

Démarche Métiers-Compétences 2012

Guide pratique d'utilisation à l'usage
des groupes « métiers »

Fascicule n°7

Annexe "Savoir-être" Aptitudes comportementales et relationnelles

METHODOLOGIE RC

Rubrique III du Référentiel:
Compétences/Savoir-être

DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES
CHRB/DRH-GPEC MAI 2010

ANNEXE « SAVOIR-ÊTRE »

Dictionnaire des aptitudes comportementales et relationnelles

L'animateur et les participants au groupe de travail, chargés de la confection des référentiels, sélectionneront au maximum 6 à 9 aptitudes dans la liste qui seront intégrées au référentiel.

<u>Libellé court</u>	<u>Description générale</u>
Leadership	⊙ Aptitude à motiver et guider les collaborateurs dans un but commun, à dynamiser et animer une équipe
Aisance relationnelle	⊙ Aptitude à établir facilement la communication avec les autres, à aller au devant des autres
Aptitude à la transmission de savoir-faire	⊙ Aptitude à expliquer et transmettre à une ou plusieurs personnes dans le but de faciliter et de transmettre des compétences de manière pédagogique
Curiosité d'esprit	⊙ Aptitude à aller au devant de l'information et à enrichir ses connaissances dans des domaines variés dans et en dehors de son périmètre d'activité
Diplomatie	⊙ Aptitude à faire preuve d'habileté et de tact dans les relations avec autrui, en toute circonstance, en vue d'obtenir un accord entre les parties
Disponibilité	⊙ Aptitude à rester ouvert à toutes les sollicitations dans son périmètre d'activité
Esprit d'analyse	⊙ Aptitude à examiner et décomposer les éléments d'une situation ou d'un problème avec discernement afin d'en déduire les conséquences et les implications
Esprit de décision	⊙ Aptitude à apporter un choix ferme et à choisir la solution à adopter <ul style="list-style-type: none"> • Efficacité et rapidité dans la prise de décision
Esprit de synthèse	⊙ Aptitude à partir des éléments de détails pour distinguer l'essentiel de l'accessoire
Esprit d'équipe	⊙ Aptitude à faire preuve d'entraide et de coopération au sein du groupe ; à échanger et partager les informations, les outils, les savoir-faire en vue d'atteindre des objectifs communs sans mettre en avant ses intérêts personnels
Esprit d'initiative	⊙ Aptitude à proposer, entreprendre et réaliser quelque chose de soi-même sans y avoir été contraint par les faits et faire preuve de créativité <ul style="list-style-type: none"> • Participation à l'évolution du service • Participation à des groupes de travail institutionnels • Capacité à gérer l'urgence • Anticipation et analyse d'un problème

<u>Libellé court</u>	<u>Description générale</u>
Facultés d'adaptation	◎ Aptitude à ajuster son action de manière la plus appropriée face à un contexte, un processus de changement, une situation, un interlocuteur particulier <ul style="list-style-type: none"> • Polyvalence dans la limite du champ de compétences • Savoir s'adapter à un changement (innovations technologiques et d'organisation) • Savoir s'adapter aux différents secteurs d'activité • Savoir suivre les évolutions du métier et faire évoluer ses connaissances dans son domaine d'activité
Facultés d'empathie	◎ Capacité à comprendre une autre personne sans confusion entre soi et l'autre
Force de conviction	◎ Aptitude à convaincre les autres par des arguments logiques, en faisant ressortir les avantages de sa proposition et en utilisant un vocabulaire adapté à l'auditoire
Force de proposition	◎ Aptitude à soumettre une vue nouvelle pour engager une réflexion constructive entre les interlocuteurs
Gestion des aléas	◎ Aptitude à trouver les réponses appropriées à une situation imprévue, à improviser efficacement
Gestion du stress	◎ Aptitude à identifier, contrôler et faire face à un évènement tendu et angoissant afin de dépasser cette situation
Maîtrise de soi	◎ Aptitude à rester calme en toutes situations, à faire preuve de patience, à prendre du recul
Persévérance	◎ Aptitude à faire preuve de ténacité malgré les obstacles ou les refus
Réactivité	◎ Aptitude à répondre et à réagir rapidement et de manière appropriée face à une situation
Rigueur et méthode	◎ Aptitude à agir en respectant scrupuleusement les règles prédéfinies et les procédures <ul style="list-style-type: none"> • Respect des règles d'hygiène et de sécurité • Respect des procédures et des protocoles • Rigueur dans l'exécution des tâches • Dextérité et maîtrise des actes • Rigueur dans l'utilisation et l'entretien du matériel
Sens de la communication	◎ Aptitude à échanger et à transmettre des idées, des manières de penser en créant une atmosphère de dialogue et en incitant au retour d'informations
Sens de la négociation	◎ Aptitude à échanger et à adopter les comportements et discours appropriés au contexte pour parvenir au meilleur consensus ou mettre fin à un désaccord en maintenant un dialogue constructif et en évitant les conflits
Sens de l'anticipation	◎ Aptitude à se projeter dans l'avenir pour prévoir un évènement et à préparer une action en prenant des initiatives préventives

<u>Libellé court</u>	<u>Description générale</u>
Sens de l'écoute	<p>⊙ Aptitude à être attentif, disponible, réceptif et à comprendre les besoins des interlocuteurs en vue d'y répondre efficacement</p>
Sens de l'organisation	<p>⊙ Aptitude à planifier à prioriser et ordonner ses activités</p> <ul style="list-style-type: none"> • Efficacité dans la planification du travail • Prise en compte des priorités • Organisation méthodique des tâches
Sens des responsabilités	<p>⊙ Aptitude à rencontrer ses obligations, de remplir ses devoirs et de porter les conséquences de ses actes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacité de prendre une décision sans en référer préalablement à une autorité supérieure • Motivation à l'exercice de sa fonction • Réactivité et respect des délais • Sens de l'économie et de la gestion • Respect du secret professionnel et obligation de réserve
Sens du détail	<p>⊙ Aptitude à porter une attention particulière aux détails</p>
Sens du service	<p>⊙ Aptitude à privilégier dans son action le service aux clients internes et externes en identifiant les besoins et en prenant en compte les attentes dans le souci permanent d'optimiser la qualité de service</p>