

Compétences	Descriptif	Modalités d'évaluation et production attendue de la part du candidat	Critères d'évaluation
C1. Accueillir une personne dans un lieu où l'usage du numérique est nécessaire pour accéder à des droits et/ou services	<p>Observer le comportement d'une personne en difficultés dans l'accès à des outils ou services et prendre la décision, à la hauteur des éléments recueillis, de lui proposer de l'aide ou pas</p> <p>Etablir un contact avec une personne avec calme et courtoisie en se présentant de manière claire</p> <p>Adapter sa communication verbale et non verbale à une personne afin de la mettre en confiance</p>	<p>Le dossier de pratiques professionnelles comprend l'étude d'une situation rencontrée pendant l'activité professionnelle, de stage ou bénévole</p> <p>Il contribue, tout comme l'entretien oral avec le jury et la mise en situation professionnelle à démontrer l'acquisition des 6 compétences.</p> <p>Il comprend à minima les éléments suivants</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le contexte de l'intervention - La présentation de la personne accompagnée et de son besoin - Les modalités de l'intervention 	<p>Critère C1.1 : L'observation permet de décoder les attitudes témoignant des difficultés rencontrées et de prendre une décision sur l'intervention.</p> <p>Critère C1.2 : Le contact avec la personne est établi avec calme et courtoisie. Le candidat se présente de manière claire.</p> <p>Critère 1.3 : Afin de mettre la personne en confiance, le candidat adapte sa communication et son langage à la personne et au lieu. Il respecte la confidentialité.</p>
C2. Identifier le besoin d'une personne pour lui proposer une réponse adaptée	<p>Mettre en œuvre une technique d'identification des besoins d'une personne (écoute, questionnement, reformulation et synthèse des demandes)</p> <p>Proposer une réponse claire et concrète en cohérence avec les demandes exprimées</p> <p>Réadapter une proposition en fonction des retours d'une personne</p>	<p>La mise en situation professionnelle</p> <p>Le candidat tire au sort un sujet sur 3 sujets proposés qui présentent une situation extraite des pratiques de professionnels en charge de l'accueil du public dans un espace digitalisé.</p> <p>Le candidat joue le professionnel d'accueil/ accompagnement</p> <p>Une personne mise à disposition par l'EFTS, joue la personne accueillie.</p> <p>Cette mise en situation professionnelle contribue, tout comme le dossier de pratiques professionnelles et l'entretien oral avec le jury à démontrer l'acquisition des 6 compétences</p>	<p>Critère 2.1 : Le candidat met en œuvre une écoute et un questionnement qui permet d'identifier les besoins de la personne. Il reformule et synthétise les demandes.</p> <p>Critère 2.2 : La réponse proposée est concrète et exposée clairement. Elle est en adéquation avec les demandes exprimées.</p> <p>Critère 2.3 : Le candidat est en capacité de modifier sa proposition en fonction du retour de la personne.</p>
C3. Orienter une personne en fonction de ses choix et réponses pour respecter son libre-arbitre	<p>Proposer les ressources mobilisables par une personne en lui indiquant la démarche à suivre</p> <p>Orienter une personne vers une autre ressource ou décider de l'accompagner dans le respect de son libre arbitre (obtention du consentement de la personne)</p>	<p>L'entretien avec le jury</p> <p>L'entretien oral avec le jury se tient juste après la mise en situation. Il porte sur le dossier de pratiques professionnelles. Il vise à apporter au jury des éléments complémentaires et/ou des éclairages sur son dossier, à</p>	<p>Critère 3.1 : Les ressources mobilisables sont énoncées et la démarche à suivre pour les exploiter expliquée avec clarté.</p> <p>Critère 3.2 : La personne est orientée vers une autre ressource ou prise en charge pour un accompagnement dans le respect de son libre arbitre.</p>

<p>C4. Accompagner une personne dans l'utilisation des outils nécessaires à l'accès aux services proposés ou à ses droits</p>	<p>Evaluer les aptitudes d'une personne à utiliser des outils ou services digitalisés pour définir le niveau d'accompagnement le plus approprié</p> <p>Guider une personne dans sa démarche pour lui permettre d'accéder à ses droits ou aux services, en adoptant une attitude bienveillante (faire avec, faire pour)</p> <p>Expliquer le fonctionnement d'un outil et mesurer le niveau d'appropriation pour permettre à une personne de réaliser sa démarche en autonomie</p>	<p>partir de son expérience pour consolider et/ou mettre en avant des compétences non présentes ou non évaluables dans le dossier de pratiques professionnelles.</p>	<p>Critère 4.1 : L'évaluation des aptitudes de la personne à utiliser des outils ou services digitalisés est réalisée dans le cadre d'une mise en situation d'utilisation. Les signes révélateurs du niveau d'appropriation et de compréhension des environnements numériques sont repérés.</p> <p>Critère 4.2 : Le candidat guide la personne dans sa démarche en adoptant une attitude professionnelle bienveillante.</p> <p>Critère 4.3 : Les explications sur l'utilisation d'un outil sont claires et précises. Le candidat décrit sa manière de procéder et adapte sa pédagogie au niveau d'appropriation de la personne.</p>
<p>C5. Appliquer les procédures internes spécifiques à la situation d'accueil et d'accompagnement rencontrée pour intervenir dans le respect du cadre réglementaire et des procédures internes.</p>	<p>Mettre en œuvre les procédures existantes au sein de la structure, ou relatives à la démarche d'accompagnement</p> <p>Respecter le cadre réglementaire, ainsi que les procédures internes ou recommandations éthiques</p>		<p>Critère 5.1 : identifie et applique les procédures relatives à l'accueil et l'accompagnement des personnes</p> <p>Critère 5.2 : Le candidat fait référence au cadre réglementaire ainsi qu'aux procédures internes ou recommandations éthiques</p>
<p>C6. Participer à l'amélioration de la qualité du service rendu</p>	<p>Rendre compte de son activité auprès de sa hiérarchie selon les procédures internes et en s'appuyant le cas échéant sur les moyens mis à sa disposition (recueil de données ou autre)</p> <p>Identifier les obstacles rencontrés liés à sa pratique pour améliorer sa démarche d'intervention et le cas échéant, contribuer à l'évolution des procédures</p> <p>Transmettre ses observations et propositions auprès de sa hiérarchie selon les procédures internes et en s'appuyant le cas échéant sur les moyens mis à sa disposition (recueil de données ou autre)</p>		<p>Critère 5.1 le rendu compte de l'activité auprès de sa hiérarchie selon les procédures internes et en s'appuyant le cas échéant sur les moyens mis à sa disposition (recueil de données ou autre)</p> <p>Critère 5.2 : Les difficultés rencontrées et obstacles liée à la pratique sont identifiés et formalisés.</p> <p>Critère 5.3 : La transmission des informations est réalisée selon les procédures internes et en s'appuyant le cas échéant sur les outils existants et intègre des observations précises et des propositions argumentées.</p>