

## LISTE DES COMPÉTENCES PAR PÔLE

Cette liste vous aidera à remplir votre fiche-bilan d'activité professionnelle, en particulier la rubrique « **Compétences mises en œuvre** ». Elle vous permettra, plus généralement, de mieux orienter vos travaux.

### A. COMMUNIQUER EN FRANÇAIS ET EN LANGUE ÉTRANGÈRE

<p><b>Communiquer par écrit à des fins professionnelles</b></p> <p><i>Produire un message écrit</i>          Sous forme rationnelle et/ou schématisée et/ou graphique.          Élaborer, rédiger, mettre en forme, mettre en page, présenter, tout document écrit interne ou externe (lettre, compte rendu, rapport, note, article de presse, livret...).</p> <p><i>Retraiter un écrit déjà existant</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Réécrire un texte, en vue :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– d'un autre destinataire ;</li> <li>– d'une nouvelle utilisation ;</li> <li>– d'un changement de support ;</li> </ul> </li> <li><i>en fonction de nouvelles données.</i></li> <li>• <b>Améliorer la visibilité d'un texte :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– par une restructuration ;</li> <li>– par une nouvelle mise en page ;</li> <li>– par une visualisation des informations.</li> </ul> </li> </ul> <p><i>Faciliter l'accès aux informations</i>          – Mettre en évidence les éléments essentiels d'un document écrit.          – Synthétiser et résumer un ou des documents.</p> <p><i>Rendre compte</i>          – d'une communication orale ;          – de propos échangés ;          – de conclusions.</p> <p><i>Utiliser les techniques</i>          – de prise de notes ;          – de prise rapide de la parole ;          – de lecture rapide.</p> <p><i>Utiliser les outils de la bureautique</i>          – Choisir des matériels appropriés.          – Mettre en œuvre les fonctionnalités des logiciels adaptés aux besoins.</p> <p><b>Communiquer oralement à des fins professionnelles dans une relation interprofessionnelle ou au sein d'un groupe</b></p> <p><i>Pratiquer l'écoute active</i>          – Questionner.          – Se mettre à la place de l'interlocuteur.          – Reformuler.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Sélectionner et mémoriser les informations utiles.</li> <li>– Interpréter le non verbal, le ton, le débit, les silences.</li> </ul> <p><i>S'exprimer efficacement</i>  <i>Dans une relation interpersonnelle :</i>          – sélectionner les informations pertinentes ;          – structurer le message ;          – adapter son langage et son comportement à la situation ;          – argumenter ;          – traiter les objections ;          – évaluer l'impact.</p> <p><i>Dans une relation unilatérale :</i>          – émettre et enregistrer un message ;          – enregistrer des consignes ;          – émettre un appel.</p> <p><i>Dans ou devant un groupe :</i>          – présenter, se présenter ;          – prendre la parole ;          – exposer ;          – recourir aux supports audiovisuels ;          – définir ou exposer des objectifs, un projet ;          – donner des instructions ;          – susciter les réactions, les prises de position, les initiatives ;          – dégager les points d'accord, clarifier les désaccords ;          – évaluer les résultats ;          – rendre compte.</p> <p><i>Faciliter la communication</i>          – Accueillir.          – Présenter, mettre en relation.          – Créer un climat favorable.          – Dépasionner un débat ou un échange.          – Porter et valoriser l'image de l'entreprise.</p> <p><b>Diffuser et transmettre</b>          – Déterminer les destinataires en fonction de la nature du message et des objectifs de communication.          – Choisir les moyens en fonction des objectifs de communication et de l'environnement matériel.          – Utiliser des outils et mettre en œuvre des procédures.</p>
---	---

## LISTE DES COMPÉTENCES PAR PÔLE (SUITE)

### B. GÉRER ET ORGANISER

<p><b>Gérer et organiser l'information et la documentation</b></p> <p><i>Rechercher, collecter, saisir</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Déterminer les besoins en information.</li> <li>– Inventorier les sources documentaires françaises, étrangères, internes, externes.</li> <li>– Rechercher les mots-clés et utiliser un thesaurus.</li> <li>– Rechercher et sélectionner les informations utiles en procédant à une analyse documentaire.</li> <li>– Maîtriser des procédures de consultation de banques et bases de données, en langue française ou dans une langue étrangère.</li> </ul> <p><i>Organiser</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Organiser l'information sur tout type de support.</li> <li>– Constituer des dossiers.</li> <li>– Créer et structurer des fichiers, des bases de données.</li> <li>– Mettre en place un classement, un système d'archivage.</li> <li>– Gérer des données partagées.</li> </ul> <p><i>Traiter et diffuser</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Synthétiser et résumer les informations collectées.</li> <li>– Choisir un modèle traitement et utiliser les moyens appropriés.</li> <li>– Mettre à jour l'information.</li> <li>– Présenter les résultats du traitement.</li> <li>– Choisir les moyens de diffusion adaptés.</li> </ul> <p><b>Gérer et organiser le temps</b></p> <p><i>Évaluer et prendre en considération le temps nécessaire :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– à ses propres tâches ;</li> <li>– aux activités d'un ou plusieurs supérieurs hiérarchiques ;</li> <li>– aux activités d'une équipe.</li> </ul>	<p><i>Ordonnancer les activités</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Anticiper pour optimiser.</li> <li>– Hiérarchiser les priorités.</li> <li>– Organiser en fonction de l'enjeu, de l'urgence, de la durée, du nécessaire partage des données.</li> <li>– Planifier des activités selon leur périodicité.</li> </ul> <p><i>Choisir et mettre en œuvre les moyens</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– outils de communication ;</li> <li>– outils de planification ;</li> <li>– procédures.</li> </ul> <p><i>Assurer le suivi</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Contrôler.</li> <li>– Identifier.</li> <li>– Corriger.</li> </ul> <p><i>Réagir aux imprévus</i></p> <p><b>Gérer et organiser les activités et les ressources</b></p> <p><i>Organiser</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Préparer les dossiers et les documents en langue française ou étrangère.</li> <li>– Préparer les locaux.</li> <li>– Prévoir la répartition des tâches en fonction de leur complexité et des compétences.</li> <li>– Affecter les matériels.</li> <li>– Élaborer des procédures.</li> <li>– Établir un budget.</li> </ul> <p><i>Mettre en œuvre</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Attribuer le travail, expliquer, donner des consignes.</li> <li>– Animer, coordonner, conseiller, guider.</li> <li>– Gérer le matériel et les fournitures.</li> </ul> <p><i>Suivre et contrôler</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Assurer le suivi des activités.</li> <li>– Cerner les difficultés, contribuer à les résoudre.</li> <li>– Comparer prévisions et réalisations, apprécier.</li> <li>– Rendre compte.</li> </ul>
---	---

## LISTE DES COMPÉTENCES PAR PÔLE (SUITE ET FIN)

### C. ASSISTER

<p><b><i>Délimiter son domaine d'intervention</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Se situer dans l'organisation.</li> <li>– Cerner ses fonctions avec précision.</li> <li>– Apprécier son degré d'autonomie.</li> <li>– Prendre des initiatives pertinentes.</li> </ul> <p><b>Faciliter</b></p> <p><b>Créer un contexte de travail</b> favorable en matière de climat relationnel et d'organisation.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Être à l'écoute des critiques, des suggestions et des réclamations.</li> <li>– Évaluer l'image de l'organisation et son évolution.</li> <li>– Mettre en place des outils d'analyse.</li> <li>– Repérer et interpréter les dysfonctionnements.</li> <li>– Gérer les conflits, arbitrer.</li> <li>– Proposer des actions correctives.</li> <li>– Évaluer les coûts du changement.</li> <li>– Tester les solutions.</li> </ul> <p><b><i>Préparer la prise de décision</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Sélectionner les informations pertinentes.</li> <li>– Rendre les informations aisément utilisables par le décideur.</li> <li>– Préparer les dossiers.</li> </ul> <p><b><i>Alerter</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Mémoriser les noms, les visages, les dates, les événements.</li> <li>– Garder trace.</li> <li>– Exploiter les informations mémorisées.</li> <li>– Attirer l'attention du décideur.</li> <li>– Suggérer des innovations.</li> </ul> <p><b><i>Assurer le suivi des décisions</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Exploiter les données d'un tableau de bord.</li> <li>– Effectuer les relances nécessaires.</li> </ul>	<p><b>Décharger</b></p> <p><b><i>Filtrer</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Limiter les recours au chef de service.</li> <li>– Filtrer les communications, les visites.</li> <li>– Apprécier l'importance d'une demande, l'urgence d'une situation.</li> <li>– Recourir à des personnes ressources.</li> </ul> <p><b><i>Suppléer</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Retransmettre un message avec fidélité.</li> <li>– Susciter la délégation de tâches et la prise de responsabilité.</li> <li>– Suppléer un responsable (réunion, rendez-vous) et intervenir dans les limites d'une mission.</li> <li>– Observer, interpréter, alerter.</li> </ul> <p><b>Conduire un projet</b></p> <p><b><i>Construire et défendre un projet</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Présenter des objectifs.</li> <li>– Monter un dossier.</li> <li>– Conduire une argumentation.</li> <li>– Comparer des solutions.</li> <li>– Mesurer les conséquences.</li> <li>– Plaider un dossier.</li> </ul> <p><b><i>Participer à la conduite d'un projet</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– S'intégrer à une équipe.</li> <li>– Ordonnancer et répartir les tâches.</li> <li>– Transmettre et/ou donner des instructions.</li> <li>– Faciliter l'adaptation.</li> <li>– Contrôler le déroulement.</li> <li>– Évaluer les résultats.</li> </ul>
---	--