

Compétences relationnelles pour les services à la personne dans le secteur du paysage

RS2444 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	214r
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	31/12/2021

Certificateur(s)

FEDE NAT SYNDIC EXPL AGRICOLE · SIRET : 78485493700033

CPNE de l'agriculture

Partenaires habilités

61 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 61 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
AREP 29	35208713400057	Former et organiser l'évaluation
AREP COTES D ARMOR	40439813300029	Former et organiser l'évaluation
ASS CTRE FORMAT PROMOT MAISON FAMIL RURA	78616304800014	Former et organiser l'évaluation
ASSOCIATION FAMILIALE DE GESTION DEBRIACE	78596647400013	Former et organiser l'évaluation
ASSOCIATION FORMATION AVENIR CONSEIL 24	41983375100011	Former et organiser l'évaluation
ASSOCIATION REGIONALE D'EDUCATION PERMANENTE DU MORBIHAN	81460944200011	Former et organiser l'évaluation
ASSOCIATION REGIONALE D'EDUCATION PERMANENTE ILLE ARMOR	80783659800019	Former et organiser l'évaluation
CAMPUS TERRE ET NATURE	20000746600010	Former et organiser l'évaluation
CENT.FORM.PROMO M.F.R.JARIJOUX PERIGORD	41971924000014	Former et organiser l'évaluation
CENTRE DE FORMATION ET DE PROMOTION	78640269300018	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 61 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rs2444-competences-relationnelles-pour-les-services-a-la-personne-dans-le-secteur-du-paysage/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

La certification concerne les compétences relationnelles nécessaires au bon exercice des activités de petit jardinage réalisées au domicile des particuliers dans le cadre de prestations de services à la personne par des entreprises

relevant du secteur du paysage, compétences essentielles et transversales mais non valorisées aujourd'hui par rapport aux compétences "techniques" des jardiniers

Vérification de la maîtrise des compétences relationnelles de base nécessaires au bon exercice des prestations de petit-jardinage dans le cadre d'une prestation de service à la personne.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Référentiel des compétences relationnelles nécessaires à l'exercice d'une prestation de SAP / Paysage :

A1 - SOIGNER/ ADAPTER SA PRESENTATION

- Prévenir de la date et de l'heure de son passage
- Respecter les horaires et prévenir en cas de retard
- Adapter sa tenue, son vocabulaire
- Respecter les lieux (stationnement, portail, objets, etc.)
- Veiller à la propreté et à l'hygiène

A2 - CONSTRUIRE UNE RELATION AJUSTEE AVEC LE CLIENT

- Identifier les grandes « catégories » de clients et s'y adapter
- Etablir des relations positives avec le client, créer un climat agréable
- Le cas échéant, interagir avec des tiers (familles, juge des tutelles, etc.)
- S'adapter et faire preuve de souplesse lors de l'intervention
- Poser des limites, dire non, et expliquer pourquoi

A3 – CONSEILLER LE CLIENT ET APPORTER SON EXPERTISE PROFESSIONNELLE

- Verbaliser son activité et valoriser ses compétences
- Conseiller et guider les clients (sur l'entretien du jardin) tout en respectant leur choix
- Exprimer son point de vue avec assurance mais sans l'imposer
- Proposer des solutions en fonction des difficultés rencontrées
- Identifier de nouveaux besoins et les faire remonter au commercial le cas échéant

A4 – IDENTIFIER LES BESOINS ET Y REPONDRE

- Observer et comprendre le lien affectif que le client porte à son jardin*
- Gérer des consignes variées et parfois contradictoires
- Faire des propositions d'ajustement, le cas échéant
- Exprimer ses difficultés, oser dire « je n'ai pas compris »
- Estimer si une demande est abusive ou non

A5 – S'ORGANISER DE FACON AUTONOME

- S'approprier les procédures et les outils de son entreprise
- Préparer l'intervention en fonction des consignes transmises par la hiérarchie et des besoins (prévoir le matériel adéquat)
- Prioriser les tâches, en lien avec les besoins du client
- Gérer les temps de début, de réalisation et de fin d'intervention
- Prendre des initiatives,

demander des informations, faire des propositions

- Interagir à l'écrit pour assurer le suivi de l'activité (consignes, rendus-d'activité, etc.)

A6 - IDENTIFIER LES RISQUES ET LES MAITRISER

- Identifier le périmètre réglementaire des activités de jardinage relevant des SAP
- Respecter les consignes de sécurité lors d'une intervention
- Identifier les risques liés à la personne et réagir en situation (chute, accident)
- Gérer les relations de voisinage en s'appuyant sur la réglementation pour écarter tout risque de conflit
- Repérer lorsqu'une demande se trouve en décalage avec la législation

A7 - COMMUNIQUER SUR SON METIER ET SON ENTREPRISE

- Communiquer sur les métiers (du paysage) et les valoriser
- Présenter les missions de l'entreprise et répondre aux questions générales

Au regard des compétences constituant la certification, seront évaluées les compétences suivantes (cf. annexe 1):

C1 - Se présenter

C2 - Entrer en relation avec le client et son entourage et à s'adapter à tout type de public

C3 - Gérer des situations diverses et complexes

C4 - Identifier les besoins des clients et les conseiller

C5 - Travailler en autonomie et s'organiser en s'appuyant sur les outils de son entreprise

C6 – Gérer les risques professionnels, techniques et relationnels
C7 – Communiquer sur son métier et sur son entreprise

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Pour accéder à la certification, il est nécessaire de maîtriser les bases techniques du métier de jardinier, ces dernières pouvant être sanctionnées par l'acquisition d'une certification en technique du paysage (BEP, Bac Pro, BTS, Titre d'ouvrier paysagiste de l'AFPA, CQP Ouvrier paysagiste...)

La maîtrise des compétences de base en lecture et écriture est également nécessaire.

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 31/12/2021

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RS5714

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

Informations disponibles sur le site du FAFSEA sur les formations et leurs financements :
<http://www.fafsea.com/accueil/index.php>

Informations disponibles sur le site de l'UNEP sur les entreprises, les métiers et les formations de la branche :
<http://www.lesentreprisesdupaysage.fr/>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/2444/>

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	2
Montant total engagé	2 016 €
Coût moyen par dossier	1 008 €
Durée moyenne	42 h
Période	01/2020
France compétences	100 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.