**C1.1 Accueillir et accompagner la personne dans son parcours**

**Candidat :**

**Nom :**

**Prénom :**

**Date de l’épreuve :**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Compétence évaluée 1.1** | **NE** | **Insuffisant** | **Acceptable** | **Maîtrisé** |
| * L’écoute et le questionnement de la personne, de son entourage permettent de faire émerger la caractérisation de la demande
 |  |  |  |  |
| * Le diagnostic est posé, co-construit et favorise l’adhésion des acteurs
 |  |  |  |  |
| * L’offre est cohérente, prend en compte les contraintes institutionnelles, réglementaires, humaines et est adaptée à l’environnement de la personne, sa situation et ses aspirations
 |  |  |  |  |
| * Le partenariat, le réseau est pris en compte pour accompagner la personne
 |  |  |  |  |
| * La personne est accompagnée dans sa relation numérique aux institutions
 |  |  |  |  |
| * Le devis de prestations ou services est juste, complet et établi dans le respect du droit à l’information des personnes
 |  |  |  |  |
| * La négociation concilie l’intérêt de l’usager, de la structure et des partenaires éventuels
 |  |  |  |  |
| * La planification du parcours est cohérente et respecte les contraintes
 |  |  |  |  |
| * Le suivi du parcours individuel est organisé
 |  |  |  |  |
| * Les réclamations sont prises en compte
 |  |  |  |  |
| * La prévention et la gestion des situations particulières (ex : angoisse, tensions) sont mises en œuvre
 |  |  |  |  |
| * Qualité de l’expression écrite et/ou orale (10%)
 |  |  |  |  |
| **Profil général** | XX |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Cocher le type d’évaluation** | **I** | **A** | **M** |
| **Fiches techniques 10 pts** |  | 0 à 4,5  | 5 à 8,5 | 9 à 10 |
| **Entretien technique 20 pts** |  | 0 à 9,5 | 10 à 17,5 | 18 à 20 |
| **MSP 40 pts** |  | 0 à 19,5 | 20 à 35,5 | 36 à 40 |

**Noms des examinateurs :**

**-**

**-**

**Note  /20**

**Commentaires :**

**C1.2 Mettre en œuvre et suivre la logistique administrative au service de la personne**

**Candidat :**

**Nom :**

**Prénom :**

**Date de l’épreuve :**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Compétence évaluée 1.2** | **NE** | **Insuffisant** | **Acceptable** | **Maîtrisé** |
| * Les techniques et supports de communication sont adaptés et respectent la politique interne
 |  |  |  |  |
| * Les outils numériques et de communication à distance sont utilisés de manière adaptée et dans le respect de la vie privée
 |  |  |  |  |
| * Les dossiers de l’usager sont élaborés et suivis avec efficacité, conformément aux règles de la structure
 |  |  |  |  |
| * La gestion électronique des documents (GED) est mise en œuvre et son intérêt identifié
 |  |  |  |  |
| * Les procédures et les dispositifs de protection des données sont appliqués
 |  |  |  |  |
| * Qualité de l’expression écrite et/ou orale (10%)
 |  |  |  |  |
| **Profil général** | XXXXXXXX |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Cocher le type d’évaluation** | **I** | **A** | **M** |
| **Fiches techniques 10 pts** |  | 0 à 4,5  | 5 à 8,5 | 9 à 10 |
| **Entretien technique 20 pts** |  | 0 à 9,5 | 10 à 17,5 | 18 à 20 |
| **MSP 40 pts** |  | 0 à 19,5 | 20 à 35,5 | 36 à 40 |

**Noms des examinateurs :**

**-**

**-**

**Note  /20**

**Commentaires :**

**C1.3 Coordonner, animer et encadrer des équipes pour répondre aux besoins de la personne**

**Candidat :**

**Nom :**

**Prénom :**

**Date de l’épreuve :**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Compétence évaluée 1.3** | **NE** | **Insuffisant** | **Acceptable** | **Maîtrisé** |
| * La répartition du travail des équipes prend en compte les ressources humaines, matérielles, financières
 |  |  |  |  |
| * Les activités sont planifiées en fonction des contraintes
 |  |  |  |  |
| * Les activités de l’équipe sont suivies et évaluées avec des indicateurs pertinents
 |  |  |  |  |
| * Les modalités et contenus des réunions, temps d’échanges sont formalisés et adaptés aux objectifs
 |  |  |  |  |
| * Les techniques d’animation sont efficaces
 |  |  |  |  |
| * Les outils collaboratifs et de travail à distance sont utilisés de manière adaptée et dans le respect de la vie privée
 |  |  |  |  |
| * Les supports de communication sont réalisés dans le respect de l’identité de la structure et favorisent la diffusion du message
 |  |  |  |  |
| * Le fonctionnement de l’équipe est régulé (ex : gestion des tensions, absences)
 |  |  |  |  |
| * Les éléments à faire figurer dans un rapport d’activités sont identifiés et mis en forme
 |  |  |  |  |
| * Le lien entre la direction et l’équipe est assuré de manière adaptée
 |  |  |  |  |
| * Qualité de l’expression écrite et/ou orale (10%)
 |  |  |  |  |
| **Profil général** | XXXXXXXXX |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Cocher le type d’évaluation** | **I** | **A** | **M** |
| **Fiches techniques 10 pts** |  | 0 à 4,5  | 5 à 8,5 | 9 à 10 |
| **Entretien technique 20 pts** |  | 0 à 9,5 | 10 à 17,5 | 18 à 20 |
| **MSP 40 pts** |  | 0 à 19,5 | 20 à 35,5 | 36 à 40 |

**Noms des examinateurs :**

**-**

**-**

**Note /20**

**Commentaires :**

**C1.4 Développer la relation client pour renforcer l’accès aux droits et aux services**

**Candidat :**

**Nom :**

**Prénom :**

**Date de l’épreuve :**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Compétence évaluée 1.4** | **NE** | **Insuffisant** | **Acceptable** | **Maîtrisé** |
| * Le plan de prospection et la politique de fidélisation sont élaborés dans le respect des contraintes
 |  |  |  |  |
| * Les techniques et outils de prospection commerciale sont utilisés pour l’atteinte des objectifs de la structure dans le respect des personnes
 |  |  |  |  |
| * Les techniques et outils de prospection sont utilisés dans le cadre de l’accès aux droits
 |  |  |  |  |
| * Les techniques de motivation du personnel chargé de la prospection sont abordées
 |  |  |  |  |
| * L’atteinte des objectifs est évaluée
 |  |  |  |  |
| * Qualité de l’expression écrite et/ou orale (10%)
 |  |  |  |  |
| **Profil général** | **XXXXXXXXX** |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Cocher le type d’évaluation** | **I** | **A** | **M** |
| **Fiches techniques 10 pts** |  | 0 à 4,5  | 5 à 8,5 | 9 à 10 |
| **Entretien technique 20 pts** |  | 0 à 9,5 | 10 à 17,5 | 18 à 20 |
| **MSP 40 pts** |  | 0 à 19,5 | 20 à 35,5 | 36 à 40 |

**Noms des examinateurs :**

**-**

**-**

**Note /20**

**Commentaires :**

**C1.5 Mettre en œuvre une veille documentaire pour adapter son activité aux publics et aux contextes**

**Candidat :**

**Nom :**

**Prénom :**

**Date de l’épreuve :**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Compétence évaluée 1.5** | **NE** | **Insuffisant** | **Acceptable** | **Maîtrisé** |
| * Les méthodes de veille sont pertinentes et ciblées par rapport à l’activité
 |  |  |  |  |
| * Les résultats de la veille sont mis en forme, diffusés et archivés
 |  |  |  |  |
| * Les résultats de la veille sont pris en compte dans le cadre des activités
 |  |  |  |  |
| * Qualité de l’expression écrite et/ou orale (10%)
 |  |  |  |  |
| **Profil général** | **XXXXXXXXX** |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Cocher le type d’évaluation** | **I** | **A** | **M** |
| **Fiches techniques 10 pts** |  | 0 à 4,5  | 5 à 8,5 | 9 à 10 |
| **Entretien technique 20 pts** |  | 0 à 9,5 | 10 à 17,5 | 18 à 20 |
| **MSP 40 pts** |  | 0 à 19,5 | 20 à 35,5 | 36 à 40 |

**Noms des examinateurs :**

**-**

**-**

**Note /20**

**Commentaires :**