

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

CATEGORIE : C

### Vue d'ensemble

Domaine(s) d'activité professionnel dans lequel(s) est utilisé la certification :

- Spécifique : ■ **Agriculture et pêche, espaces naturels et espaces verts, soins aux animaux - Espaces naturels et espaces verts**

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

Code(s) NAF : **81.30Z**

Code(s) NSF : **214r**

Code(s) ROME : **A1203**

Formacode : —

Date de création de la certification : **01/01/2016**

Mots clés : **Relationnel**, **Particuliers**, **Services à la personne**, **Jardinage**

### Identification

Identifiant : **2444**

Version du : **03/02/2017**

### Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

- [Qualification Qualipaysage](#)

Non formalisé :

- **Les activités de service à la personne des entreprises du paysage sont en plein essor. En 2014, elles représentaient 32% du total des entreprises de la branche et ont vu leurs effectifs augmenter alors que la tendance était à une diminution des effectifs de la branche du paysage (sur les 28 600 entreprises de la branche, on compte désormais près de 10 000 entreprises de SAP représentant de l'ordre de 15 000 actifs). Au delà, la qualité des emplois proposés (CDI, temps-pleins, etc.) en fait un gisement d'emplois non négligeables. Une étude réalisée en 2015 par l'UNEP et le FAFSEA a mise en valeur l'importance que revêtent ces compétences relationnelles (élément de différenciation des**

**entreprises, sécurisation de l'exercice du métier de jardinier au domicile, satisfaction accrue des clients) et de l'absence de mention ou de valorisation de ces dernières dans les parcours de formation classiques de la branche. Aujourd'hui, les salariés de la branche apprennent à maîtriser ces compétences directement sur le terrain, de façon informelle (et souvent partielle), auprès de leurs collègues. La mise en oeuvre de la certification permettra d'accompagner l'essor et la professionnalisation des activités de petit jardinage au domicile des particuliers et de sécuriser les parcours professionnels des salariés en confortant et en valorisant les compétences relationnelles nécessaires au bon exercice de ce type d'activités (en complément des compétences techniques).**

## Descriptif

### *Objectifs de l'habilitation/certification*

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.

### *Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP*

- Pas de lien direct avec le CQP ouvrier paysagiste hautement qualifié en maîtrise paysagère du végétal mais passerelles encouragées

### *Descriptif général des compétences constituant la certification*

## 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

## Public visé par la certification

- - Salariés des entreprises de SAP du secteur du paysage - Salariés des entreprises du paysage "classiques" - Demandeurs d'emploi - Autres salariés en reconversion professionnelle

- Présenter les missions de l'entreprise et répondre aux questions générales

## Modalités générales

La certification nécessite **6 jours de formation (42h)** comprenant le temps d'évaluation, réalisés en 3 séquences de 2 jours (idéalement toutes les 3 semaines pour conserver un certain rythme) avec un travail personnel à réaliser entre chaque séance de formation.

## Liens avec le développement durable

niveau 1 : Certifications et métiers qui internalisent le développement durable. Les activités et compétences mobilisées mettent en oeuvre des matériaux et produits moins polluants

## Valeur ajoutée pour la mobilité professionnelle et l'emploi

### Pour l'individu

La présente certification permet en premier lieu d'acquérir, outiller, reconnaître et valoriser les compétences relationnelles développées par les salariés du petit-jardinage au même titre que les compétences techniques du métier, compétences transversales applicables à toutes les sphères professionnelles (mais également dans la sphère de la vie privée) qu'ils pourront valoriser lors d'une future mobilité ou transition professionnelle.

### Pour l'entité utilisatrice

La présente certification permet de reconnaître et de valoriser la spécificité relationnelle du métier. Elle permet d'améliorer la qualité de prestation globale de l'entreprise, la qualité du dialogue avec le client (et sa fidélisation) et la qualité du dialogue interne entre le salarié et sa hiérarchie en renforçant l'identité professionnelle des individus (permettant également la fidélisation des salariés). Au delà, elle permet d'accompagner la prise de conscience de l'importance de la traçabilité des informations et l'évolution des process qualité internes.

## Evaluation / certification

### Pré-requis

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.

### Compétences évaluées

**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

### Centre(s) de passage/certification

- Le(s) organisme(s) de formation retenu(s) - (cf. annexe 3)

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

*Niveaux délivrés le cas échéant (hors nomenclature des niveaux de formation de 1969)*

/

La validité est Permanente

**Possibilité de certification partielle :** oui

Étendue de la certification partielle :

Le candidat n'ayant pas validé un ou plusieurs blocs de compétences sera invité à les repasser lors de la session de formation suivante pour obtenir la certification.

Durée de validité des composantes acquises :

1 an

Durée accordée pour valider les composantes manquantes :

1 an

Matérialisation officielle de la certification :

Un certificat de compétences sera remis à l'intéressé à l'issue de la certification

## Plus d'informations

### *Statistiques*

28 600 entreprises dans la branche dont 9 200 entreprises de services à la personne

91 100 actifs dans la branche dont 65 300 salariés

15 600 actifs pour les entreprises de SAP et estimation d'environ 6 000 salariés

### *Autres sources d'information*

**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/>