements. Elle nous aide à ne pas être désorientés ou perdu dans un environnement nouveau.
	Visualisation	C'est l'aptitude à imaginer l'aspect que prendra un objet quand il sera déplacé ou quand ses composants seront agencés différemment. Elle requiert la formation d'une image mentale des formes et des objets à la suite de certains changements comme le dépliage ou la rotation. On doit pouvoir prévoir l'aspect d'un objet, d'un ensemble d'objet ou d'une forme une fois ces changements effectués.
	Rapidité de perception	Cette aptitude concerne le degré selon lequel on sait comparer des lettres, des chiffres, des objets, des images ou des formes, rapidement et avec précision. Les objets à comparer peuvent être présentés tous en même temps ou l'un après l'autre. Cette aptitude implique aussi la comparaison d'un objet présenté avec un autre objet dont on doit se souvenir.
	Attention sélective	C'est l'aptitude à se concentrer sur une tâche sans se laisser distraire. Cette aptitude implique aussi de pouvoir se concentrer sur une tâche ennuyeuse.
	Répartition de l'attention	C'est l'aptitude à passer d'une source d'information à d'autres. L'information peut se présenter sous la forme de paroles, signaux, sons, objets à toucher ou autres
APTITUDES PSYCHOMOTRICES	Coordination des mouvements des membres	C'est l'aptitude à coordonner les mouvements simultanés de deux membres ou plus (bras et jambes), comme pour conduire une machine. Le conducteur peut être couché ou debout.
	Contrôle précis des mouvements	C'est l'aptitude à pouvoir faire des mouvements précis pour contrôler une machine ou un véhicule. Cette aptitude implique le degré auquel ses mouvements sont faits rapidement, et de manière répétée.
	Coordination visuo-motrice*	C'est l'aptitude à coordonner ses mouvements (bras ou jambe) avec sa vue selon le message perçu (visuellement), comme pour actionner les manettes d'une grue.
	Temps de réaction	C'est l'aptitude à donner une réponse rapide à un signal (son, lumière, image...) dès que celui-ci se manifeste. Elle concerne la vitesse avec laquelle le mouvement peut être déclenché avec la main, le pied, ou d'autres parties du corps.
	Timing des mouvements	C'est l'aptitude à adapter ses réponses aux changements de vitesse et/ou de direction d'un objet ou d'un environnement en mouvement continu. Cette aptitude implique le timing de ces réglages en anticipation des changements. Elle ne concerne pas les situations dans lesquelles la vitesse et la direction de l'objet sont parfaitement prévisibles.
	Dextérité manuelle	C'est l'aptitude à effectuer des mouvements adroits et coordonnés d'une main, de la main et du bras ou des deux mains pour saisir, placer, déplacer ou assembler des objets ou des outils. Il s'agit du degré selon lequel ces mouvements de la main et du bras peuvent être effectués rapidement, mais pas des mouvements nécessaires pour faire marcher une machine ou des leviers de contrôle.
	Rapidité des mouvements des membres	Cette aptitude implique la rapidité avec laquelle un seul mouvement des bras ou des jambes peut être effectué. Il ne s'agit ni de précision, ni d'un contrôle fin, ni de la coordination des mouvements.
	Stabilité main bras	C'est l'aptitude à garder stables la main et le bras. Il s'agit de la stabilité au cours d'un mouvement du bras et quand on tient la main et le bras immobiles. Cette aptitude ne concerne pas la force ni la vitesse.
APTITUDES PHYSIQUES	Force statique	C'est l'aptitude à exercer une force musculaire continue afin de soulever, pousser, tirer ou porter des objets. Cette aptitude peut impliquer la main, le bras, le dos, l'épaule ou la jambe. Elle met en jeu la force maximale que l'on peut exercer sur une période limitée.
	Force explosive	C'est l'aptitude à utiliser de brèves poussées de force musculaire pour se propulser, comme pour sauter ou sprinter, ou pour lancer des objets. Elle demande de rassembler l'énergie nécessaire pour fournir ces poussées.
	Force dynamique	C'est l'aptitude à soutenir, maintenir ou bouger le poids de son corps avec le bras, de façon répétée ou continue dans le temps. Cette aptitude concerne le degré auquel les muscles du bras et des épaules ne flanchent pas et ne se fatiguent pas quand ils sont ainsi sollicités par de tels mouvements continus ou répétés.

* Réf. Autres outils multifactoriels d'aptitudes et de traits de personnalité (ex : WAIS – NV7 – PM38 - GZ)

APTITUDES GENERALES	APTITUDES SPECIFIQUES	DEFINITIONS
APTITUDES PHYSIQUES (suite)	Force du tronc	Cette aptitude concerne le degré auquel les muscles de l'abdomen et de la région lombaire peuvent soutenir une partie du corps ou la position des jambes, de façon répétée ou continue dans le temps. L'aptitude concerne le degré auquel ces muscles ne flanchent pas et ne se fatiguent pas quand ils sont ainsi sollicités de manière répétée ou continue.
	Souplesse dynamique	C'est l'aptitude à se pencher, à s'étendre, à se tordre ou à tendre le bras, la jambe, ou le corps, de façon à la fois rapide et répétée.
	Equilibre corporel	C'est l'aptitude à garder ou à regagner son équilibre corporel ou à se maintenir debout malgré une position instable. Elle ne concerne pas le maintien d'objets en équilibre.
	Résistance physique	C'est l'aptitude à se dépenser physiquement pendant un certain temps sans perdre son souffle.
APTITUDES PERCEPTIVES	Vision de près	C'est l'aptitude à faire des discriminations visuelles à courte distance. C'est l'aptitude à percevoir les détails des objets, chiffres, lettres, motifs, ou images qui se situent à quelques dizaines de centimètres de l'observateur. Ces détails doivent être vus nettement.
	Vision de loin	C'est l'aptitude à faire des discriminations visuelles à grandes distances.
	Vision des couleurs	C'est l'aptitude à appareiller ou à différencier des couleurs. Cette capacité recouvre aussi la détection de différences entre les couleurs en terme de pureté (saturation) et de luminosité (brillance).
	Vision des détails	C'est l'aptitude à faire des discriminations visuelles. C'est l'aptitude à percevoir les détails des objets, chiffres, lettres, motifs, ou images. Ces détails doivent être vus nettement.
	Vision périphérique	C'est l'aptitude à percevoir des objets ou à détecter des mouvements à côté de soi quand les yeux sont fixés vers l'avant. La vision périphérique n'est pas très fine et se limite à la détection du mouvement ou stimuli de taille importante.
	Perception de la profondeur	C'est l'aptitude à distinguer lequel de plusieurs objets est effectivement plus loin ou plus proche de l'observateur. Elle intervient aussi dans le jugement des distances entre un objet et l'observateur.
	Localisation des sons	C'est l'aptitude à identifier la direction d'où émane un son. L'audition des deux oreilles est nécessaire pour la localisation des sons. Les signaux employés incluent la distance, l'intensité et la variation des sons quand on bouge la tête.
APTITUDES PERSONNELLES	Amabilité	Capacité à être agréable, serviable, à avoir du tact afin d'améliorer les performances lors d'un travail avec d'autres. Cette capacité implique également le degré auquel une personne fait preuve de manières aimables.
	Souplesse du comportement	Capacité à adapter son comportement à des circonstances variables dans le cadre du travail. Cette capacité implique de faire preuve de bonne volonté et de flexibilité lorsqu'on est confronté à des contraintes changeantes de la part des autres.
	Sens de l'organisation* et de la méthode*	Capacité à organiser les activités, à respecter l'ordre et les procédures. Il peut s'agir aussi d'apporter des modifications nécessaires aux plans initiaux. Cette capacité implique de gérer efficacement le temps et le matériel afin de synchroniser ses actions à celles des autres, les tâches ou activités sont systématisées.
	Fiabilité	Capacité à être digne de confiance et responsable à l'égard des autres. Cette capacité implique d'être discipliné, consciencieux et sûr dans l'exécution des tâches et obligations attendues par les autres.
	Affirmation de soi	Capacité à manifester ses avis et ses convictions concernant le travail activement et avec assurance (exprime lorsqu'on est sollicité – exprime spontanément et activement pour contribuer à l'avancement du groupe).
	Négociation	Capacité à négocier avec d'autres afin de résoudre un conflit ou un différend. Cette capacité implique d'être capable d'obtenir des concessions mutuelles pour dépasser les différences de point de vue, afin d'assurer une issue acceptable par tous.

* Réf. Autres outils multifactoriels d'aptitudes et de traits de personnalité (ex : WAIS – NV7 – PM38 - GZ)

APTITUDES GENERALES	APTITUDES SPECIFIQUES	DEFINITIONS
APTITUDES PERSONNELLES (suite)	Sociabilité	Capacité à être ouvert et communicatif dans les situations sociales . cette capacité implique le désir et la volonté que montre une personne pour travailler avec d'autres et pour faciliter les échanges.
	Sens du travail d'équipe	Capacité à travailler avec d'autres personnes afin d'aboutir vers un objectif commun. Cette capacité implique de s'entendre avec les autres, de partager, de tolérer les divergences de points de vue.
	Communication non verbale*	Capacité à échanger avec les autres par des gestes, des codes. Cette capacité implique une volonté de se faire comprendre dans des environnements sonores.
	Conformisme social	Capacité à se conformer aux règles de conduite et aux conventions sociales, écrites ou implicites. Cette capacité implique de respecter les normes ou les habitudes sociales dans le cadre du travail.
	Contrôle de soi	Capacité à garder la tête froide et à rester calme dans une situation difficile ou stressante. Cette capacité implique de rester maître de soi, en contrôlant ses émotions en présence de situations irritantes, inattendues ou stressantes.
	Autonomie	Capacité à travailler dans un milieu non encadré avec peu d'instructions ou de contrôles. Cette capacité implique d'être ingénieux et capable de prendre ses décisions sans consulter les autres.
APTITUDES PERSONNELLES (suite)	Persévérance	Capacité à maintenir son effort au niveau optimal jusqu'à l'achèvement complet d'une tâche. Cette capacité implique d'avoir l'énergie mentale suffisante pour persévérer pendant une longue période en dépit des obstacles tels que la fatigue, l'ennui ou les distractions.
	Confiance en soi en situation sociale	Capacité à se montrer sûr de soi dans les situations sociales. Cette capacité implique de manifester une assurance et un optimisme communicatif lors de ses échanges avec les autres.
	Argumentation verbale	Capacité à défendre oralement ses idées, un raisonnement, des conclusions. Cette capacité implique d'avoir recours, pour défendre ses positions, à des arguments rationnels plutôt qu'à des manifestations émotionnelles comme l'enthousiasme ou l'acharnement.
	Sens de l'esthétisme et du travail soigné*	Capacité à rendre le travail beau au sens visuel en travaillant sur les formes, les couleurs, le mouvement. Cette capacité implique le goût pour la propreté, la netteté, l'esthétisme.
	Respect de l'environnement*	Capacité à préserver les éléments de l'environnement. Cette capacité implique un intérêt pour la faune, la flore...
	Sens de l'observation*	Capacité à se poser pour prendre connaissance d'informations environnementales pertinentes. Cette capacité implique de la réflexion, de l'analyse...
	Minutie *	Capacité à mettre en œuvre un sens du détail accru dans l'exécution d'une tâche. Cette capacité implique un grand sens de la précision.
	Vigilance/attention*	Capacité à maintenir son attention sur une tâche donnée. Cette capacité implique d'être conscient des erreurs, incidents, risques ou dangers encourus le cas échéant.

* Réf. Autres outils multifactoriels d'aptitudes et de traits de personnalité (ex : WAIS – NV7 – PM38 - GZ)

**OUTIL D'ÉVALUATION DES COMPÉTENCES
POSTE « VENDEUSE POLYVALENTE »**

ACTIVITES	COMPÉTENCES	perf.¹	fréq.²	Commentaires
Participation au déchargement	<i>Adapter le déchargement aux charges</i>	A	1	
		B	2	
		C	3	
		D		
	<i>Ranger les produits, métaux non ferreux</i>	A	1	
		B	2	
		C	3	
		D		
Tri des produits	<i>Décider des produits à conserver pour la vente</i>	A	1	
		B	2	
		C	3	
		D		
	<i>Appliquer les procédures de tri</i>	A	1	
		B	2	
		C	3	
		D		
	<i>Evacuer les produits invendables</i>	A	1	
		B	2	
		C	3	
		D		
Valorisation des produits	<i>Evaluer le besoin d'intervention</i>	A	1	
		B	2	
		C	3	
		D		
	<i>Organiser ses activités</i>	A	1	
		B	2	
		C	3	
		D		
	<i>Adapter les modes de nettoyage aux produits</i>	A	1	
		B	2	
		C	3	
		D		
	<i>Vérifier l'intérêt de conserver l'objet pour la vente</i>	A	1	
		B	2	
		C	3	
		D		
Mise en rayon	<i>Assurer l'étiquetage</i>	A	1	
		B	2	
		C	3	
		D		
	<i>Ranger les produits en rayon</i>	A	1	
		B	2	
		C	3	
		D		

	<i>Assurer la mise en valeur des produits, des rayons</i>	A	1		
		B	2		
		C	3		
		D			
	<i>Réaliser les rotations des produits</i>	A	1		
		B	2		
		C	3		
		D			
Accueil des clients	<i>Aller vers les autres pour échanger</i>	A	1		
		B	2		
		C	3		
		D			
	<i>Communiquer avec des personnes Identifier des besoins</i>	A	1		
		B	2		
		C	3		
		D			
	<i>Conseiller et orienter des personnes</i>	A	1		
		B	2		
		C	3		
		D			
	<i>Gérer des discordes, des conflits</i>	A	1		
		B	2		
		C	3		
		D			
	<i>Négocier des prix</i>	A	1		
		B	2		
		C	3		
		D			
	Tenue de la caisse	<i>Encaisser de l'argent</i>	A	1	
			B	2	
			C	3	
			D		
<i>Calculer des comptes</i>		A	1		
		B	2		
		C	3		
		D			
<i>Tenir à jour le registre des comptes</i>		A	1		
		B	2		
		C	3		
		D			
<i>Contrôler les comptes</i>		A	1		
		B	2		
		C	3		
		D			

Gestion de l'espace de vente	<i>Respecter les horaires de vente</i>	A	1	
		B	2	
		C	3	
		D		
	<i>Surveiller l'espace de vente</i>	A	1	
		B	2	
		C	3	
		D		
	<i>Faire respecter le règlement intérieur de l'espace de vente</i>	A	1	
		B	2	
		C	3	
		D		
	<i>Assurer le rangement de l'espace de vente</i>	A	1	
		B	2	
		C	3	
		D		
	<i>Assurer le nettoyage de l'espace de vente</i>	A	1	
		B	2	
		C	3	
		D		

1 Performance – niveau de maîtrise :

- A : « **sait trouver une solution à un problème, un imprévu** »
- B : « **sait faire de façon autonome** »
- C : « **sait faire avec de l'aide, un support, un encadrement** »
- D : « **ne sait pas faire** »

2 Fréquence dans la prise d'initiative :

- 1 : « ne prend **jamais** l'initiative de... »
- 2 : « prend **parfois** l'initiative de... »
- 3 : « prend **souvent** l'initiative de... »

●	compétences spécifiques à la collecte locale
●	compétences spécifiques à la collecte départementale
●	compétences communes aux deux types de collectes

EVALUATION DES APTITUDES ET QUALITES AU POSTE « VENDEUSE POLYVALENTE »

Définition générale du poste : « Le titulaire de ce poste est chargé d'assurer le bon fonctionnement du point de vente. Il a notamment sous sa responsabilité :

- l'ouverture et la fermeture du point de vente
- l'accueil des clients et la vente
- la valorisation des objets récupérés
- la mise en rayon et l'étiquetage
- la tenue de la caisse
- l'entretien du site »

Nom du titulaire du poste : _____

Date de l'évaluation : _____ **N° de l'évaluation :** _____

Nom et titre de l'évaluateur : _____

Contexte de l'évaluation (*description d'éléments pouvant avoir une influence sur les résultats de l'évaluation*) : _____

Durée de l'évaluation : _____ minutes

- 1 – « tout à fait »
- 2 – « partiellement »
- 3 – « pas du tout »

APTITUDES		CRITERES D'EVALUATION	1	2	3	Commentaires
APTITUDES COGNITIVES	Compréhension orale : <i>C'est l'aptitude à comprendre le français parlé (mots, phrases).</i>	- les consignes orales sont respectées				
		- reformulation correcte de la consigne				
		- les interlocuteurs se mettent d'accord				
	Compréhension écrite : <i>C'est l'aptitude à comprendre des phrases et des paragraphes écrits.</i>	- les consignes écrites ou procédures sont lues et comprises				
	Expression orale : <i>C'est l'aptitude à utiliser des mots et des phrases en français de telle sorte que les autres vous comprennent quand vous parlez, à communiquer des informations et la signification des idées à d'autres personnes. Elle implique la connaissance de la différence de sens entre les mots et de la manière dont il faut les assembler pour donner un sens à un message.</i>	- les interlocuteurs se comprennent				
		- le français est compréhensible par autrui				
	Originalité des idées : <i>C'est l'aptitude à produire des idées nouvelles et ingénieuses sur un sujet ou un problème donné. C'est l'aptitude à produire des solutions créatives aux problèmes, ou à développer de nouvelles façons de faire quand les procédures normales ne s'appliquent pas.</i>	Créativité dans la présentation des objets en rayon				
		Variété dans la mise en rayon (changements réguliers)				
	Mémorisation : <i>C'est l'aptitude à se souvenir d'informations (mots, chiffres, images ou procédures). Cette aptitude met l'accent sur la mémoire d'événements précis.</i>	- les procédures sont retenues (tri et autres...)				
		- les différentes catégories d'objets sont retenues				
	- les règles et règlements sont mémorisés					
	- étiquetage de mémoire est correcte et correspond bien à l'aide mémoire écrit					
Identification et résolution de problèmes : <i>C'est l'aptitude à réaliser que quelque chose ne va pas ou risque de ne pas aller. Cela implique de pouvoir identifier le problème dans sa globalité ainsi que les éléments du problème.</i>	- l'anticipation de problèmes est pertinente					
	- gestion de problèmes relationnels etc...					

- 1 – « tout à fait »
2 – « partiellement »
3 – « pas du tout »

APTITUDES		CRITERES D'EVALUATION	1	2	3	Commentaires
APTITUDES COGNITIVES (suite)	Raisonnement mathématique : <i>C'est l'aptitude à comprendre et à organiser un problème et ensuite à sélectionner une méthode ou une formule mathématique pour le résoudre. Elle recouvre le processus de réflexion qui permet de déterminer les opérations pour résoudre les problèmes (...).</i>	- retrouve une erreur de calcul et résout le problème				
	Facilité à manier des chiffres : <i>Cette aptitude concerne le degré auquel l'addition, la soustraction, la multiplication ou la division de chiffre peuvent être faites rapidement et correctement. Il peut s'agir d'une étape d'autres opérations telles que le calcul de pourcentages ou de racines carrées.</i>	- les calculs sont corrects				
		- les 4 opérations sont maîtrisées				
	Flexibilité cognitive : <i>C'est l'aptitude à produire beaucoup de règles permettant de grouper un ensemble de choses de manières différentes</i>	- le tri est de qualité				
		- les produits ou objets sont rangés à leur place au fur et à mesure selon leur catégorie				
	Souplesse de structuration : <i>C'est l'aptitude à identifier ou à reconnaître une forme connue (une forme géométrique, un mot, un objet) qui est cachée dans un autre matériel. La tâche consiste à repérer la forme que l'on cherche à partir du fond.</i>	- vérification du tri est juste				
		- orientation des objets est adaptée				
	Visualisation : <i>C'est l'aptitude à imaginer l'aspect que prendra un objet quand il sera déplacé ou quand ses composants seront agencés différemment. Elle requiert la formation d'une image mentale des formes et des objets à la suite de certains changements comme le dépliage ou la rotation. On doit pouvoir prévoir l'aspect d'un objet, d'un ensemble d'objet ou d'une forme une fois ces changements effectués.</i>	- mise en rayon efficace (indépendamment de l'esthétisme et de l'aspect déco.)				
		- peu de manipulation d'objets lors de la mise en rayon				

1 – « tout à fait »
2 – « partiellement »
3 – « pas du tout »

APTITUDES		CRITERES D'EVALUATION	1	2	3	Commentaires	
APTITUDES PERCEPTIVES	Reconnaissance de la parole : <i>C'est l'aptitude à entendre et à comprendre les paroles d'autrui. Cette aptitude implique aussi un traitement cognitif.</i>	- échange relationnel adapté avec les clients					
APTITUDES PERSONNELLES	Amabilité : <i>Capacité à être agréable, serviable, à avoir du tact afin d'améliorer les performances lors d'un travail avec d'autres. Cette capacité implique également le degré auquel une personne fait preuve de manières aimables.</i>	- qualité de l'accueil des clients					
		- conseil et orientation auprès des personnes adaptés					
	Souplesse du comportement : <i>Capacité à adapter son comportement à des circonstances variables dans le cadre du travail. Cette capacité implique de faire preuve de bonne volonté et de flexibilité lorsqu'on est confronté à des contraintes changeantes de la part des autres.</i>	- adaptation aisée à tout public					
		- accepte les différences, se montre tolérant					
		Sens de l'organisation et de la méthode : <i>Capacité à organiser les activités, à respecter l'ordre et les procédures. Il peut s'agir aussi d'apporter des modifications nécessaires aux plans initiaux. Cette capacité implique de gérer efficacement le temps et le matériel afin de synchroniser ses actions à celles des autres, les tâches ou activités sont systématisées.</i>	- les produits ou objets sont rangés à leur place au fur et à mesure selon leur catégorie				
			- les procédures de tri sont correctement appliquées				
	- les activités sont planifiées						
	- le temps passé au nettoyage, petites réparations, mise en rayon... est acceptable						

1 – « tout à fait »
2 – « partiellement »
3 – « pas du tout »

APTITUDES		CRITERES D'EVALUATION	1	2	3	Commentaires
APTITUDES PERSONNELLES (suite)	Fiabilité : <i>Capacité à être digne de confiance et responsable à l'égard des autres. Cette capacité implique d'être discipliné, consciencieux et sûr dans l'exécution des tâches et obligations attendues par les autres.</i>	- les règles de sécurité sont respectées				
		- les consignes, le règlement intérieur du site sont respectées				
		- la confiance est accordée par les autres (collègues, encadrant) dans la responsabilité de l'espace de vente				
		- les horaires d'ouverture et de fermeture du point de vente sont strictement respectés				
	Affirmation de soi : <i>Capacité à manifester ses avis et ses convictions concernant le travail activement et avec assurance (exprime lorsqu'on est sollicité – exprime spontanément et activement pour contribuer à l'avancement du groupe).</i>	- les règles de fonctionnement du point de vente sont respectées par autrui				
		- manifeste de l'assurance dans son expression et son apparence				
		Affirme le prix affiché sans négociation (selon consigne pour certains produits)				
	Négociation : <i>Capacité à négocier avec d'autres afin de résoudre un conflit ou un différend. Cette capacité implique d'être capable d'obtenir des concessions mutuelles pour dépasser les différences de point de vue, afin d'assurer une issue acceptable par tous.</i>	- trouve un arrangement dans la négociation de prix quand cela est possible				
		- le différend avec le client se résout convenablement pour les deux parties				
	Sociabilité : <i>Capacité à être ouvert et communicatif dans les situations sociales. Cette capacité implique le désir et la volonté que montre une personne pour travailler avec d'autres et pour faciliter les échanges.</i>	- va vers les autres pour établir un contact				
		- se montre volontaire pour apporter une aide, un conseil				
	Conformisme social : <i>Capacité à se conformer aux règles de conduite et aux conventions sociales, écrites ou implicites. Cette capacité implique de respecter les normes ou les habitudes sociales dans le cadre du travail.</i>	- les horaires de travail sont respectés				
		- les procédures sont appliquées				
		- le règlement est appliqué par le titulaire				

1 – « tout à fait »
2 – « partiellement »
3 – « pas du tout »

APTITUDES		CRITERES D'EVALUATION	1	2	3	Commentaires
APTITUDES PERSONNELLES (suite)	Contrôle de soi : <i>Capacité à garder la tête froide et à rester calme dans une situation difficile ou stressante. Cette capacité implique de rester maître de soi, en contrôlant ses émotions en présence de situations irritantes, inattendues ou stressantes.</i>	- les conflits ou différends sont maîtrisés				
		- sang-froid face à un problème quelconque				
	Autonomie : <i>Capacité à travailler dans un milieu non encadré avec peu d'instructions ou de contrôle. Cette capacité implique d'être ingénieux et capable de prendre ses décisions sans consulter les autres.</i>	- des décisions sont prises sans consultation de l'encadrant				
		- les décisions prises seul(e) sont adaptées				
	Sens du travail d'équipe : <i>Capacité à travailler avec d'autres personnes afin d'aboutir vers un objectif commun. Cette capacité implique de s'entendre avec les autres, de partager, de tolérer les divergences de points de vue.</i>	- se partage le travail avec ses collègues				
		- aide ses collègues pour aboutir ensemble vers le même objectif				
	Vigilance / attention : <i>Capacité à maintenir son attention sur une tâche donnée. Cette capacité implique d'être conscient des erreurs, incidents, risques ou dangers encourus le cas échéant.</i>	- les dangers encourus par la manipulation de produits dangereux sont pris en compte (certains produits de nettoyages) : règles de sécurité sont respectées				
		- l'utilisation de matériel est contrôlée				
		- des contrôles réguliers du point de vente sont effectués				
		- surveillance des clients sur l'espace de vente				
	Sens de l'esthétisme et du travail soigné : <i>Capacité à rendre le travail beau au sens visuel en travaillant sur les formes, les couleurs, le mouvement. Cette capacité implique le goût pour la propreté, la netteté, l'esthétisme.</i>	- les rangements sont soignés				
		- la présentation des objets en rayon est agréable, jolie				
		- les objets sont propres, nets à tout moment (quelque soit l'ancienneté sur l'espace de vente				
	Sens de l'observation : <i>Capacité à se poser pour prendre connaissance d'informations environnementales pertinentes. Cette capacité implique de la réflexion, de l'analyse...</i>	- des essais sont réalisés avant la mise en rayon définitive				
	- surveillance des clients sur l'espace de vente					

1 – « tout à fait »

2 – « partiellement »

3 – « pas du tout »

POINTS FORTS	POINTS A TRAVAILLER
<ul style="list-style-type: none"> - - - - - - - - - - - - 	<ul style="list-style-type: none"> - - - - - - - - - - - -

SYNTHESE :

OBJECTIFS :

- 1 – « tout à fait »
- 2 – « partiellement »
- 3 – « pas du tout »

POUR LE SALARIE : AUTO-EVALUATION

*Vous allez devoir estimer et évaluer vos propres compétences. Nous vous demandons d'être **fidèle avec vous-même** sans sous estimer ou sur estimer ce que vous faites. Nous avons besoin de savoir comment vous percevez votre capacité au travail afin de mieux vous guider et vous accompagner dans vos projets.*

*Nous ne souhaitons pas savoir si ce que vous pensez est vrai ou pas mais nous voulons savoir **comment** vous vous voyez dans votre poste de travail.*

Ce travail sera suivi d'un échange avec votre encadrant qui va réaliser également l'évaluation, ce sera en effet l'occasion de discuter avec lui et de vous expliquer sur les points de désaccord éventuels des évaluations.

1^{ère} étape

Vous commencez par remplir la fiche d'identification :

Nom du titulaire du poste : le votre

Nom du poste que vous occupez

Nom de l'évaluateur : le votre

La date de l'évaluation

Les circonstances de l'évaluation si vous remarquez que la situation n'est pas idéale, vous notez tous ce qui pourrait avoir une influence sur votre appréciation.

En fin d'évaluation vous noterez le temps mis pour l'évaluation.

2^{ème} étape

*Vous allez remplir le tableau qui suit en cochant pour chaque compétence **le niveau** que vous estimez avoir dans votre situation de travail. – colonne « perf. »*

Nous vous demandons d'être le plus sincère possible avec vous même.

A - « je sais trouver une solution à un problème, un imprévu »

B - « je sais faire de façon autonome (sans être aidé) »

C - « je sais faire avec de l'aide, un support, un encadrement »

D - « je ne sais pas faire »

Vous marquez une croix dans la case correspondante.

3^{ème} étape

*Vous allez ensuite évaluer votre **prise d'initiative** à mettre en œuvre vos compétences - colonne « fréq. » en vous demandant si :*

1 : « je prends **souvent** l'initiative de... »

2 : « je prends **parfois** l'initiative de... »

3 : « je ne prends **jamais** l'initiative de... »

Vous marquez une croix dans la case correspondante

La partie commentaire peut vous permettre d'apporter des éléments venant expliquer votre réponse.

POUR L'ENCADRANT

Vous allez réaliser le diagnostic des compétences d'un salarié en insertion. Nous vous demandons d'être le plus proche possible de la réalité en faisant preuve d'un maximum d'objectivité. Ce diagnostic va permettre d'identifier ce que la personne est capable de faire au poste sur lequel elle est évaluée.

Nous vous demandons de considérer la situation dans laquelle la personne se trouve au moment de l'évaluation ; si cela n'est pas possible pour certaines compétences, considérez alors des expériences passées que vous justifierez.

Ce travail sera suivi d'un échange avec le salarié qui va réaliser son auto-évaluation, ce sera en effet l'occasion de discuter avec lui et de vous expliquer sur les points de désaccord éventuels. Ce travail vous aidera ensuite à évaluer les compétences du salarié de façon la plus objective possible.

1^{ère} étape

Vous commencez par remplir les informations suivantes :

Nom du titulaire du poste

La date de l'évaluation en cochant ensuite s'il s'agit de la N°1, N°2, N°3, N°4

Nom de l'évaluateur : le votre

Les circonstances de l'évaluation si vous remarquez que la situation n'est pas idéale ou si la personne présente des caractéristiques venant gêner l'évaluation, bref tous ce qui pourrait avoir une influence sur les résultats...

En fin d'évaluation vous noterez le temps mis pour l'évaluation.

2^{ème} étape

Vous allez ensuite remplir le tableau qui suit en cochant pour chaque critère qui compose les compétences, si OUI ou NON le salarié le met en œuvre dans sa situation de travail.

Nous vous demandons d'être le plus proche possible de la réalité. Ces critères ne sont pas définitifs et vous en avez peut-être d'autres qui pourraient également vous aider...

La partie commentaire peut vous permettre d'apporter des éléments venant expliquer votre réponse.

3^{ème} étape

Vous échangerez ensuite avec le salarié durant 30 minutes afin de vous expliquer mutuellement sur les évaluations. Suite à cela des résultats pourront être modifiés...

Cet échange permettra ensuite d'élaborer une synthèse écrite en quelques mots qui résumera les points les plus importants de l'évaluation ; ces résultats d'évaluation permettront ensuite à l'équipe technique de définir les objectifs ou de les redéfinir selon la finalité du diagnostic.