

BIBLIOTHEQUE DE COMPETENCES

Compétence

La compétence, c'est mettre en œuvre des ressources personnelles de façon appropriée, par rapport à une situation donnée pour obtenir un résultat dans le cadre d'une activité définie.

Les compétences sont décrites en considération des activités d'un emploi donné.

Elles ne sont pas hiérarchisées et sont formalisées de façon globale pour un emploi donné.

Les compétences recouvrent **des compétences techniques** (ensemble des compétences techniques liées à la pratique de l'activité), **des compétences d'organisation** (compétences d'auto organisation et d'organisation collective permettant de réaliser la mission avec efficacité), **des compétences relationnelles et sociales** (dimension comportementale, en interne, en externe), et **des compétences d'adaptation** observables dans la tenue de l'emploi.

D'une manière générale, la compétence est inséparable de l'action et ne peut être véritablement identifiée qu'au travers des activités par lesquelles elle s'exprime et ne peut être mesurée que grâce à des indicateurs objectifs.

En résumé, les compétences se définissent comme une combinatoire mobilisable en fonction d'objectifs dans des situations de travail données.

Compétences techniques

Elles regroupent :

- ✓ des savoirs théoriques, c'est-à-dire les connaissances relatives aux cadres théoriques et conceptuels, (juridiques, économiques, sociologiques, etc.),
- ✓ des méthodes professionnelles, c'est-à-dire des savoirs spécifiques liés au contexte professionnel.

EXEMPLES

Utiliser l'ensemble des savoirs techniques et professionnels nécessaires dans l'emploi :

- ✓ Utiliser les outils bureautiques de la branche nécessaires à son activité
- ✓ Appliquer la législation de son domaine d'activité
- ✓ Utiliser les procédures et méthodologies adaptées
- ✓ Savoir lire de plans, croquis techniques ou en 2 ou 3 dimensions
- ✓ Savoir utiliser les outillages électroportatifs (meuleuse, perceuse, ponceuse,) dans le respect des règles de sécurité
- ✓ Savoir utiliser des machines à commandes numériques
- ✓ Savoir mesurer avec des appareils de métrologie (pied à coulisse, rapporteurs...)
- ✓ Pratiquer les techniques de découpe de matériaux
- ✓ Pratiquer les procédés de formage (cintreuse) usinage (tour)

- ✓ Maîtriser les procédés d'assemblage (soudure TIG, MIG, pointeuse, rivets ...)
- ✓ Maîtriser les procédés de polissage
- ✓ Connaître les règles de calcul et les formules appliquées à la géométrie
- ✓ Posséder la perception des formes et volumes dans l'espace
- ✓ Maîtriser les techniques de chaudronnerie, métallerie, techniques de traçage, de dessin industriel
- ✓ Avoir des notions de base en programmation machine numérisés
- ✓ Connaître les règles d'hygiène et de sécurité en vigueur (Document unique)
- ✓ Mettre en œuvre les techniques de rédaction (courrier simple, courrier complexe, rapport, compte rendu, synthèse...)
- ✓ Posséder des notions de législation sociale, de droit civil, droit des sociétés, droit commercial
- ✓ Maîtriser les techniques de vente (négociation)
- ✓ Maîtriser l'outil bureautique (Word , excell et logiciel interne de gestion et comptabilité)
- ✓ Connaître la législation du droit du travail et de la sécurité sociale relative notamment à l'assujettissement, à l'exigibilité, aux exonérations, aux taux de cotisations sur les salaires
- ✓ Connaître la délimitation juridique de ses pouvoirs (habilitations, délégations de signature) et celle des différents acteurs
- ✓ Connaître les activités de l'entreprise, par service, son vocabulaire et les circuits internes de l'entreprise
- ✓ Connaître les incidences de la planification de l'ERP sur son activité et les incidences des transactions en interne et en externe
- ✓ Connaître les règles du secret professionnel

Emettre un diagnostic et résoudre des problèmes :

- ✓ Analyser un problème et en déduire les conséquences et implications pour son domaine d'activité.
- ✓ Appliquer, adapter ou concevoir des actions appropriées afin de résoudre un problème.

Compétences d'organisation

Elles peuvent concerner :

- ✓ Les savoir-faire procéduraux, c'est-à-dire les savoir-faire fondés sur la compréhension et la maîtrise de procédures, en tant que pratiques professionnelles normées et partagées, qu'elles soient formalisées ou non,
- ✓ Les capacités de raisonnement et de résolution de problèmes des titulaires de l'emploi concerné.
- ✓ Elles permettent d'enchaîner de façon efficace voire efficiente des activités ou des tâches
- ✓ Elles sont en lien avec la notion d'efficacité voire d'efficience

EXEMPLES

Optimiser les moyens

- ✓ Organiser et exécuter des tâches de façon ordonnée (être méthodique)
- ✓ S'auto organiser dans la conduite de ses travaux
- ✓ Avoir conscience de l'organisation collective du service et des implications de ses activités sur celles de ses collègues
- ✓ Être rigoureux notamment dans le suivi du planning des traitements (dates d'exigibilité, changement de périodicité...)
- ✓ organiser seul son poste de travail
- ✓ organiser seul des plans d'action
- ✓ Utiliser de manière optimale les ressources et moyens mis à sa disposition, au service de la performance collective
- ✓ Recourir aux lettres types ou aux mails -modèles pour le traitement des dossiers afin d'optimiser les temps de traitement, la qualité des courriers émis (concision et précision)
- ✓ Utiliser les fonctionnalités des outils bureautiques afin d'optimiser les temps de traitement tels que les « raccourcis » pour l'accès aux bibliothèques de données
- ✓ Proposer la méthodologie la plus appropriée en prenant en compte les objectifs et contraintes respectives (client/fournisseur)

Compétences relationnelles et sociales

Elles sont constituées des compétences relatives aux relations interpersonnelles, aux attitudes et comportements requis dans le champ professionnel.

Au même titre que les autres compétences, elles doivent être **observables** dans l'exercice du travail et font partie intégrante des compétences professionnelles.

EXEMPLES

Capacité à :

Communiquer

- ✓ Relayer, transmettre et échanger des informations en étant à l'écoute de ses interlocuteurs et en créant les conditions favorables au dialogue
- ✓ Utiliser l'ensemble des outils de communication mis à disposition
- ✓ Discerner les informations confidentielles et ne diffuser que celles qui sont diffusables (secret professionnel et déontologie)
- ✓ Repérer, hiérarchiser et assurer la circulation de l'information vers les interlocuteurs adéquats

S'exprimer oralement ou à l'écrit

- ✓ S'exprimer à l'écrit et à l'oral de manière claire et adaptée, en fonction des situations, des interlocuteurs et des supports utilisés
- ✓ Mettre en œuvre les techniques de communication en fonction de la nature des interlocuteurs et des situations professionnelles
- ✓ Ecouter, reformuler la demande pour identifier la nature des besoins et de l'interlocuteur et lui apporter une réponse adaptée
- ✓ Se positionner en expert en utilisant un langage clair et compréhensible en s'adaptant à la nature de l'interlocuteur

Être force de conviction

- ✓ Construire et développer un argumentaire afin de convaincre et de susciter l'adhésion
- ✓ Argumenter et motiver ses positions et décisions et présenter les conséquences de ses actions
- ✓ Mener des négociations avec des partenaires externes ou internes dont les intérêts peuvent être divergents

Mettre en œuvre une coproduction relationnelle

- ✓ Animer des réunions
- ✓ Analyser les enjeux de toute situation de communication et adopter le comportement relationnel approprié en vue de créer des relations efficaces et réciproques
- ✓ Faire adhérer ses collègues à des nouvelles idées en étant force de proposition
- ✓ Adapter ses réactions en situation normale comme en situation de stress ou d'agression
- ✓ Utiliser les techniques d'accueil téléphonique (reformulation, prise de congé,...) et les techniques d'entretien (écoute, questionnement ...)
- ✓ Se positionner en expert face à l'interlocuteur tout en utilisant un langage clair et compréhensible en s'adaptant à la nature de l'interlocuteur
- ✓ Avoir une attitude, un vocabulaire adapté à son interlocuteur
- ✓ Maîtriser les règles de politesse et de savoir vivre en collectivité ou en public
- ✓ Créer un climat de confiance avec l'interlocuteur notamment pour obtenir des informations pertinentes ou pour le persuader de l'efficacité de la solution proposée
- ✓ Identifier les informations à ne pas diffuser en dehors des personnes directement concernées

Compétences d'adaptation

Les compétences d'adaptation ont à voir avec les notions **d'implication, de contribution et d'autonomie**

EXEMPLES

Capacité à :

S'engager :

- ✓ S'impliquer dans les diverses actions liées à son activité professionnelle ou aux missions de son entreprise
- ✓ Dégager du temps pour répondre aux demandes techniques des services ou toute autre demande
- ✓ Faire des propositions d'amélioration à son encadrement et/ou proposer des innovations dans l'optique d'une recherche de qualité

Coopérer :

- ✓ Conduire ses activités professionnelles en collaboration avec autrui et mettre ses compétences au service de la performance collective

S'adapter et évoluer :

- ✓ Adopter l'attitude professionnelle et la réponse la plus appropriée à un contexte, un processus de changement, une situation, un interlocuteur
- ✓ Questionner et analyser sa pratique professionnelle dans un objectif de progrès personnel au service de l'organisme
- ✓ Prendre en compte les diverses évolutions rencontrées (évolution de la législation, des techniques, des procédures, de l'environnement...)
- ✓ Actualiser ses connaissances, capitaliser les expériences pour s'adapter aux évolutions
- ✓ Faire preuve d'ouverture d'esprit et de curiosité dans la recherche et l'analyse de l'information
- ✓ S'adapter aux évolutions professionnelles et respecter les exigences et les consignes de son unité de travail
- ✓ Alerter opportunément sa hiérarchie sur des risques, des dysfonctionnements ou anomalies et être force de proposition
- ✓ S'adapter aux évolutions du métier et des techniques du métier
- ✓ Prendre des initiatives pertinentes (autonomie)
- ✓ Actualiser ses connaissances, capitaliser les expériences pour s'adapter aux évolutions
- ✓ Faire preuve d'ouverture d'esprit et de curiosité dans la recherche et l'analyse de l'information
- ✓ S'adapter aux évolutions professionnelles et respecter les exigences et les nouvelles consignes
- ✓ choisir seul la décision à prendre dans un dossier complexe et le traiter dans le cadre de son niveau de délégation
- ✓ Savoir se remettre en question

Transmettre des savoirs professionnels :

- ✓ Transmettre son expertise pour contribuer au développement des savoir-faire
- ✓ S'impliquer dans le partage, la capitalisation et la transmission de ses propres connaissances et savoir-faire

Sens du service

- ✓ Identifier les besoins et prendre en compte les attentes des clients, dans le souci permanent d'optimiser la qualité de service
- ✓ Diagnostiquer le problème technique posé, analyser une situation pour conseiller son interlocuteur ou l'orienter
- ✓ Repérer et hiérarchiser les informations et apporter son expertise pour une réponse personnalisée
- ✓ Gérer les engagements pris avec son interlocuteur

Compétences spécifiques des encadrants

Capacité à :

Piloter et organiser le travail

- ✓ Organiser l'activité de son secteur ou d'une équipe projet en fixant les objectifs collectifs, en définissant les délégations, les priorités et en intégrant les aléas et contraintes (arbitrage charges / moyens)
- ✓ Déléguer
- ✓ Prendre des décisions (arbitrer)
- ✓ Planifier l'activité, gérer les priorités et les urgences

Animer un collectif de travail

- ✓ Fédérer les membres d'un collectif de travail, anticiper et gérer les tensions interpersonnelles, favoriser leur motivation et la coopération entre eux
- ✓ Favoriser et valoriser l'initiative et améliorer les performances de l'ensemble de ses collaborateurs
- ✓ Développer au sein de son équipe la culture du service rendu aux « clients » internes et externes
- ✓ Piloter des projets transversaux impactant plusieurs domaines d'expertise
- ✓ Intégrer les nouveaux collaborateurs
- ✓ Animer des réunions de service

Gérer les compétences

- ✓ Evaluer ses collaborateurs, organiser la transmission de l'information et des connaissances
- ✓ Optimiser les processus ressources humaines, accompagner le développement des compétences de ses collaborateurs, détecter les potentiels...
- ✓ Développer une argumentation sur l'évaluation de ses collaborateurs et sur ses propositions en matière de gestion des compétences au sein de son secteur
- ✓ Détecter et apprécier des besoins de ses collaborateurs en matière de développement de leurs compétences
- ✓ Créer des conditions favorisant le transfert de connaissances et le développement des compétences au sein de son service
- ✓ Collaborer avec le service RH pour optimiser les processus ressources humaines

Cotation des Compétences

- ✓ Les compétences professionnelles peuvent être cotées. C'est notamment le cas lors de l'entretien annuel d'évaluation professionnelle.
- ✓ L'encadrant de proximité (le N+1) direct cote les compétences du collaborateur au regard de la fiche de fonction dans laquelle est précisée les compétences nécessaires pour l'exercice de l'emploi.
- ✓ Plusieurs cotations sont possibles :
- ✓ « ne possède pas les notions », possède les notions », « connaît » et « maîtrise »
- ✓
- ✓ Ou bien
- ✓ « Compétence non acquise », « compétence en cours d'acquisition », « compétence acquise », « compétence maîtrisée »
- ✓

Aucune compétence n'est en soi une compétence « meilleure qu'une autre », elles sont à mettre en rapport avec le métier pour l'emploi exercé :

- ✓ Ainsi, concernant les métiers d'accueil de la clientèle, les compétences relationnelles et sociales sont indispensables et doivent être « maîtrisées »
- ✓ Ainsi, Pour les postes de techniciens de maintenance, les compétences techniques seront indispensables.

EXEMPLE DE REFERENTIELS DE COMPETENCES TRANSVERSALES

✓ **COMPETENCES ORGANISATIONNELLES**

OR1	Savoir organiser, planifier ses activités, définir ses priorités, ajuster ses plannings et alerter en cas de surcharge
OR2	Savoir optimiser son temps et ses déplacements en ajustant les méthodes aux temps impartis
OR3	Savoir réaliser plusieurs activités de front en gardant les objectifs en vue
OR4	Savoir codifier, classer, archiver des documents papiers ou informatisés
OR5	Savoir coordonner son travail avec son environnement immédiat, interne, externe, en tenant compte des contraintes pour atteindre l'objectif fixé
OR6	Savoir coordonner le travail avec l'ensemble des services opérationnels et oui fonctionnels concernés et maintenir des relations constructives et de qualité
OR7	Savoir concevoir et mettre en place une organisation par rapport à un objectif et aux moyens (techniques, humains, financiers) à disposition

✓ **COMPETENCES RELATIONELLES**

REL1	Savoir écouter, questionner et reformuler par oral ou par écrit (écoute active)
REL2	Savoir informer, expliquer, exposer de manière claire
REL3	Savoir rédiger des écrits professionnels (mails, messages, consignes, rapports...) permettant le transfert d'informations
REL4	Savoir adapter son langage et ses propos à des interlocuteurs différents, y compris dans le cadre de différences culturelles avec les interlocuteurs
REL5	Savoir sélectionner l'information pertinente à transmettre ou à faire remonter aux interlocuteurs
REL6	Savoir conduire des réunions permettant d'aboutir au résultat attendu
REL7	Savoir faire face à des situations de tension, les réguler et maîtriser ses émotions

✓ **COMPETENCES D'ADAPTATION**

AD1	Savoir analyser ses pratiques pour les faire évoluer
AD2	Savoir faire émerger les bonnes pratiques d'un groupe et les formaliser pour les transmettre
AD3	Savoir analyser les aspects positifs ou négatifs des changements proposés ou subis pour les intégrer et se les approprier plus facilement
AD4	Savoir transmettre les connaissances, les bonnes pratiques ou méthodes de travail à des interlocuteurs internes ou externes (tutorat, formation interne)
AD5	Savoir mettre en forme des connaissances sous forme d'article, de recherche, d'intervention, de colloque de livre
AD6