



MISSIONS RÔLES FONCTIONS EVALUATION FORMATION

Réflexion...

Le travail d'accompagnement des équipes pédagogiques et techniques consiste en un soutien, un accompagnement vers la mise en relief du désir de celui qui lui est confié, tout en l'aidant à s'inscrire dans une culture.

L'éducateur ou le technicien lui-même ne sait pas bien ce qu'il fait. Il y a des quantités de manières de « dire ». La personne aidée est tout aussi sensible au ton, à la posture du corps, à la texture de la voix qu'au contenu de ce qui lui est dit.

L'acte d'accompagnement est donc profondément marqué d'un insaisissable peu compatible avec une évaluation. Une dimension importante de la pratique d'accompagnement consiste à répondre de manière adaptée à des personnes qui ne savent pas bien ce qu'elles demandent. Allez donc évaluer cela !

Nous devons donc oser dire qu'évaluer le travail d'accompagnement est un non-sens. Il faut défendre cette position, l'argumenter et la soutenir de manière militante pour que ce message passe jusqu'à ceux qui financent.

Nous devons tenir cette position comme un préalable... puis constater qu'elle n'est pas entièrement satisfaisante. En effet, nous avons cerné peu à peu jusqu'ici la partie insaisissable de notre action. Le fait qu'elle procède bien souvent de l'intuition de l'instant, et qu'il n'y a pas de moyens de déterminer à priori la chimie humaine et encore moins d'en prédire les effets, ne doit pas nous conduire à conclure que rien ne peut être contrôlé.

L'Entretien de fonctionnement est le moment privilégié pour évaluer le travail du collaborateur.

L'Évaluation, c'est d'abord un moment de recul, de dialogue et de concertation qui permet de faire le point sur l'ensemble d'une année de travail et de préparer l'année suivante.

Il s'agit à cette occasion de sortir du quotidien, de ne plus se concentrer exclusivement sur les choses à faire, mais de réfléchir plus largement à la façon de faire les choses.

C'est aussi un moment durant lequel s'établit une relation hiérarchique forte entre le responsable et son collaborateur, entre le manager et le managé.

Pour le responsable, il s'agit de communiquer son appréciation sur le travail effectué et d'aider son collaborateur en dégagant avec lui des axes de progression.

Pour le collaborateur, il s'agit de présenter et de défendre le bilan de son année, de découvrir et d'accepter ce que son supérieur pense de son travail – ce qui n'est pas anodin, tant cette appréciation est liée à son devenir dans le service.



Tout l'enjeu de cet entretien, de cette évaluation, est de parvenir à poursuivre un objectif commun (améliorer, dans chacune de ses dimensions, la qualité de l'accueil des bénéficiaires) tout en respectant le rôle différent de chacun.

L'objectif de cet entretien d'évaluation est opérationnel : il vise une amélioration de l'action.

Il s'agit pour cela de comprendre les résultats obtenus et de mettre en œuvre des actions correctrices. Le bilan de l'année écoulée se fait en termes de compétences.

La préparation de l'année à venir consiste à définir des objectifs de développement des compétences

Face à la formation continue... l'évaluation...

Cela passe par l'analyse de ses résultats, liés aux objectifs fixés. "Il faut tenir compte de l'environnement dans lequel ils ont été obtenus et des compétences de celui qui agit.

Un même résultat peut représenter une bonne ou une mauvaise performance selon les individus et les conditions.

" Il faut donc se demander pourquoi les objectifs ont été ou non atteints et étudier de près les difficultés rencontrées pour les atteindre.

Cela pourra mettre en évidence la nécessité de donner tel ou tel moyen ou de faire suivre une formation.

L'entretien d'évaluation n'est efficace que s'il s'intègre dans un mode plus large, dans lequel des échanges réguliers ont lieu entre un responsable et son équipe. Aborder les difficultés rencontrées par le collaborateur et lui apporter le soutien nécessaire, "Cela permet en plus de mieux connaître le poste et l'activité de ses collaborateurs".

Compétence et degré de compétence...

La compétence professionnelle est une combinaison de connaissances, de savoir-faire, d'expériences et de comportements s'exerçant dans un contexte précis.

Un degré de compétence mesure la plus ou moins grande maîtrise dont une personne fait preuve dans l'exercice de sa fonction.

Définitions de fonctions

- La Direction
- La Responsable Pédagogique, Adjointe à la Direction
- La Psychologue
- Le Coordinateur
- L'Ergothérapeute
- L'Educateur Spécialisé
- La Logistique (Entretien, Maintenance et Transports)

Voir l'annexe

Mais de quoi parle-t-on ?

L'entretien de fonctionnement est donc un outil de dialogue qui doit permettre :

- De reconnaître et d'apprécier le travail du personnel par le bilan de l'année écoulée,
- De convenir par des engagements réciproques des moyens à mettre en œuvre pour atteindre les objectifs du service,
- De favoriser le déroulement des carrières et le développement des compétences individuelles et collectives.
- D'améliorer les conditions de travail.

	Attentes du personnel	Attentes du service
	Reconnaissance du travail effectué	Vérification du bon fonctionnement du service.



BILAN	Remontée des réussites et des difficultés	Vérification des objectifs individuels et de l'appropriation des objectifs collectifs par le collaborateur
	Échange sur les activités et leur cohérence avec la fonction	Reconnaissance du travail effectué
	Point sur son parcours individuel	Expression des tensions éventuelles
	Évocation des évolutions souhaitées	Échange avec le collaborateur sur la gestion de sa carrière
	Meilleure compréhension de la finalité des activités et des objectifs	Recensement des besoins des collaborateurs en termes d'évolution de carrière, de formation
À VENIR		Fixation de nouveaux objectifs, introduction de nouvelles missions.
		Actualisation et/ou révision des définitions de fonction
		Mobilisation / remobilisation

Critères d'évaluation

Autonomie, acquisition, capacité à transférer, production, motivation, participation, progression, adaptation, confiance en soi, respect, écoute, action, observation, argumentation, curiosité, discrétion, intégration, responsabilité, compréhension, réflexion, questionnement, communication, enthousiasme, plaisir, investissement, cohérence, manipulation, utilisation, pratique, technicité, négociation, anticipation, projection, sens critique, réflexion, vocabulaire, résultat, utilité, durée, méthode, type d'approche, pertinence, dynamique de groupe, continuité, ponctualité, réinvestissement, interprétation, expérimentation, expression...

La préparation de l'entretien

Pour préparer l'entretien d'évaluation et en tirer le maximum d'intérêt personnel, vous êtes invités à réfléchir, sur la base de votre définition de fonction, à vos interventions, vos activités, à tenter de vous évaluer et à envisager vous-même des objectifs permettant d'améliorer vos compétences et le fonctionnement du service.

Pour vous aider dans votre réflexion et votre analyse, une liste de questions vous est proposée.

Compte-rendu

À l'issue de l'entretien, un document appelé « Compte-rendu » est rédigé par le responsable.

Le travailleur et son responsable relisent, signent et prennent copie du compte-rendu de l'entretien.

Le travailleur peut consigner sur ce document ses observations à côté de celles du responsable avant de le signer.

Le compte-rendu est versé au dossier administratif du travailleur et devient une pièce officielle utilisée dans la gestion de carrière.

DEFINITIONS DE FONCTIONS

Les fonctions logistiques, d'Entretien...de Maintenance...de Transport...

Le Responsable de la maintenance...

- Se trouvant sous la responsabilité directe de la direction, le responsable de la maintenance assure le suivi et l'entretien technique des installations.



- Son rôle se situe dans le domaine de l'agir, mais reste néanmoins guidé par le souci commun de l'ensemble de l'équipe qui vise à développer et maintenir le bien-être des usagers.
 - Il collabore étroitement avec l'équipe pédagogique dans tous ses domaines d'action.
- Il veille scrupuleusement au respect du secret professionnel ainsi que du code de déontologie en place dans le service.

La Responsable de l'entretien...

- Se trouvant sous la responsabilité directe de la direction, la responsable de l'entretien assure le suivi sanitaire du service. Elle veille au maintien permanent de la propreté et à l'approvisionnement du matériel mis à disposition.
 - Son rôle est guidé par le souci de toute l'équipe d'encadrement qui vise à développer et maintenir le bien-être des usagers.
 - Elle collabore étroitement avec l'équipe pédagogique dans tous ses domaines d'action.
- Elle veille scrupuleusement au respect du secret professionnel ainsi que du code de déontologie en place dans le service.

Les Chauffeurs...

- Se trouvant sous la responsabilité directe de la direction, les chauffeurs assurent les transports quotidiens des usagers du service.
 - Ils veillent à la sécurité pendant le transport.
 - Leur rôle est guidé par le souci de sécurité et de bien-être des usagers à l'embarquement, au débarquement et pendant le transport des utilisateurs.
 - Ils veillent, comme tout membre du personnel, au strict respect de la législation routière
 - Ils collaborent étroitement avec l'équipe dans tous les domaines d'action et notamment aux contacts avec les familles.
 - Ils veillent à la bonne communication de l'information.
 - Ils veillent à la sauvegarde du véhicule dont ils ont la charge
- Ils veillent scrupuleusement au respect du secret professionnel ainsi que du code de déontologie en place dans le service.

La fonction d'Éducateur Spécialisé et d'Animateur d'ateliers

La fonction de l'éducateur est avant tout d'aider les personnes accueillies à surmonter leur situation de handicap ou leurs difficultés, à acquérir davantage d'autonomie pour pouvoir mieux s'intégrer dans la société en favorisant le tissage de lien social

- L'éducateur spécialisé a un degré d'autonomie et de responsabilité dans ses actes professionnels le mettant en capacité de concevoir, conduire, évaluer des projets personnalisés ou adaptés à des populations identifiées.
- Il est en mesure de participer à une coordination fonctionnelle dans une équipe et de contribuer la formation professionnelle d'autres intervenants.
- Il développe une fonction de veille et d'expertise qui le conduit à être interlocuteur et force de propositions pour l'analyse des besoins et la définition des orientations sociales ou éducatives des institutions qui l'emploient.

Après des usagers

- Il est le garant de la sécurité physique et affective des usagers.
- Il doit cerner leur personnalité et leurs centres d'intérêt pour trouver l'activité qui sera le meilleur support à leur accueil dans le service
- Il est à l'écoute et répond à leurs demandes.
- Il collabore à la mise en œuvre du projet de travail individualisé, à l'écriture de la grille d'observations, à la rédaction du rapport annuel de synthèse.



- Il assure avec sérieux, délicatesse et respect son rôle d'éducateur référent
- Il sait accepter le refus ; solliciter sans forcer.
- Il est force de proposition et s'adapte quand l'activité l'exige.
- Il sait adapter l'activité au niveau et à l'âge des usagers.
- Il est le garant du suivi des objectifs du projet d'accueil de la personne handicapée
- Il gère complètement son activité de la préparation jusqu'au rangement.
- Il respecte les usagers en tant qu'individu à part entière.
- Il fait part au coordinateur des problèmes survenus au cours de ses activités (même minimes).
- Il connaît les différentes règles de sécurité quant aux activités.

Avec ses collègues

- Il respecte ses collègues
- Il sait travailler en équipe et écouter l'autre.
- Il participe aux réunions de coordination.
- Il sait se remettre en question et avoir un positionnement sur son action.
- Il travaille en collaboration avec le responsable et coordinateur pédagogique

Avec les parents

- Il discute avec les parents lorsqu'ils sont demandeurs sur les activités de leurs frères sœurs parents
- Il sait répondre à des demandes d'organisation ou sait orienter vers les personnes concernées.
- Il est présent aux moments de l'accueil et du départ.

Il veille scrupuleusement au respect du secret professionnel ainsi que du code de déontologie en place dans le service.

La Fonction d'Ergothérapeute et Animateur d'ateliers

- L'ergothérapeute est concerné par l'interaction dynamique qui existe entre la personne, l'environnement et l'occupation.
- L'ergothérapeute peut faciliter la vie quotidienne des usagers en apportant des solutions adaptées pour l'autonomie de la personne handicapée
- Au-delà de cette description de fonction, l'ergothérapeute concentre également ses efforts sur les tâches habituelles propres à la fonction d'éducateur spécialisé, à savoir :

Auprès des usagers

- Il est le garant de la sécurité physique et affective des usagers.
- Il doit cerner leur personnalité et leurs centres d'intérêt pour trouver l'activité qui sera le meilleur support à leur accueil dans le service
- Il est à l'écoute et répond à leurs demandes.
- Il collabore à la mise en œuvre du projet de travail individualisé, à l'écriture de la grille d'observations, à la rédaction du rapport annuel de synthèse.
- Il assure avec sérieux, délicatesse et respect son rôle d'éducateur référent
- Il sait accepter le refus ; solliciter sans forcer.
- Il est force de proposition et s'adapte quand l'activité l'exige.
- Il sait adapter l'activité au niveau et à l'âge des usagers.
- Il gère complètement son activité de la préparation jusqu'au rangement.
- Il respecte les usagers en tant qu'individu à part entière.
- Il est le garant du suivi des objectifs du projet d'accueil de la personne handicapée
- Il fait part au coordinateur des problèmes survenus au cours de ses activités (même minimes).
- Il connaît les différentes règles de sécurité quant aux activités.

Avec ses collègues



- Il respecte ses collègues
- Il sait travailler en équipe et écouter l'autre.
- Il participe aux réunions de coordination.
- Il sait se remettre en question et avoir un positionnement sur son action.
- Il travaille en collaboration avec le responsable et coordinateur pédagogique

Avec les parents

- Il discute avec les parents lorsqu'ils sont demandeurs sur les activités de leurs frères sœurs parents
- Il sait répondre à des demandes d'organisation ou sait orienter vers les personnes concernées.
- Il est présent aux moments de l'accueil et du départ.

Il veille scrupuleusement au respect du secret professionnel ainsi que du code de déontologie en place dans le service.

La fonction de Coordinateur

Le coordinateur est d'abord une oreille attentive, à l'écoute des besoins de l'équipe et de ses souhaits.

Le coordinateur veille à la cohérence générale des activités en liaison étroite avec les intervenants directs de terrain.

Ainsi, le coordinateur assure à l'équipe de fonctionner avec une concrète autonomie, offrant à chacun de garder au centre de sa mission l'esprit d'initiative, de responsabilité et d'appartenance relative au service d'accueil.

Le coordinateur... « Participe, Soutient et Coordonne » les actions suivantes :

- L'élaboration et le suivi des plannings d'ateliers.
- Le suivi des projets d'activités.
- La présentation du planning aux personnes.
- La rédaction des rapports d'activité.
- La réunion matinale d'organisation.
- Le suivi de l'organisation des transports.
- L'enregistrement quotidien des présences en vue de :
 - ☞ l'organisation des repas
 - ☞ la facturation d'accueil
 - ☞ les relevés AViQ
- La comptabilité quotidienne et mensuelle de l'équipe éducative.
- Le suivi des stages.
- Rapport de la réunion hebdomadaire de coordination.
- Les relations extérieures avec les partenaires...

Il veille scrupuleusement au respect du secret professionnel ainsi que du code de déontologie en place dans le service.

La fonction de Psychologue

L'intervention ponctuelle de la psychologue consiste en un travail de régulation permettant de réfléchir à l'évolution de certaines situations, à la dynamique d'équipe et au vécu de chacun.

Auprès de l'équipe de direction

- Apporte, différents avis et éléments d'information de nature à préparer les décisions nécessaires.
- Regard constructif sur le projet de service et des stratégies développées
- Participe régulièrement avec la responsable pédagogique à un échange sur l'évolution de l'accompagnement de nos personnes.



Auprès de l'équipe d'encadrement

- Participe à certains travaux d'analyse de la pratique, de programmation et de suivi des PAI
- Traitement des problèmes rencontrés, par une réflexion collective, afin de faire avancer la mission de service, dans des conditions moins pesantes.

Auprès de l'équipe éducative

- Participe à certaines réunions de réflexion où il est question des personnes accueillies.
- Tient une parole en référence à la Psyché dans une élaboration pluridisciplinaire.
- Construit un travail d'information, de formation et de recherche avec l'équipe.
- Peut aussi répondre individuellement à la demande d'un membre de l'équipe souhaitant lui demander conseil.

Elle veille scrupuleusement au respect du secret professionnel, du code de déontologie en place dans le service ainsi qu'à la bonne communication de l'information.

La fonction de Responsable Pédagogique et Adjointe à la Direction

- Elle travaille en partenariat avec le directeur, elle le seconde dans son action.
- Elle dirige et coordonne l'équipe pédagogique et veille au respect du projet pédagogique.
- Elle assure toutes les démarches administratives nécessaires depuis l'entrée jusqu'à la sortie de l'utilisateur
- Elle est responsable de la tenue des dossiers individuels.
- Elle est la garante du projet individualisé de l'utilisateur et en établit la coordination entre les parties concernées.
- Elle rencontre les usagers et leurs familles à leurs demandes.
- Elle est l'intermédiaire entre l'équipe et la direction en ce qui concerne le suivi du projet pédagogique.
- Elle a un rôle de formation de l'équipe pédagogique.
- Elle est responsable de la facturation aux familles
- Elle est responsable du suivi des relevés mensuels en relation avec l'agence.
- Elle aide la personne handicapée, en fonction bien sûr de son niveau mental, à élaborer un projet d'accueil, en collaboration avec les éducateurs référents.
- Elle organise dans ce but les rencontres nécessaires avec la famille ou avec d'autres collaborateurs.
- Elle cherche alors à fonctionner avec un maximum de souplesse pour aider la personne handicapée à mieux cerner ses capacités et à tester ses désirs.
- Outre cette fonction, la responsable pédagogique a d'autres rôles :
- Animer des réunions d'équipe ainsi que des journées pédagogiques,
- Accueillir les demandes d'inscription au sein du Service en collaboration avec la direction et établir la coordination entre les différentes parties concernées pour l'établissement des projets individuels,
- Réunir et établir les outils nécessaires pour l'établissement de ces projets,
- Etablir les outils permettant la facturation aux familles
- Veiller au suivi du contrôle des présences auprès de l'AWIPH
- Elle reçoit une délégation de la part du directeur portant sur la direction et la coordination des membres de l'équipe autour du projet individuel. Elle est, en ces termes chargée de veiller à sa définition et à sa réalisation, c'est-à-dire :
 - ☞ D'une part, réunir et diffuser l'ensemble des informations nécessaires, soit au début de synthèse, soit avant celle-ci afin d'optimiser le temps du débat, ainsi que de rédiger les conclusions ;
 - ☞ D'autre part, solliciter ses collègues sur la réalisation des objectifs et se tenir à leur disposition pour organiser avec eux les réponses nécessitées par l'évolution de la situation entre deux synthèses.



Elle veille scrupuleusement au respect du secret professionnel ainsi que du code de déontologie en place dans le service.

La fonction de Directeur

Les missions générales du directeur s'inscrivent dans les valeurs de la politique sociale du secteur de l'aide aux personnes. Le Directeur est responsable du fonctionnement et de la continuité du service.

A ce titre...

- Il est le responsable légal de l'établissement, garantissant les modalités d'organisation, de communication interne et externe du service.
- Garant du projet d'établissement, il met en œuvre une politique stratégique et opérationnelle de gestion des moyens humains et financiers de l'établissement pour répondre aux besoins des personnes accueillies.
- Il est le garant de la mise en œuvre du projet pédagogique et de la sécurité physique et affective des usagers
- Il a en charge la coordination de l'ensemble du personnel.
- Il a autorité sur l'ensemble des personnels dans le respect des règles déontologiques ou professionnelles qui s'imposent.
- Il a un rôle de formation du personnel de suivi et de validation.
- Il développe une politique d'évaluation continue des bonnes pratiques professionnelles et s'assure de la qualité des prestations (sociales et éducatives, administratives, techniques, logistiques).
- Il gère les relations avec les différents partenaires (AViQ, pouvoirs locaux, familles, professionnels...).
- Il a en charge la gestion journalière du service (administrative, financière, et matérielle).
- Il associe les parents à la vie du service.
- Il détermine les points négociables et non négociables relatifs au bon fonctionnement de l'accueil de jour.
- Il impulse une politique de communication et valorise l'image de son établissement auprès des partenaires internes et externes.

Il veille scrupuleusement au respect du secret professionnel ainsi que du code de déontologie en place dans le service.





EVALUATION du PERSONNEL PÉDAGOGIQUE

La liste de ces questions n'est pas exhaustive, elle a seulement pour ambition de vous aider dans un exercice nouveau pour tous.

1. Quelles sont les missions du service ? Sont-elles clairement identifiées ?
Connaissance du projet institutionnel et du fonctionnement du service...Connaissance du règlement d'ordre intérieur et du code déontologique...

2. Quelles sont les missions que j'effectue, auxquelles j'attache le plus d'importance ? Qui me demandent le plus d'attention et d'effort ? qui m'intéressent le plus... le moins...pourquoi ?
Maîtrise des techniques et connaissances...Proposer et organiser... adapter ses objectifs aux besoins du public...

3. Comment décrire mon Savoir être, mes attitudes et mon esprit de travail ?
Tenue et langage...Régularité et ponctualité...Qualité de l'accueil des personnes...Maîtrise de la juste distance éducative...Patience... écoute...Persévérance...Empathie...Cohérence entre discours, attitudes et comportements...Initiatives...Acceptation et prise en compte des conseils et remarques...Soucis de bien faire et de s'améliorer...Rigueur, méthode, curiosité et conscience professionnelle...



Évaluer ma mission de sécurisation... mes forces... mes besoins...

Accueillir et nouer des contacts adéquats...Créer une ambiance sécurisante à des moments cruciaux...Gérer des états de crise... Prévenir l'accident... Soutien et encouragement des personnes...Faire respecter les règles de la vie collective et du cadre de vie...

Repérer les signes de faiblesse, de sensibilité et relayer l'information...Repérer les besoins de la personne et mettre en œuvre l'aide personnalisée. Administrer des soins dans le respect de la personne et de la déontologie ...Procéder aux soins nursing (toilette... change... et d'urgence...)

4. Comment décrire mes principales capacités d'actions, d'interventions ?

Capacités d'observation et d'analyse...Accompagner et gérer le groupe...Adapter son comportement aux caractéristiques des personnes...Adaptation à la dynamique du groupe...Ajuster son langage à l'interlocuteur...Formuler des objectifs liés à ses observations et aux hypothèses éducatives Diversifier les activités proposées...Être présent pour le groupe, mais répondre aux besoins individuels...Repérer les besoins de l'usager...Assurer son rôle de référent...

5. Les actions, missions et activités liées à ma fonction sont-elles claires et suffisamment décrites ?

Quelles sont les principales difficultés que j'ai rencontrées durant la période concernée ? Quelles en sont les causes ?

Confer. Descriptif de fonction



6. Par rapport aux missions liées à ma fonction, quels sont les points que j’estime satisfaisants ? Que j’estime moins satisfaisants ? Pourquoi ?

Observer et analyser des situations éducatives en y repérant notamment les normes et valeurs qui sont en jeu... rendre compte par oral et par écrit de comportements verbaux et non verbaux ou de situations éducatives de manière objective et claire... exploiter les situations de vie quotidienne et les techniques d’animation en fonction d’un projet préalablement défini en mettant le bénéficiaire au centre de son intervention... travailler en équipe et dans un contexte institutionnel... remise en question, soucis de questionnement, écoute, respect absolu des personnes, analyse de sa position d’éducateur.

7. Évaluer ma communication et mon travail en équipe... mes forces... mes besoins...

Transmettre l’information...Intervenir par un questionnement actif...Participe activement en réunion d’équipe (échanges constructifs)...Susciter des échanges constructifs...Sait être porteur d’une décision d’équipe...Capable de synthétiser les données à communiquer...Capable de s’exprimer face à l’ensemble de l’équipe...Collabore avec les partenaires extérieurs du service...

8. Y a-t-il des activités ou tâches que j’aiderais effectuer différemment ? Y a-t-il des activités nouvelles dans ma fonction ?

Quels sont les objectifs que j’ai envie de proposer pour l’année à venir (objectifs de progrès et de contribution) ?



9. Ma mission de référent

Mon rôle d'interlocuteur privilégié... garant du projet individuel, collabore à la mise en œuvre du projet de travail individualisé, à l'écriture de la grille d'observations, à la rédaction du rapport annuel. Analyse des besoins... observations... préparation de la R° de synthèse... suivi du PAI...accompagnement de la personne dans son projet...entretiens individuels...susciter les échanges...contacts familles...

10. Ma mission administrative

Rédige son journalier d'activités...Capable de rédiger des rapports, des synthèses...Rédaction, orthographe, grammaire et syntaxe...

11. Se situer face à l'évaluation ?

Percevoir ses forces et ses besoins...Poser un regard de recul sur son travail...Évaluer sa pratique...

12. De quelles informations ou formations ai-je besoin...

Pour développer quelles compétences... pour réaliser mes missions ? De quels aides, appui, conseils venant de mes supérieurs hiérarchiques directs j'aimerais bénéficier ? Quels sont mes projets d'évolution professionnelle ?



Autres questions.....

Lined writing area for other questions.

13. Conclusions...

Quels types d'objectifs sont envisageables pour la période à venir ? Ai-je une expérience suffisamment large de ce poste pour envisager une autre fonction ?

Lined writing area for conclusions.

Y a-t-il d'autres choses à propos desquelles je désire m'exprimer ?

Lined writing area for other things to express.





EVALUATION du PERSONNEL LOGISTIQUE

La liste de ces questions n'est pas exhaustive, elle a seulement pour ambition de vous aider dans un exercice nouveau pour tous.

1. Quelle est ma mission ? Est-elle clairement identifiée ?
 Ai-je une bonne connaissance de ce que recouvre ma fonction et des tâches que je dois réaliser ?
 Quels sont les éclaircissements que je voudrais recevoir ?

2. Quelles sont les actions de ces douze derniers mois pour lesquelles j'ai principalement travaillé ?

3. Quelles parties de mon travail m'apportent le plus de satisfaction ? Quelles initiatives ai-je éventuellement prises (dû prendre) dans ce cadre ?



4. Quelles parties de mon travail m'apportent le moins de satisfaction ? Ai-je des suggestions à faire afin d'améliorer cette situation ?

5. Quelles sont les habiletés particulières ou les compétences que je possède et qui ne seraient pas utilisées au mieux ?

6. Comment mon travail s'est-il déroulé ces derniers mois sur les différents plans : actions, méthodes, collaborations internes ou externes, outils techniques, ambiance, etc. ? Des problèmes particuliers se sont-ils posés ? Lesquels ?

7. Pour quels aspects de mon travail est-ce que je me sens le plus en difficulté ? Quels sont ceux pour lesquels je souhaiterais plus d'appui ? Quel type d'appui ?

8. Des changements peuvent-ils être apportés pour améliorer le service vers les bénéficiaires des tâches sur lesquelles je travaille ?



LA FORMATION

« Anticipons l'Avenir... »

Avant tout...

« Depuis sa création en 1990, La Cigalière pense toujours que :

« **Formation** » rime avec « **Ressource** » ...

Cependant, le sentiment du personnel était la peur que certaines formations ne représentent une perte de temps et qu'elles ne le gênent dans son travail quotidien.

De nombreuses formations étaient dès lors suivies, dans les domaines les plus divers, mais toujours axées sur les besoins personnels des membres de l'équipe. Ces besoins se situant essentiellement au niveau des activités de chacun au sein du service.

En 2007, soucieuse de répondre aux exigences de l'agence en matière de plan de formation, l'équipe s'est réunie en journées pédagogiques en vue d'entamer une large réflexion sur le sujet.

Il s'agissait d'abord d'appivoiser la notion de plan de formation sous la forme d'une programmation devant, à terme, permettre à l'équipe : tant de valoriser le travail effectué, mais également de créer les moteurs de recherche nécessaires et motivants en vue de l'élaboration de cette programmation.

Des formations intitulées : « Initiation à l'élaboration d'un plan de formation » suivies par la responsable pédagogique en 2007 et le directeur en 2008 ont vraiment bien aidé à mettre sur pied notre plan de formation et à planifier les séances de travail de façon à ce que le service puisse quand même assurer l'accueil des usagers.

Pourquoi un plan de formation ?

La démarche « plan de formation » pour une association :

- C'est permettre à celle-ci de mieux cerner les besoins en matière de compétences qui peuvent trouver une réponse par de la formation et de faire les bons choix.
- C'est également mieux structurer et organiser les actions de formation au sein de l'association, dans un souci de démarche prospective et évaluative.
- C'est garantir et organiser un processus concerté, qui tienne compte des ressources des travailleurs.

L'AViQ demande d'établir un plan de formation :

- Art.12. Bis. S'appuyant sur le projet médico-socio pédagogique de l'institution, le service établit un plan de formation du personnel qui s'étend au moins sur deux années.
- Ce plan, construit à l'issue d'un débat entre les acteurs concernés, détermine les objectifs poursuivis.
- Il décrit les liens entre l'environnement global du service, la dynamique du projet médico - socio - pédagogique et le développement des compétences du personnel.
- Il définit les critères, modalités et périodicités d'évaluation de ces trois aspects.

Qu'est-ce qu'un plan de formation?

Un plan de formation est une sorte de parcours/d'itinéraire, résumant les formations prévues durant une période déterminée.

Ce plan peut être conçu de façon très générale, mais gagne à être plus détaillé:

- Soit au niveau de l'ensemble du service,



- Soit subdivisé par département, par division, par équipe voire même par employé.

Le plan est explicité au maximum en ajoutant des détails dans un certain contexte: qui, quoi, où, quand, pourquoi, toujours selon les besoins seulement.

Nous aurons tout avantage à définir les buts à atteindre de façon :

Spécifique:

Un but clair et non ambigu sera plus facile à suivre et à gérer

Mesurable:

Même dans un premier temps, lors de l'introduction d'un plan de formation, il est important de pouvoir évaluer et mesurer les résultats obtenus sur base de critères mesurables.

Accepté:

Le but doit être fondé, évident et digeste. Allons-y doucement; commençons par de petits projets simples à réaliser, en tenant compte des desiderata, et du personnel et de la direction. Essayons peu à peu de motiver tout le personnel pour le système de 'plan de formation'. Choisissons un projet qui a de bonnes chances de réussir.

Réaliste:

Rêvons..., bien sûr, mais tenons compte tout de même du temps, du budget, de la plus-value pour le service. Contrôlons si nous trouvons assez de support pour notre projet de formation au sein de La Cigalière. Sinon nous risquons de devoir aller contre le vent.

Temporel:

Des balises claires rendent le suivi aisé. Fixons des dates limites pour chaque action selon les besoins.

Diagnostic...

L'analyse des situations de travail a permis à l'équipe de dégager une liste, encore exhaustive aujourd'hui, de données nécessaires à l'élaboration d'un plan de formation.

Outre les besoins récurrents en matière de formations techniques, la nature de ce diagnostic et l'importance des situations à traiter laissent à penser que les besoins se situaient essentiellement au niveau de l'ensemble du service.

La question des besoins...

- Les besoins en formation ne sont pas toujours identifiables. Il s'agit, après avoir repéré les besoins en compétences individuelles et collectives, de discerner ceux qui peuvent être rencontrés par des opérations de formation.
- Connaître les travaux récents sur les thèmes choisis, dans les domaines médicaux et éducatifs.
- Préciser les axes de développement à solliciter.
- Acquérir des outils d'évaluation et d'aide à la communication.
- Mettre en place un programme éducatif adapté, collectif et individualisé.

Des besoins au plan...



Cette phase consiste à traduire le plan de formation en objectifs opérationnels en fonction des différentes contraintes du service. Il s'agit aussi d'évaluer les moyens nécessaires et d'explorer le marché de la formation pour trouver des réponses aux besoins.

- Comment répondre à l'ensemble des besoins de formation ?
- Quels sont les problèmes prioritaires à résoudre ?
- De quels moyens disposons-nous ?
- Quels rôles faire jouer par les partenaires sociaux ?
- Quels acteurs impliquer ?

Mise en œuvre...

Il s'agit bien à ce stade de :

- Etablir la programmation du plan, ses stratégies de mise en œuvre. (appel d'offre, recrutement d'opérateur...)
- Etablir les liens entre la réalisation du plan de formation et l'organisation du travail.
- Piloter la réalisation proprement dite (temps, ressources, coûts)
- Définir les rôles de chacun dans la suite de la démarche
- Préciser les critères d'évaluation

Evaluer

- Afin d'être adapté et redéfini pour la suite, le plan de formation doit être évalué.
- Définition des préalables à l'évaluation (objectifs, cadre de référence, indicateurs...)
- Identification du plan réalisé (quelles actions menées, quelles réalisations...)
- Constat des effets du plan réalisé (vérifier les résultats...)
- Production d'une appréciation collective et concertée du plan réalisé
- Redéfinir un nouveau plan.

Aujourd'hui

Le travail en formation se révèle ardu par les contraintes que celui-ci impose à la vie du service. En effet, un service d'accueil de jour ne laisse que peu de possibilités à l'équipe de pouvoir prendre le temps nécessaire à la formation.

Dès le départ, l'équipe avait fait le choix de suivre ces formations en équipe pour répondre aux besoins et à la demande collective d'approcher les problématiques concernées.

Les multiples contacts avec les opérateurs de formation, ainsi que les journées de travail au sein du service ont permis de resituer la démarche en termes de faisabilité à l'intérieur de nos structures. Le matériel acquis (Livre et vidéo) a été observé en vue de poursuivre la journée de travail suivante...

Il va sans dire que la qualité du travail réalisé a ravi l'ensemble de l'équipe, désireuse de poursuivre, durant les prochaines années, le travail de recherche prévu dans notre plan de formation qui s'établit, par la force des besoins constatés, sur un cycle de trois années.

Parallèlement

L'équipe poursuit ses formations de manière assidue dans les domaines divers et toujours susceptibles d'enrichir le travail d'accueil et d'occupation de jour.

C'est ainsi que diverses formations dans de multiples domaines ont été programmées et suivies individuellement... (voir annexe...).

Enfin...



« L'équipe, toujours en forme, dynamique et ouverte n'hésite pas à sortir de sa Dordogne profonde pour participer à certains colloques, formations, salons, réunions, pour s'informer, se former, avoir de nouvelles idées, échanger, faire connaître notre projet...

Mais il faut bien reconnaître que notre région reste très éloignée des centres actifs en matière de formation. Cet état de fait augmente la charge de temps et d'argent susceptibles d'influencer le choix et le suivi des formations ».

La formation continue de l'équipe éducative a un impact important sur la qualité des missions réalisées.

Un plan de formation établi et évalué périodiquement détermine les besoins en compétences individuelles et collectives.

Sur le terrain, le plan de formation sera traduit en objectifs opérationnels et adaptés aux besoins de l'équipe centrée sur l'occupation en service d'accueil de jour.

Les moyens mis en œuvre sont multiples :

Internes :

Organisation de journées et matinées de réflexions ; invitation de conférenciers ; invitation de professionnels d'autres institutions afin de débattre sur des problématiques communes.

Externes :

L'institution peut proposer des formations en fonction des projets institutionnels et/ou des exigences ministérielles ; le personnel peut proposer des formations qui pourraient l'aider à s'enrichir dans le cadre de son travail.

La nécessité, l'opportunité et le choix sont les critères d'élaboration du plan de formation.

Le but d'un plan de formation

Il s'agit d'élaborer un cadre de référence pour la formation continue des travailleurs.

Cette nouvelle gestion de la formation va permettre d'identifier, de valoriser et de développer les compétences des individus et de l'ensemble de l'équipe, en tenant compte du projet institutionnel, des besoins en formation et des demandes de chacun.

Le plan de formation se veut être un outil stratégique pour le service. Son but est de faire face aux évolutions structurelles et conjoncturelles en développant les compétences des salariés. Il s'agit donc d'anticiper les besoins futurs et de mettre en application les formations nécessaires.

Le plan de formation tri annuel retrace l'ensemble des actions de formation retenues par le service en fonction de l'intérêt des personnes handicapées accueillies et des objectifs futurs. Il permet d'adapter les compétences des membres du personnel aux besoins du service.

Le plan de formation est construit en recensant les besoins des différents métiers du service et en recueillant les souhaits de ses membres, pour ensuite le soumettre, entre novembre et décembre, aux représentants du personnel.

Avant d'élaborer le plan de formation, il appartient de définir la stratégie de notre service : évolution de notre activité, projections à court ou moyen termes, évolution du secteur, etc.

Rappel de quelques termes

Offre de formation :

Elle est le plus souvent en adéquation avec les emplois occupés, existants, autrement dit en correspondance étroite entre le poste de travail actuel et le développement des connaissances et



des « savoir-faire » ; il s'agit d'un « catalogue » proposant aux personnels des parcours de formation, des intitulés de stages, des programmes.

Demande de formation :

Elle représente les souhaits / attentes et les besoins de formation de la part des personnels et/ou de leur supérieur hiérarchique. Mais la demande de formation n'est pas toujours l'expression d'un réel besoin qui lui, est induit par différents facteurs : l'environnement interne de la collectivité (organisation, personnel, équipement...) et externe (usagers, fournisseurs...).

Besoin de formation :

Découle de la constatation d'une insatisfaction, d'un besoin de compétence et /ou d'aptitude pouvant être comblée par la formation.

La notion de compétence :

Prend en compte le niveau actuel des personnels (ce qu'un travailleur est capable de faire à un moment donné de sa « vie professionnelle ») pour atteindre dans les années à venir, une qualification nouvelle.

La compétence peut donc être définie comme des « savoir-faire opérationnels en situation de travail », elle répond à deux logiques : individuelle et collective (compétence d'équipe)

La notion de communication / projet :

Il est important que le plan de formation soit accompagné et soutenu. Il est du ressort de la responsable pédagogique, référente formation, de favoriser la communication visant à informer les personnels sur la démarche suivie, ses objectifs, son intérêt et les modalités mises en œuvre (journal interne, intranet, réunions de service...).. Il s'agit de rendre transférables ses savoirs. Les travailleurs doivent se former et construire leur projet professionnel afin de maintenir ou d'enrichir leurs connaissances, afin de mieux s'intégrer aux évolutions et mutations : structurelles, culturelles, juridiques, techniques, organisationnelles...

Durée de vie du plan de formation :

Le plan de formation se veut être triennal (selon le choix opéré dans notre service). Il convient de choisir le mode de préparation du plan selon la taille et le management du service.

Le plan n'est pas une fin en soi. Son processus d'élaboration est au moins aussi important que son contenu.

Procédures

Comment avons-nous pu mettre en place, dans un délai raisonnable, un plan de formation de qualité ?

Il y a sûrement un grand nombre de réponses, mais nous avons particulièrement pointé des facteurs qui favorisent le succès d'une démarche « Plan de formation » :

- Les formations d'initiation à l'élaboration du plan suivi par la direction et le référent-formation.
- Le fait que le référent-formation ait un temps de travail précis consacré à cette démarche et qu'il soit sensibilisé à la formation d'adultes ;
- Un souci de communication avec tous les travailleurs.

La taille de notre service ne nous permettant pas, raisonnablement, de mettre en place une équipe pilote, le projet initial a donc été présenté au personnel et débattu lors de plusieurs réunions de travail.



La responsable pédagogique fut désignée et acceptée de tous pour assurer le suivi et la guidance du plan de formation.

Sur base des évaluations annuelles du personnel, d'une enquête satisfaction opérée auprès des usagers, de leurs familles et de notre réseau de partenaires, ainsi que sur base de la concertation du personnel en matière de besoins en compétences, une dernière réunion de travail a permis de dégager les besoins en formations.

Il convenait enfin d'élaborer le plan de formation pour les années à venir en l'inscrivant dans un timing précis.

Bilan actuel

Ce bilan repose sur l'état des lieux de la participation de l'ensemble du personnel à différentes formations individuelles et collectives, sur site ou à l'extérieur du service.

En termes de faiblesse...

- On observe l'intérêt de tous à avoir souhaité participer en général à des formations plus techniques.
- On remarque néanmoins que le personnel d'encadrement exprimait des besoins en compétences dans des domaines comme l'autisme et le vieillissement de la population. L'équipe éducative a été moins sensibilisée par ces thématiques que par des thèmes d'animation d'atelier.
- On observe une inégalité entre la quantité de formation extérieure pour certains membres du personnel.

En termes de forces...

- Les formations suivies ont touché des domaines variés...
- Elles ont permis d'affiner la technique de l'équipe au sein de certains ateliers et activités...
- Elles ont permis de sensibiliser l'équipe à certaines thématiques

Ces démarches de formations et de sensibilisation nous invitent aujourd'hui à ajuster nos actions en faveur d'une « toujours meilleure qualité de notre accueil » et ce, en fonction de l'évolution de nos usagers ainsi que des connaissances souhaitées par le personnel.

Projets du service pour les années à venir...

En suivant notre ligne de conduite reprise dans le projet pédagogique, nous envisageons différents objectifs sur plusieurs plans pour le futur proche

Sur le plan organisationnel :

- Adapter davantage l'outil « Plan de formation » aux besoins du service.
- Adapter notre méthodologie d'action dans le domaine de l'entretien de fonctionnement du personnel.
- Etablir une méthodologie d'action visant la responsabilisation de chaque membre du personnel

Des besoins en compétences aux besoins en formation

Inventaire des besoins en compétences des membres du personnel

La référente formation recueille auprès de l'ensemble du personnel leurs avis, leurs propositions sur les besoins d'avenir.

Après avoir été informé de l'initiation de la démarche d'élaboration du plan, chaque membre du personnel a reçu un document type lui permettant de s'interroger sur les nécessités à venir de formation ou d'approfondissement dans son travail que ce soit au niveau de sa pratique ou de ses connaissances théoriques.

Toutes ces informations sont ensuite centralisées et classées par la référente formation.



Ces tableaux récapitulatifs reprennent les besoins en compétences des membres du personnel par secteur de travail, ils sont divisés en 2 parties : les besoins collectifs et les besoins individuels.

On observe également au niveau collectif un besoin en connaissance théorique sur certaines thématiques rencontrées dans le métier et des demandes de spécialisation de la technique du métier.

De plus, le personnel souhaite également des formations axées sur la technique de leurs fonctions respectives au sein du service, ce sont des spécialisations individualisées.

Base théorique à l'élaboration du plan

Trois axes bien distincts ont guidé notre démarche :

- Le cadre de l'institution et les valeurs reprises dans le projet pédagogique déterminent les grands objectifs pour les années à venir...
- L'état des lieux des formations précédentes...
- L'analyse des besoins des membres du personnel...

Ces trois axes permettent à la référente du plan et à l'équipe d'établir les priorités du plan de formation qui sera programmé sur 3 ans... Ces priorités amènent des thématiques impliquant un public cible, un type de formation ainsi que le financement nécessaire. C'est lors des dernières réunions préparatoires que la référente a pu déterminer l'organisation temporelle des formations en fonction des priorités. La modestie que nous imposent la taille et les moyens de notre service nous amène à favoriser prioritairement les trois démarches possibles de formation :

- Les formations internes, données par un membre de l'équipe...
- Les formations intra-muros, données par une personne extérieure à l'équipe...
- Les formations extra-muros, en participant à des actions de formations données à l'extérieur...

Le potentiel horaire annuel des personnels de notre service nous permet d'envisager que **2,5% des heures disponibles seront consacrées à l'amélioration de nos compétences.**

L'évaluation d'heures disponibles et les moyens du service traduisent donc la possibilité d'octroyer 30 heures de formation à chaque membre du personnel sur une année de travail.

Ces 5 journées, soit une moyenne de 38hoo comprend tous les types de formations prévues par les trois démarches, citées ci-avant, du plan.

Base pratique du plan de formation

Le plan de formation est représenté par les tableaux en annexe qui détaillent les projets pour l'avenir.

Ces tableaux reprennent les actions collectives et les formations individuelles pour chaque membre du personnel, la durée probable, les dates, le mode d'organisation intra ou extra-muros ainsi que les coûts engagés.

Si les formations internes ne demandent pas un réel financement puisqu'organisées notamment lors des journées pédagogiques, les actions extra-muros seront suivies par groupes et en fonctions de nos besoins d'encadrement minimum à assurer.

Tous ces choix restent donc aléatoires en termes de quantité précise octroyée à chacun, mais nous sommes attentifs à rester dans le quota maximum que le service sait concevoir sur une année.

Suivi du plan de formation

Le plan de formation s'inscrit dans le temps... Sa mise à jour nécessitera un suivi permanent...

En qualité de référente formation, la responsable pédagogique est la garante du plan en termes d'évaluation.

Cette évaluation « Permanente » s'organise par le biais des diverses réunions de coordination, des journées pédagogiques, des entretiens de fonctionnement...



Cette procédure permet un suivi précis des formations entreprises, des bénéfices retirés, de la planification à venir ainsi que la réalisation du plan pour les années suivantes...

L'ensemble du personnel reste informé des formations réalisées par un dossier gardé par la référente formation.

Ce dossier consultable à tout moment par l'ensemble du personnel contient le résumé de chaque formation, ainsi que le plan et sa mise à jour.

Le personnel est sollicité à faire ses demandes auprès de la responsable pédagogique en ses qualités de référente formation.

Réflexions... Conclusion...

Il est force de constater que le plan établi sur des périodes de 3 ans, ne peut être figé, mais risque certainement, à tout moment, d'évoluer sensiblement...

En effet, il est possible, voire probable, que nous observions d'autres changements, d'autres besoins, nécessitant une formation. Ceci demande un aménagement constant du plan de formation et du suivi de celui-ci. Certains besoins n'ont pu être encore décelés... De plus, il est possible que des formations individuelles fixées soient avancées ou reportées en fonction de leur utilité et des moyens disponibles...

Ce travail nous permet de nous pencher régulièrement sur les nécessités de mieux percevoir les besoins de notre institution et des personnes accueillies, de nous fixer des objectifs pour y répondre et d'avancer dans nos réflexions philosophiques sur notre manière de travailler dans le plus grand souci qui reste le nôtre :

« Le bien-être des Personnes que nous accueillions au sein de notre Service »

« Connaître son ignorance est la meilleure part de la connaissance »

Proverbe chinois...

En annexe :

Besoins en compétences du personnel pédagogique

Besoins en compétences du personnel logistique





PLAN DE FORMATION

A l'intention des Personnels d'Encadrement Pédagogique

Aide au repérage des besoins en compétences

Nom du Personnel:

Date: . . / . . /

Pour chaque compétence ci -dessous, entourez le chiffre qui correspond, d'après vous, à votre niveau de performance.
Vous pouvez également préciser vos points forts et/ou les points à améliorer.

4 : vous maîtrisez très bien

3 : vous maîtrisez suffisamment

2 : Vous pouvez maîtriser si vous êtes aidé

1 : vous ne maîtrisez pas bien

Compétences requises		Appréciation	Points forts - points à améliorer
1	Connaître les différents types de handicap fréquents dans le service définition besoins spécifiques	1 - 2 - 3 - 4	
2	Assurer à l'usager la satisfaction quotidienne de ses besoins primaires dans le respect de ses compétences du soutien partiel à la prise en charge effective	1 - 2 - 3 - 4	
3	Favoriser par son attitude un environnement sécurisant, accompagnant et prévenant dans les différents moments de l'accompagnement	1 - 2 - 3 - 4	
4	Etre capable de présence active : observer, anticiper, verbale ou non verbale), anticiper, expliquer, structurer, être présent.	1 - 2 - 3 - 4	

Compétences requises		Appréciation	Points forts - points à améliorer
5	Animer des ateliers dont les personnes nécessitent des approches différentes	1 - 2 - 3 - 4	
6	Aménager ses activités en fonction des aptitudes individuelles et du groupe	1 - 2 - 3 - 4	
7	Savoir communiquer les informations pertinentes, utiles au fonctionnement et l'accueil des personnes par le biais des outils de communication, d'échanges formels et informels, en lisant le cahier de communication et en le complétant, en préparant et en participant aux réunions d'équipe, en complétant le document sur les formations et en donnant un retour à l'équipe.	1 - 2 - 3 - 4	
8	Savoir comment réagir face à un comportement inapproprié, agressif : prévenir, anticiper	1 - 2 - 3 - 4	
9	Savoir accueillir et communiquer avec les familles savoir établir une relation de confiance, répondre à leurs questions, expliquer notre travail nos objectifs, avoir une attitude positive et ne pas juger quand ils expriment leurs sentiments par rapport à leur enfant (souffrance, culpabilité, rejet).	1 - 2 - 3 - 4	
10	Savoir assurer les premiers soins d'urgence	1 - 2 - 3 - 4	
11	Dans l'élaboration du projet d'accueil individualisé :	1 - 2 - 3 - 4	
a	Déterminer les forces et les besoins de la personne en équipe, avec la personne	1 - 2 - 3 - 4	
b	Déterminer les objectifs à atteindre dans les ateliers, et dans le cadre de l'autonomie et/ou du développement	1 - 2 - 3 - 4	
c	Déterminer les moyens mis en œuvre pour atteindre les objectifs	1 - 2 - 3 - 4	
d	Evaluer le travail effectué et réajuster le cas échéant les objectifs et les moyens pour y arriver;	1 - 2 - 3 - 4	



PLAN DE FORMATION

A l'intention des Personnels de la logistique

Aide au repérage des besoins en compétences

Nom du Personnel:

Date: . . / . . /

Pour chaque compétence ci -dessous, entourez le chiffre qui correspond, d'après vous, à votre niveau de performance.
 Vous pouvez également préciser vos points forts et/ou les points à améliorer.

- 4 : vous maîtrisez très bien
- 3 : vous maîtrisez suffisamment
- 3 : Vous pouvez maîtriser si vous êtes aidé
- 0 : vous ne maitrisez pas bien

Compétences requises		Appréciation	Points forts - points à améliorer
1	Connaître et respecter les valeurs et les règles du service	1 - 2 - 3 - 4	
2	Aspect pratique et sécurité		
a	connaître et respecter les normes d'hygiène	1 - 2 - 3 - 4	
b	connaissance des techniques et des produits de nettoyage professionnels (connaissances des sigles)	1 - 2 - 3 - 4	
c	connaissance des techniques ergonomiques		

	d	connaissance et respect des normes de sécurité		
	e	connaissance des notions de base en secourisme	1 - 2 - 3 - 4	
	f	savoir que faire face à un incendie	1 - 2 - 3 - 4	
3	Aspect relationnel			
	a	connaissance des types de handicaps fréquents dans le service	1 - 2 - 3 - 4	
	b	adapter son écoute à la personne afin qu'elle soit la plus appropriée	1 - 2 - 3 - 4	
	c	savoir comment réagir face aux confidences	1 - 2 - 3 - 4	
	d	communiquer les informations aux autres membres de l'équipe	1 - 2 - 3 - 4	
			1 - 2 - 3 - 4	
			1 - 2 - 3 - 4	
			1 - 2 - 3 - 4	