

CATALOGUE EUROPEEN DES REFERENCES SOFT SKILLS



Soft skills

Facilitating the vocational integration of
people with low levels of qualifications

Cofinancé par le
programme Erasmus+
de l'Union européenne



Le soutien apporté par la Commission européenne à la réalisation de cette publication ne constitue pas une approbation de son contenu, qui n'engage que ses auteurs, et la Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qu'elle contient.

Version : 06 août 2021

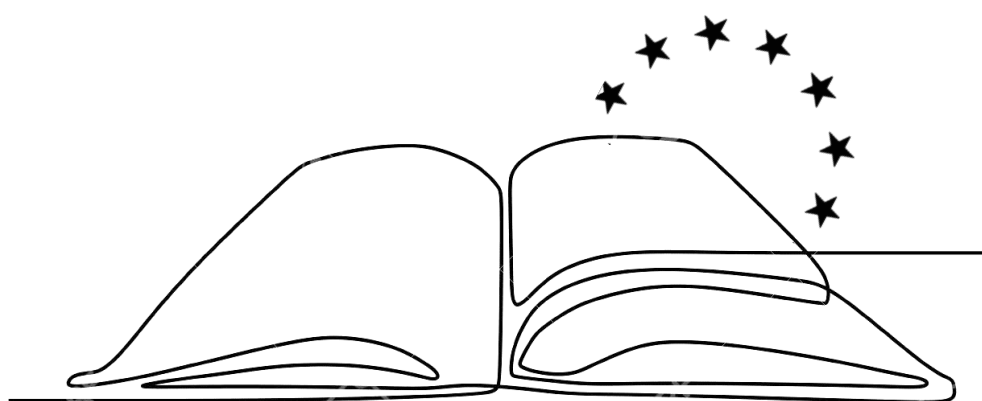
Cofinancé par le
programme Erasmus+
de l'Union européenne



Sommaire

PREAMBULE	4
1. LE PROCESSUS D'IDENTIFICATION ET DE DEFINITION DES SOFT SKILLS	9
A. Que sont les soft skills?	9
B. L'identification des principaux soft skills nécessaires à l'emploi	10
C. Définitions des soft skills	14
2. LES NIVEAUX D'ACQUISITION DES SOFT SKILLS	21
A. La méthode de graduation des soft skills	21
B. Les niveaux d'acquisition des soft skills - Définitions	22
3. LES SOFT SKILLS DANS UN CONTEXTE PROFESSIONNEL	33
A. L'identification des soft skills attendus pour un métier	34
B. L'identification des soft skills attendus dans une situation professionnelle spécifique	35
4. LE PROCESSUS D'ACQUISITION DES SOFT SKILLS	39
A. Le processus	39
B. Des contextes différents mais les mêmes objectifs	41
C. Les comportements observables, un élément clé d'évaluation	42
COMMENT NOUS CONTACTER ?	63

CATALOGUE EUROPEEN DES REFERENCES SOFT SKILLS



PREAMBULE

Ce catalogue vise à faciliter la compréhension de l'approche des soft skills développée dans le cadre du projet Erasmus+ Soft skills.

Le projet Erasmus+ Soft skills s'inscrit dans une démarche facilitatrice d'accès aux soft skills pour des personnes de bas niveaux de qualification en vue d'accélérer leur insertion professionnelle. En effet, la maîtrise d'une activité professionnelle ne suppose pas seulement la mise en œuvre de compétences techniques propres au métier (hard skills), elle repose aussi sur la mobilisation de soft skills. Pour cela, le partenariat a développé une méthode ainsi que des outils pédagogiques de formation aux soft skills. Pour plus d'informations, n'hésitez pas à nous contacter (détail des contacts p.63).

Le catalogue européen de références soft skills est l'élément central du projet et a été utilisé comme base pour développer notre programme de formation, nos outils de formation et notre méthode de positionnement et d'évaluation : il contient la liste des soft skills définies dans le cadre du projet, les niveaux d'acquisition et leurs définitions, notre méthode pour lier les soft skills aux référentiels métiers, ainsi qu'une description du processus d'acquisition des soft skills et des comportements observables utilisés pour faciliter le processus de positionnement et d'évaluation.

Autres outils

D'autres outils ont été développés pour faciliter l'appropriation du projet Soft skills par les formateurs, encadrants techniques, tuteurs et évaluateurs et pour leur permettre de former et évaluer aux soft skills de manière autonome et indépendante

- **Le kit de formation** donne toutes les clés pour préparer et mettre en œuvre la formation aux soft skills dans n'importe quelle organisation et avec n'importe quel apprenant. Il décrit en détail la méthode et le programme de formation et fournit des fiches récapitulatives des formations par niveau. Il donne également des suggestions concernant les outils pédagogiques à mobiliser à chaque étape de la formation ou la posture à adopter en tant que formateur.
- **La boîte à outils pédagogique Soft skills** présente une collection de plus de 80 outils qui peuvent être mobilisés pour former aux soft skills. Les outils sont basés sur l'expérience des partenaires du projet (des outils qu'ils ont utilisés dans certaines formations ou pendant leurs carrières professionnelles ainsi que des outils qu'ils ont développés ou adaptés pour ce projet). Ces outils nécessitent quelques équipements et peuvent être facilement adaptés aux différents contextes. Le kit de formation suggère leur utilisation.
- **Les techniques de facilitation** aident les formateurs, encadrants techniques, tuteurs, évaluateurs à accompagner les apprenants dans la phase de consolidation en situation de travail. Elles rassemblent des idées pour utiliser les soft skills au quotidien et pour conseiller les apprenants.
- **Le protocole de positionnement et d'évaluation aux soft skills** donne toutes les clés pour évaluer et attester l'acquisition aux soft skills. Il décrit les différents moments et les différentes méthodes de formation et donne des outils pour évaluer correctement ;
- **La formation des formateurs** est un programme et un contenu de formation à destination des formateurs, encadrants techniques, tuteurs, évaluateurs qui souhaitent apprendre à utiliser les outils développés dans le cadre du projet et à former aux soft skills sans problème.
- **La checklist des soft skills des formateurs** permet aux formateurs, encadrants techniques, tuteurs et évaluateurs de vérifier, après une formation ou une lecture de nos outils, leurs connaissances liées aux soft skills mais aussi d'avoir une vue d'ensemble sur les matériaux et outils nécessaires à l'implémentation de positionnements, de formations ou encore d'évaluations soft skills dans leurs structures.

Vous trouverez tous ces outils en accès libre sur notre page web : www.softskills-project.eu



Zerobarrier

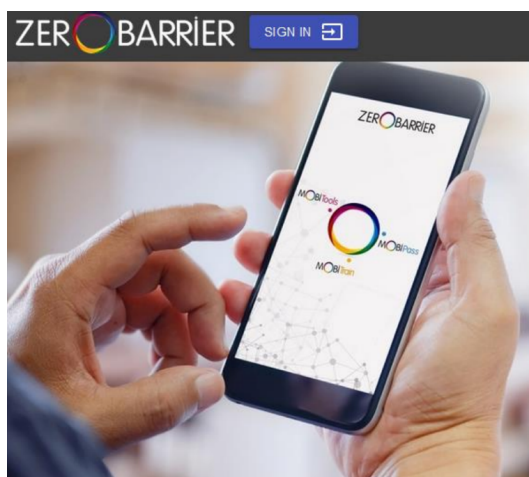
Zerobarrier est une solution globale de formation au travail, de capitalisation des compétences acquises et de promotion de la mobilité professionnelle européenne développée par l'organisation Solivers avec l'aide des différents partenaires dans le cadre de plusieurs projets européens.

Sur cette plateforme payante, les utilisateurs peuvent facilement rechercher les outils que nous avons développés au cours du projet soft skills, garder une trace des sessions de formation, enregistrer les différents résultats du test de positionnement ou des évaluations et générer des CV et des portefeuilles de compétences.

La plateforme est divisée en 3 parties :

- **Mobitools** : sur Mobitools, vous pouvez trouver le catalogue européen de références aux soft skills, le kit de formation, la boîte à outils (ainsi que les fiches outils individuelles), la publication regroupant les techniques de facilitations, le protocole de positionnement et d'évaluation, les 7 référentiels métiers qui ont été liés aux soft skill), les roues et les pictogrammes ainsi que le référentiel des soft skills. Tous ces outils sont aussi accessibles gratuitement sur www.softskills-project.eu
- **Mobitrain** : sur Mobitrain, il est possible de garder une trace de toutes les formations et de toutes les phases de consolidation en situation de travail suivies par chaque apprenant, ce qui est très utile lorsque le process d'acquisition des soft skills ne se déroule pas dans la même organisation ou si un apprenant change d'organisation.
- **Mobipass** : il est possible de trouver les 7 référentiels métiers que nous avons liés aux soft skills (...) ainsi que le référentiel métier Soft Skills. En même temps, il est possible d'enregistrer les résultats du positionnement et des évaluations et de générer automatiquement des CV et des portefeuilles de compétences.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la plateforme, contactez Solivers : contact@zerobarrier.eu ou visiter directement l'application www.zerobarrier.eu



1. LE PROCESSUS D'IDENTIFICATION ET DE DEFINITION DES SOFT SKILLS

A. Que sont les soft skills?

Le concept de compétence ne dispose pas d'une définition unique : il a une signification variable selon le contexte et les acteurs.

La plupart des experts s'accordent néanmoins sur le fait qu'il repose sur :

- L'utilisation de ressources variées
- Dans une situation spécifique. La compétence est donc fortement liée à l'action.

Une compétence se développe dans un contexte social ou professionnel et répond à des attentes spécifiques liées à ce contexte.

Tout comme les compétences en général, les soft skills n'ont pas une seule définition ou signification. Ils existent en termes divers : il n'y a pas de consensus sur la définition des soft skills, ni sur le concept.

Dans ce contexte, l'importance repose sur l'approche choisie. Dans le cadre de notre projet, nous considérons les **soft skills** comme des compétences relationnelles et humaines, proches des traits de personnalité. Ils sont essentiels dans la vie professionnelle, et complètent les compétences et connaissances spécialisées. Contrairement à ces « hard skills », propres à un ou plusieurs métiers, les soft skills sont mobilisables dans différents contextes professionnels.

Les soft skills sont intéressants pour la formation, l'orientation ou la mobilité professionnelle, ce qui touche en particulier les publics de bas niveau de qualification.

Hard skills	Soft skills
Expertise technique et savoirs nécessaires pour obtenir un emploi Spécialisés Peuvent être enseignés et appris	Compétences relationnelles et humaines Interdisciplinaires Acquis grâce à l'expérience tout au long de la vie

Les soft skills se distinguent des **compétences transversales**, qui, bien que mobilisables sur un nombre varié de postes, sont liées à un contexte professionnel. C'est le cas de la maîtrise des langues étrangères, ou de la capacité à lire ou écrire.

Ils sont également à différencier des **life skills**, qui sont des aptitudes personnelles, des traits de personnalité, renforcés au fur et à mesure des expériences de la vie. On peut citer par exemple la curiosité ou la tolérance.

Ces « life skills » servent de base à l'intégration sociale et professionnelle de la personne.



B. L'identification des principaux soft skills nécessaires à l'emploi

Les partenaires du projet *Soft skills* se sont concentrés dans un premier temps sur l'identification des principaux soft skills nécessaires à l'emploi.

L'ensemble des organismes partenaires du projet ont une expérience dans l'accompagnement et la formation des personnes de bas niveau de qualification. Ils ont réuni leurs réseaux et partenaires locaux pour identifier les soft skills les plus pertinents dans des métiers porteurs pour ce public, tels qu'aide cuisinier, vendeur, agent d'entretien des espaces verts, agent de propreté.

La liste a ensuite été ouverte afin de convenir à tous les métiers. Elle doit ainsi permettre de monter en compétences puis en responsabilités.

Les ressources existantes au niveau européen, national et local ont été mobilisées :

- Le **Référentiel de Compétences transversales, de la Coordination française AEFA** Agenda européen pour la formation des adultes, et l'Agence Erasmus+ France,
- Les ressources du **projet Erasmus+ Step4 SFC**, en particulier la « Shopping liste » qui s'inspire elle-même de :
La formation professionnelle : Etre de Henri Boudreault, Québec, Editions Tout autrement. 2004.
- Les ressources du **projet Erasmus+ RECTEC**, en particulier le référentiel pour l'identification des compétences transversales
- Les ressources internes des partenaires Soft skills, dont certains travaillent déjà sur les soft skills

Les soft skills peuvent être répartis en deux groupes :

- Les **compétences inter-personnelles**, nécessaires à la communication et à l'interaction avec d'autres personnes,
- Les **compétences intra-personnelles**, qui sont des compétences internes, des perceptions et attitudes qui interviennent dans l'esprit d'une personne.

Nous avons défini 5 catégories de soft skills appartenant à ces deux groupes :

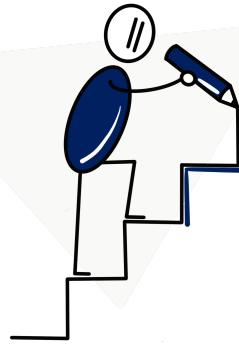
- **Compétences intra-personnelle** : capacité de progresser, conscience de soi et implication – c'est-à-dire les capacités essentielles à un individu pour comprendre pleinement et faire face à ses émotions ;
- **Compétences inter-personnelle** : interaction et fiabilité – prenant en compte les facteurs qui permettent à un individu de comprendre et d'interagir efficacement avec les autres.



Les cinq catégories de soft skills

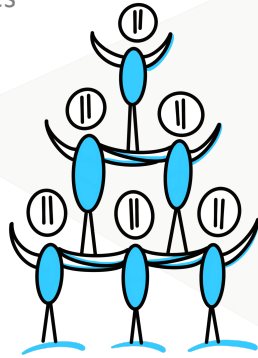
Capacité à progresser

Être capable de se remettre en question et de progresser



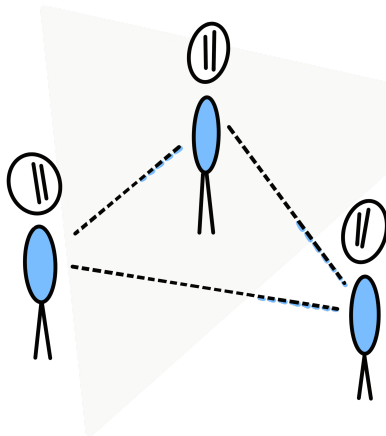
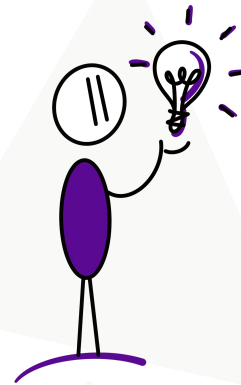
Fiabilité

Inspire confiance par ses actes et ses attitudes professionnelles



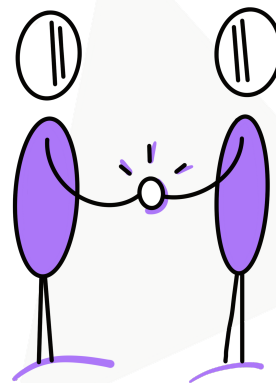
Conscience de soi

« Connais-toi toi-même »



Interactions

Avoir les ressources nécessaires pour comprendre et se faire comprendre.
Faire preuve de considération et d'écoute.



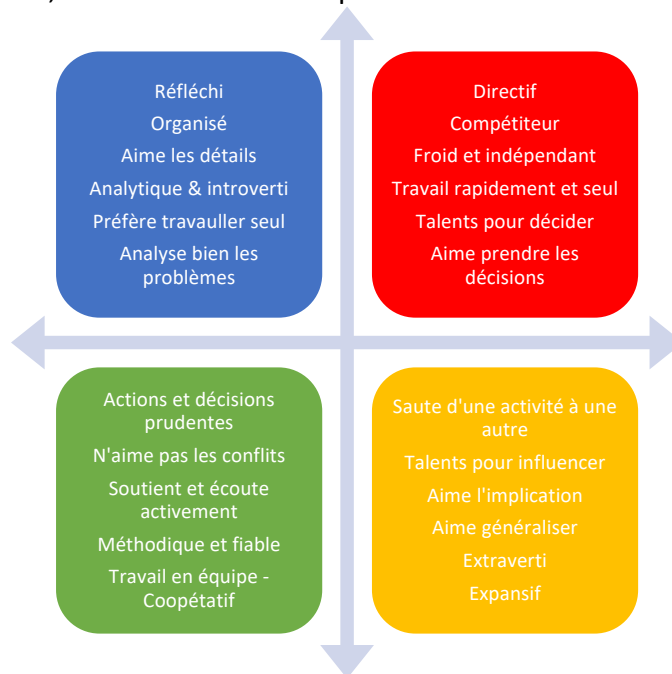
Implication

Être force de proposition et s'atteler activement à son travail et aux tâches associées



Enfin, la **méthode de management par les couleurs** (aussi appelée Insights, DISC, 4Colors...) a été utilisée comme base théorique pour construire ces catégories de soft skills.

Cette méthode a pour objectif d'améliorer les compétences comportementales. Elle considère que chaque individu est un mélange de 4 types de comportements différents correspondant chacun à une couleur, dont l'une ou l'autre prédomine.



Nous avons construit chaque catégorie de façon à ce que chacune d'entre elle se compose de 4 soft skills correspondant à chaque type de comportements, ou aux 4 couleurs :

> **Capacité à progresser**

- Apprendre à apprendre
- Autonomie
- Adaptabilité
- Accepter les remarques professionnelles

> **Implication**

- Sens de l'organisation
- Sens des responsabilités
- Prendre des initiatives
- Sens de l'anticipation

> **Interactions**

- Communication
- Leadership
- Travail en équipe
- Assertivité

> **Conscience de soi**

- Prise de recul
- Confiance en soi
- Intelligence émotionnelle
- Présentation

> **Fiabilité**

- Respect des règles
- Efficacité
- Conscience professionnelle
- Sens de l'éthique





Grâce à cette construction, chaque personne se sent à l'aise sur l'un des soft skills de chaque catégorie, qui correspond à la couleur dominante chez elle. Par exemple, une personne ayant pour couleur dominante le rouge sera plus à l'aise avec le soft skill leadership de la catégorie Interactions.

Nous utilisons ces facilités pour aider la personne à développer d'autres soft skills moins évidents pour elle. En utilisant ses aptitudes au leadership, la personne sera capable de développer d'autres soft skills de la même catégorie, comme l'assertivité, qui est moins naturelle chez elle.

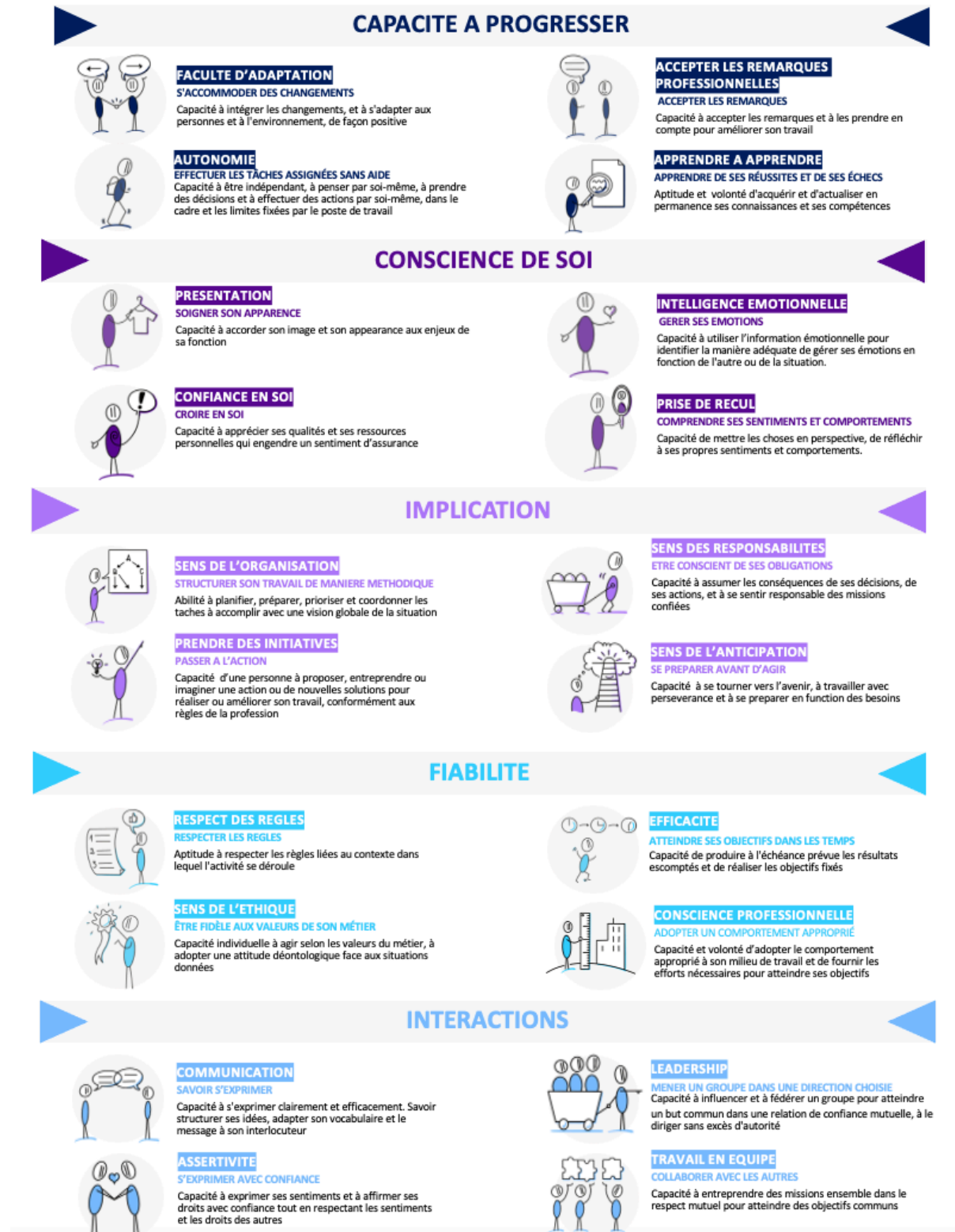
On place ainsi chacun en situation de réussite, en prenant en compte les tendances et atouts de chacun et en prenant conscience de leurs axes de progression.

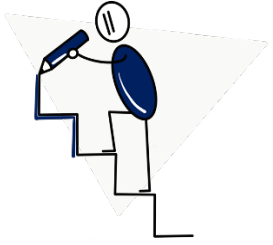
La liste de soft skills ainsi obtenue est donc à la fois succincte, cohérente et en phase avec les exigences du marché du travail actuel.



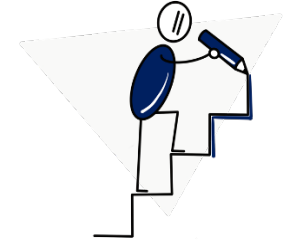
C. Définitions des soft skills

Le Catalogue européen de références soft skills vise à référencer les soft skills identifiés. Pour chacune des compétences identifiées, il propose deux définitions: une définition complète et une définition facile à lire. Les définitions proposées pour chaque soft skill sont indépendantes du contexte et de la situation professionnelle.

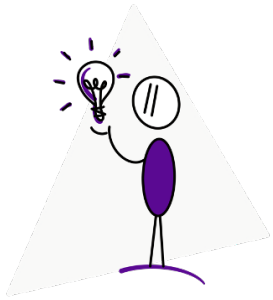




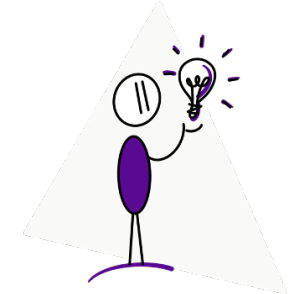
CAPACITE A PROGRESSER



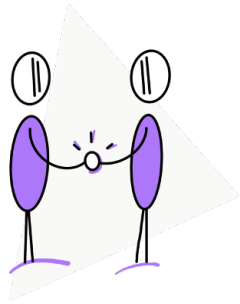
Catégorie	Soft skills	Définition courte	Définition
Capacité à progresser Etre capable de se remettre en question et de progresser	Apprendre à apprendre	Apprendre de ses réussites et de ses échecs	Aptitude et volonté d'acquérir et d'actualiser en permanence ses connaissances et ses compétences
	Autonomie	Effectuer les tâches assignées sans aide	Capacité à être indépendant, à penser par soi-même, à prendre des décisions et à effectuer des actions par soi-même, dans le cadre et les limites fixées par le poste de travail
	Faculté d'adaptation	S'accommoder des changements	Capacité à intégrer les changements, et à s'adapter aux personnes et à l'environnement, de façon positive
	Accepter les remarques professionnelles	Accepter les remarques professionnelles	Capacité à accepter les remarques et à prendre en compte pour améliorer son travail



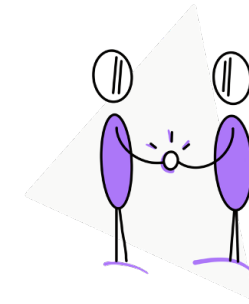
CONSCIENCE DE SOI



Catégorie	Soft skills	Définition courte	Définition
Conscience de soi Connais-toi toi-même !	Prise de recul/Auto-réflexivité	Appréhender les choses avec rationalité	Capacité de mettre les choses à distance pour y réfléchir. Savoir nommer ce qui se passe aussi bien au niveau des faits, que des émotions, que de ses croyances avec un vocabulaire précis et riche.
	Confiance en soi	Croire en soi	Capacité à apprécier ses qualités et ses ressources personnelles qui engendre un sentiment d'assurance
	Intelligence émotionnelle	Gérer ses émotions	Capacité à utiliser l'information émotionnelle pour identifier la manière adéquate de gérer ses émotions en fonction de l'autre ou de la situation
	Presentation	Soigner son apparence	Capacité à accorder son image aux enjeux de sa fonction

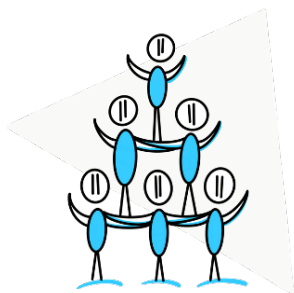


IMPLICATION

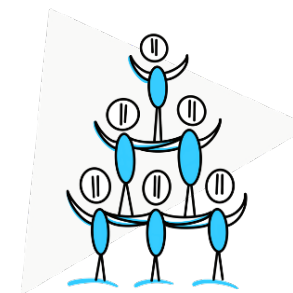


Catégorie	Soft skills	Définition courte	Définition
Implication Etre force de proposition. S'atteler activement à son travail et aux tâches associées	Sens de l'organisation	Planifier, préparer, organiser son travail de façon méthodique et structurée	Capacité à planifier et prioriser les tâches à effectuer, coordonner les étapes à suivre en ayant une vision globale des situations.
	Sens des responsabilités	Etre conscient de ses obligations	Capacité à assumer les conséquences de ses décisions, de ses actions, et à se sentir responsable des missions confiées
	Prendre des initiatives	Passer à l'action	Capacité d'une personne à proposer, entreprendre ou imaginer une action ou de nouvelles solutions pour réaliser ou améliorer son travail, conformément aux règles de la profession
	Sens de l'anticipation	Se préparer avant d'agir	Capacité à se projeter dans un avenir plus ou moins proche, à travailler avec persévérance au fur et à mesure des besoins

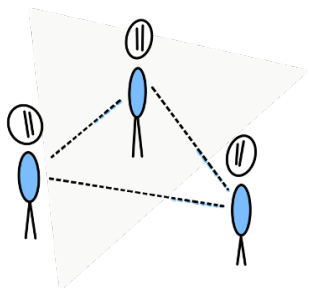




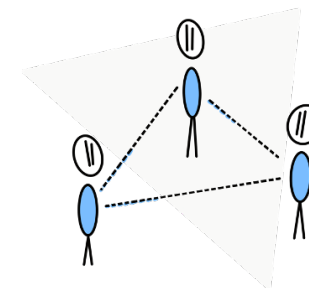
FIABILITE



Catégorie	Soft skills	Définition courte	Définition
Fiabilité Inspirer confiance par ses actes et ses attitudes professionnelles	Respect des règles	Respecter les règles	Aptitude à respecter les règles liées au contexte dans lequel l'activité de déroule - de sa propre volonté
	Efficacité	Atteindre ses objectifs dans les temps	Capacité de produire à l'échéance prévue les résultats escomptés et de réaliser les objectifs fixés
	Conscience professionnelle	Adopter un comportement approprié	Capacité et volonté d'adopter le comportement approprié à son milieu de travail et de fournir les efforts nécessaires pour atteindre ses objectifs
	Sens de l'éthique	Etre fidèle aux valeurs de son métier	Capacité individuelle à agir selon les valeurs du métier, à adopter une attitude déontologique face aux situations données



INTERACTIONS

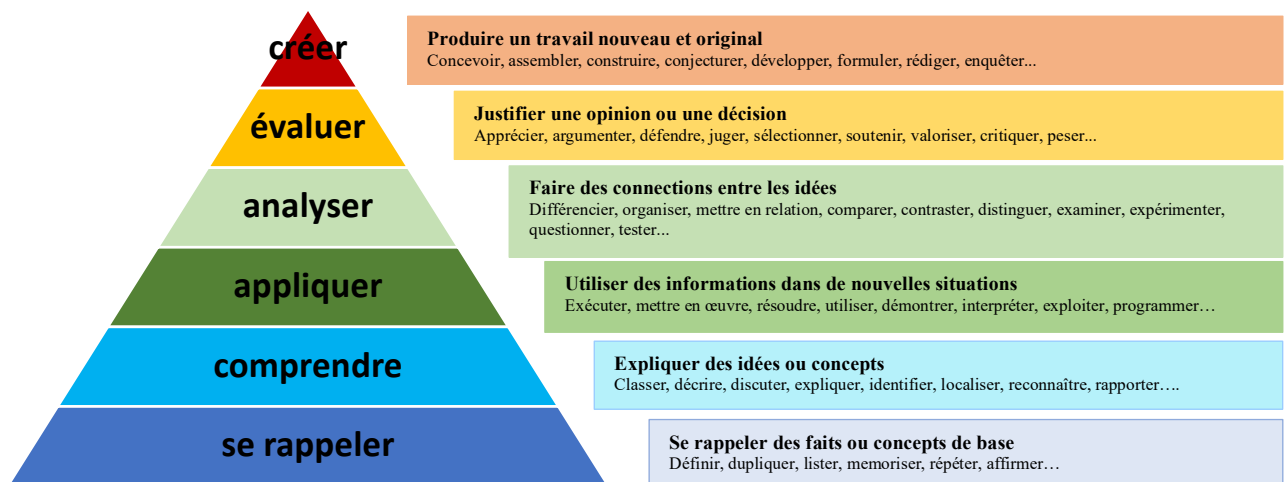


Catégorie	Soft skills	Définition courte	Définition
Interactions Avoir les ressources nécessaires pour comprendre et se faire comprendre. Faire preuve de considération et d'écoute.	Communication	Savoir s'exprimer	Capacité à s'exprimer clairement et efficacement. Savoir structurer ses idées, adapter son vocabulaire et le message à son interlocuteur
	Leadership	Mener un groupe dans une direction choisie	Capacité à influencer et à fédérer un groupe pour atteindre un but commun dans une relation de confiance mutuelle, à le diriger sans excès d'autorité
	Team work	Etre capable de collaborer	Capacité d'interagir pour entreprendre ensemble une mission afin d'atteindre des objectifs communs, dans le respect des autres.
	Assertiveness	S'exprimer avec bienveillance	Capacité d'exprimer ses sentiments et d'affirmer ses droits, tout en respectant les sentiments et les droits des autres

2. LES NIVEAUX D'ACQUISITION DES SOFT SKILLS

A. La méthode de graduation des soft skills

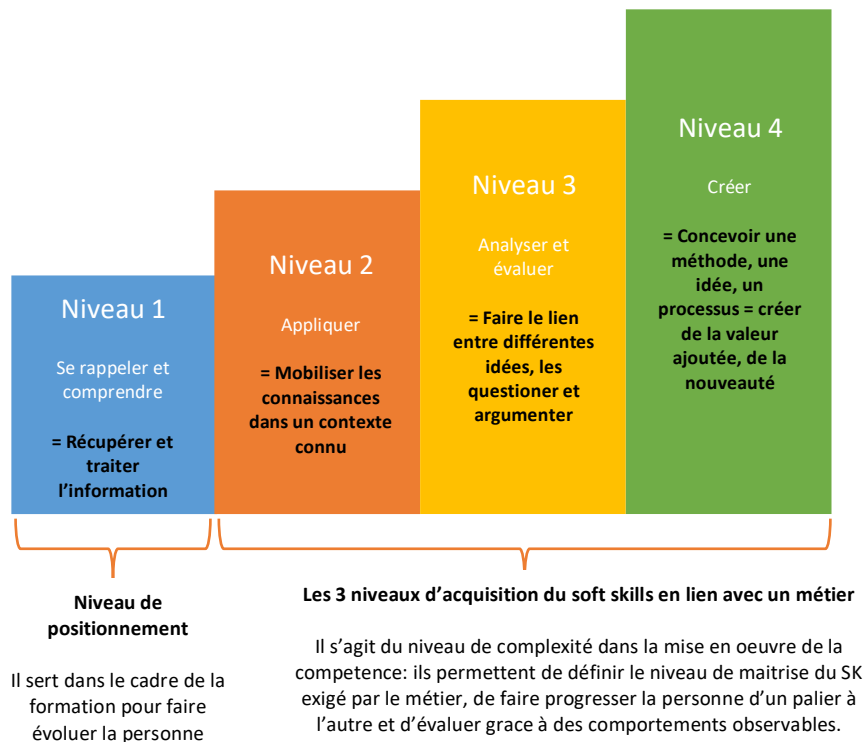
Les soft skills ont été gradués en 4 niveaux d'acquisition en s'inspirant de la méthode de la taxonomie de Bloom révisée Anderson, qui propose une classification des niveaux d'acquisition des connaissances selon le modèle suivant :



Cette méthode a été adaptée aux enjeux de notre projet et avons gradué les soft skills en 4 niveaux d'acquisition :

- Les niveaux 1 et 2, **se rappeler et comprendre**, correspondent à des niveaux de positionnement, ils ont donc été regroupés.
- L'**application** constitue une étape essentielle : il s'agit de la première étape d'acquisition d'une compétence.
- Les niveaux d'**analyse** et d'**évaluation** sont tous deux liés à la capacité de prendre du recul sur sa pratique, et de questionner la compétence.
- Enfin, la **création** fait référence à la capacité de créer de la valeur ajoutée à partir de la compétence et des connaissances en question. C'est donc l'étape ultime de la maîtrise d'un soft skill.

Nous obtenons ainsi 4 niveaux d'acquisition:

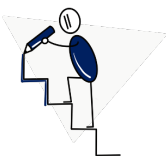


Chacun des soft skills identifiés a été caractérisé par des descripteurs précisant les acquis de la personne pour chacun des niveaux :

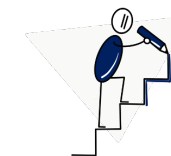
Niveaux d'acquisition du soft skill – Taxonomie de Bloom			
1	2	3	4
Se rappeler et comprendre	Appliquer	Analyser et évaluer	Créer
Il/Elle comprend de manière durable les principes clés de ce soft skill.	Il/Elle met en oeuvre des principes clés du soft skill dans les situations simples rencontrées dans le quotidien de son travail	Il/Elle résout les situations complexes rencontrées dans son travail en identifiant les composantes internes de la situation et en leur donnant du sens (problems, potentiels, ressources à mobiliser)	Il/Elle produit de Nouvelles solutions en s'appuyant sur des critères éthiques ou des données transverses

B. Les niveaux d'acquisition des soft skills - Définitions

Les définitions de chaque niveau de chaque soft skill sont présentés dans les pages suivantes sous forme de tableau ou de roues.



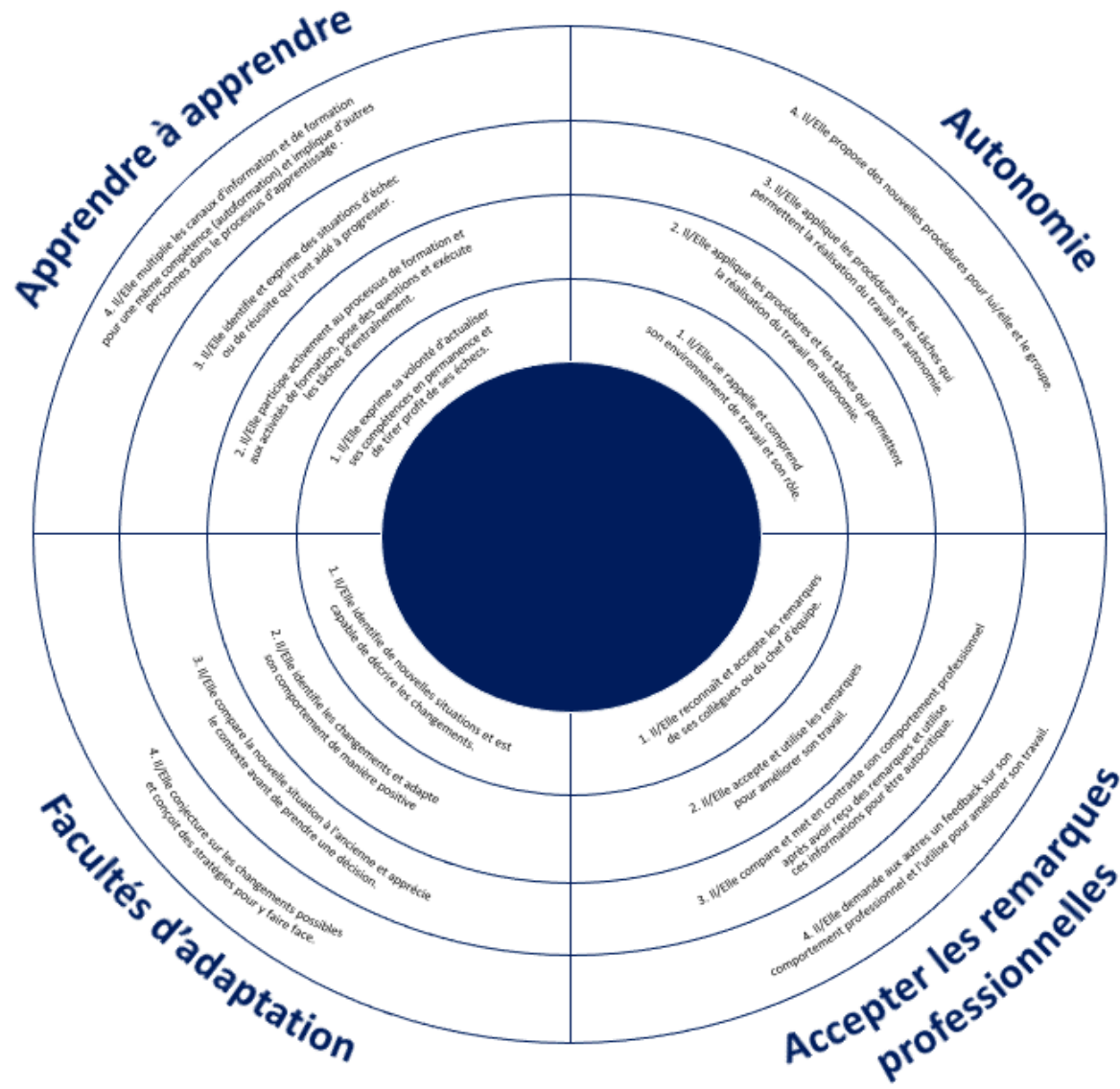
CATEGORIE: CAPACITE A PROGRESSER

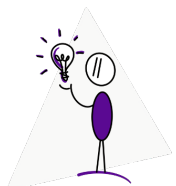


Niveaux d'acquisition des soft skills – selon la taxonomie de Bloom

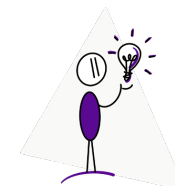
	Se rappeler et comprendre	Appliquer	Analyser et évaluer	Créer
APPRENDRE A APPRENDRE Aptitude et volonté d'acquérir et d'actualiser en permanence ses connaissances et ses compétences.	Il/Elle exprime sa volonté d'actualiser ses compétences et de tirer profit de ses échecs.	I/Elle participe activement au processus de formation et aux activités de formation, pose des questions et exécute les tâches d'entraînement.	Il/Elle identifie et exprime des situations d'échec ou de réussite qui l'ont aidé à progresser.	Il/Elle multiplie les canaux d'information et de formation pour une même compétence (autoformation) et implique d'autres personnes dans le processus d'apprentissage.
AUTONOMIE Capacité à être indépendant, à penser par soi-même, à prendre des décisions et à effectuer des actions par soi-même, dans le cadre et les limites fixées par le poste de travail.	Il/Elle se rappelle et comprend son environnement de travail et son rôle.	Il/Elle applique les procédures et les tâches qui permettent la réalisation du travail en autonomie.	Il/Elle analyse des situations nouvelles ou méconnues, transfère et utilise ses compétences et connaissances.	Il/Elle propose des nouvelles procédures pour lui/elle et le groupe.
ACCEPTER LES REMARQUES PROFESSIONNELLES Capacité à accepter les remarques et à les prendre en compte pour améliorer son travail.	Il/Elle reconnaît et accepte les remarques de ses collègues ou du chef d'équipe.	Il/Elle accepte et utilise les remarques pour améliorer son travail.	Il/Elle compare et met en contraste son comportement professionnel après avoir reçu des remarques et utilise ces informations pour être autocritique.	Il/Elle demande aux autres un feedback sur son comportement professionnel et l'utilise pour améliorer son travail.
FACILITE D'ADAPTATION Capacité à intégrer les changements, et à s'adapter aux personnes et à l'environnement, de façon positive.	Il/Elle identifie de nouvelles situations et est capable de décrire les changements.	Il/Elle identifie les changements et adapte son comportement de manière positive.	Il/Elle compare la nouvelle situation à l'ancienne et apprécie le contexte avant de prendre une décision.	Il/Elle conjecture sur les changements possibles et conçoit des stratégies pour y faire face.







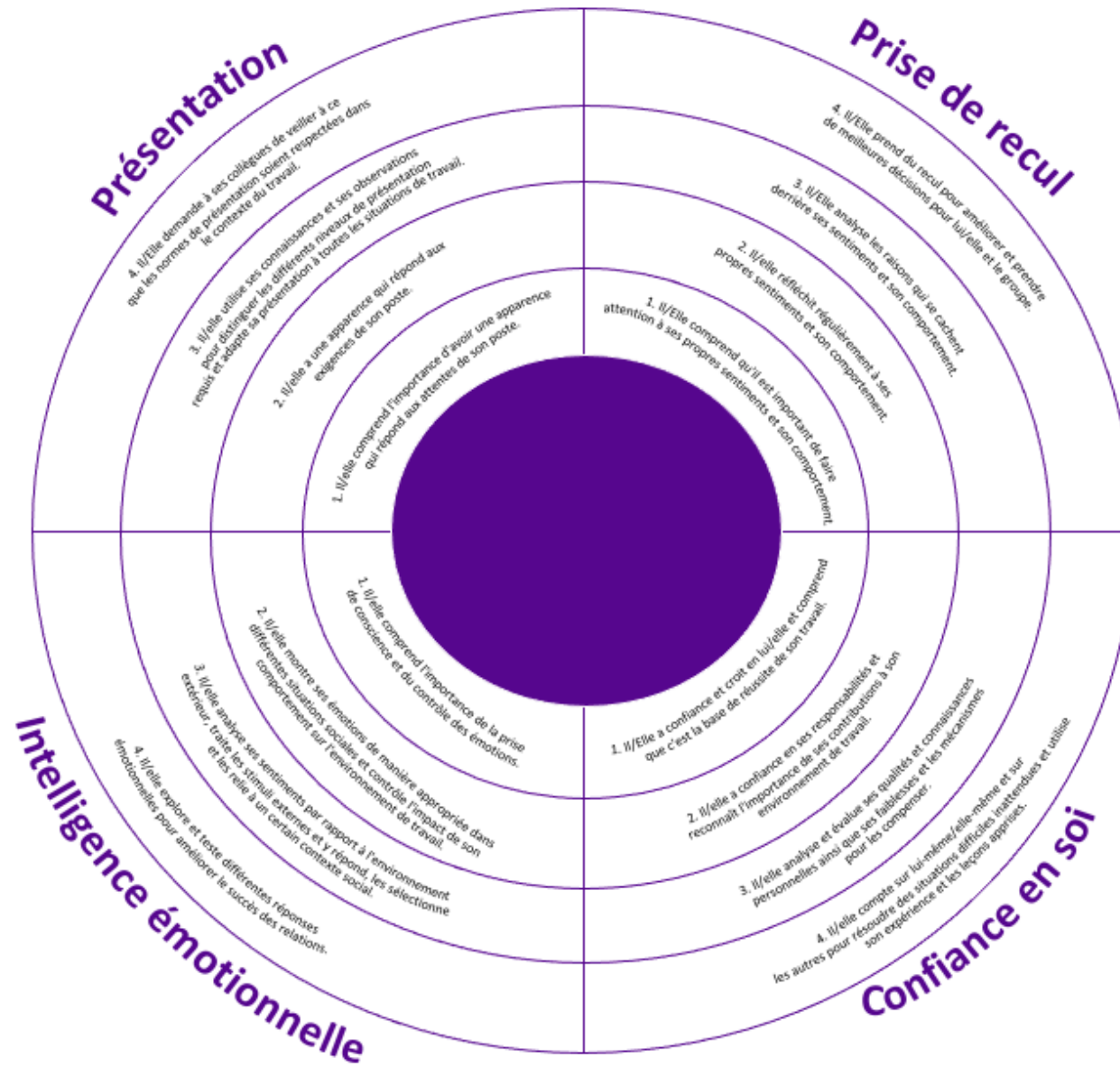
CATEGORIE: CONSCIENCE DE SOI

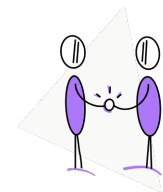
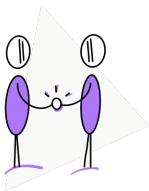


Niveaux d'acquisition des soft skills – selon la taxonomie de Bloom

	Se rappeler et comprendre	Appliquer	Analyser et évaluer	Créer
<p>PRISE DE RECUL Capacité de mettre les choses en perspective, de réfléchir à ses propres sentiments et comportements.</p>	Il/Elle comprend qu'il est important de faire attention à ses propres sentiments et son comportement.	Il/elle réfléchit régulièrement à ses propres sentiments et son comportement.	Il/Elle analyse les raisons qui se cachent derrière ses sentiments et son comportement.	Il/Elle prend du recul pour améliorer et prendre de meilleures décisions pour lui/elle et le groupe.
<p>CONFIANCE EN SOI Capacité à apprécier ses qualités et ses ressources personnelles qui engendre un sentiment d'assurance.</p>	Il/Elle a confiance et croit en lui/elle et comprend que c'est la base de réussite de son travail.	Il/Elle a confiance en ses responsabilités et reconnaît l'importance de ses contributions à son environnement de travail.	Il/Elle analyse et évalue ses qualités et connaissances personnelles ainsi que ses faiblesses et les mécanismes pour les compenser.	Il/Elle compte sur lui-même/elle-même et sur les autres pour résoudre des situations difficiles inattendues et utilise son expérience et les leçons apprises.
<p>INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE Capacité à utiliser l'information émotionnelle pour identifier la manière adéquate de gérer ses émotions en fonction de l'autre ou de la situation.</p>	Il/elle comprend l'importance de la prise de conscience et du contrôle des émotions.	Il/elle montre ses émotions de manière appropriée dans différentes situations sociales et contrôle l'impact de son comportement sur l'environnement de travail.	Il/elle analyse ses sentiments par rapport à l'environnement extérieur, traite les stimuli externes et y répond, les sélectionne et les relie à un certain contexte social.	Il/elle explore et teste différentes réponses émotionnelles pour améliorer le succès des relations.
<p>PRESENTATION Capacité à accorder son image et son apparence aux enjeux de sa fonction</p>	Il/elle comprend l'importance d'avoir une apparence qui répond aux attentes de son poste.	Il/elle a une apparence qui répond aux exigences de son poste.	Il/elle utilise ses connaissances et ses observations pour distinguer les différents niveaux de présentation requis et adapte sa présentation à toutes les situations de travail.	Il/Elle demande à ses collègues de veiller à ce que les normes de présentation soient respectées dans le contexte du travail.





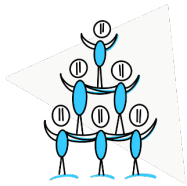


CATEGORIE: IMPLICATION

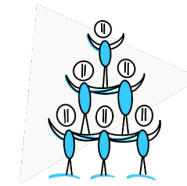
Niveaux d'acquisition des soft skills– selon la taxonomie de Bloom

	Se rappeler et comprendre	Appliquer	Analyser et évaluer	Créer
<p>SENS DE L'ANTICIPATION Capacité à se tourner vers l'avenir, à travailler avec persévérance et à se préparer en fonction des besoins</p>	Il/Elle peut décrire mentalement une action avant de la réaliser.	Il/Elle envisage les prochaines étapes de sa mission sur la base de projections, en réfléchissant aux risques et avantages potentiels avant d'agir.	Il/Elle anticipe les conséquences de ses décisions et de ses actions sur son environnement et adapte ses actions en conséquence (improvisation structurée).	Il/Elle canalise ses ressources pour construire une image cohérente et complète du projet futur.
<p>PRENDRE DES INITIATIVES Capacité d'une personne à proposer, entreprendre ou imaginer une action ou de nouvelles solutions pour réaliser ou améliorer son travail, conformément aux règles de la profession.</p>	Il/Elle comprend quelles actions sont utiles et nécessaires pour accomplir les tâches inhérentes à sa fonction et aux règles du lieu de travail.	Il/Elle va au-delà de ses tâches habituelles pour obtenir de meilleurs résultats.	Il/Elle adapte ses tâches aux nouvelles exigences en cas de changement d'objectifs et/ou de calendrier en prenant lui-même l'initiative.	Il/Elle trouve des solutions innovantes pour atteindre les objectifs et encourage les autres à faire de même.
<p>SENS DES RESPONSABILITES Capacité à assumer les conséquences de ses décisions, de ses actions, et à se sentir responsable des missions confiées</p>	Il/Elle connaît le niveau de responsabilité requis par les différentes tâches à accomplir.	Il/Elle se comporte en assumant avec responsabilité les tâches à accomplir dans des contextes différents.	Il/Elle s'assure de disposer du matériel adéquat pour effectuer les tâches et les coordonner de manière adéquate, et analyse les causes des erreurs en assumant la responsabilité.	Il/Elle définit la responsabilité de chaque membre de l'équipe et encourage l'équipe à être plus responsable.
<p>SENS DE L'ORGANISATION Ablité à planifier, préparer, prioriser et coordonner les tâches à accomplir avec une vision globale de la situation.</p>	Il/Elle se souvient de ses tâches quotidiennes sans avoir besoin d'aucun rappel, sait où trouver ce dont il/elle a besoin et comprend l'importance du rangement.	Il/Elle utilise un système d'organisation qui lui permet de traiter les tâches dans un ordre cohérent.	Il/Elle évalue la ou les tâches à accomplir et gère son temps en fonction des contraintes, des priorités et des urgences.	Il/Elle a une vision éclairée de sa mission ou de son rôle et délègue ou assigne les tâches aux bons membres de l'équipe si nécessaire.



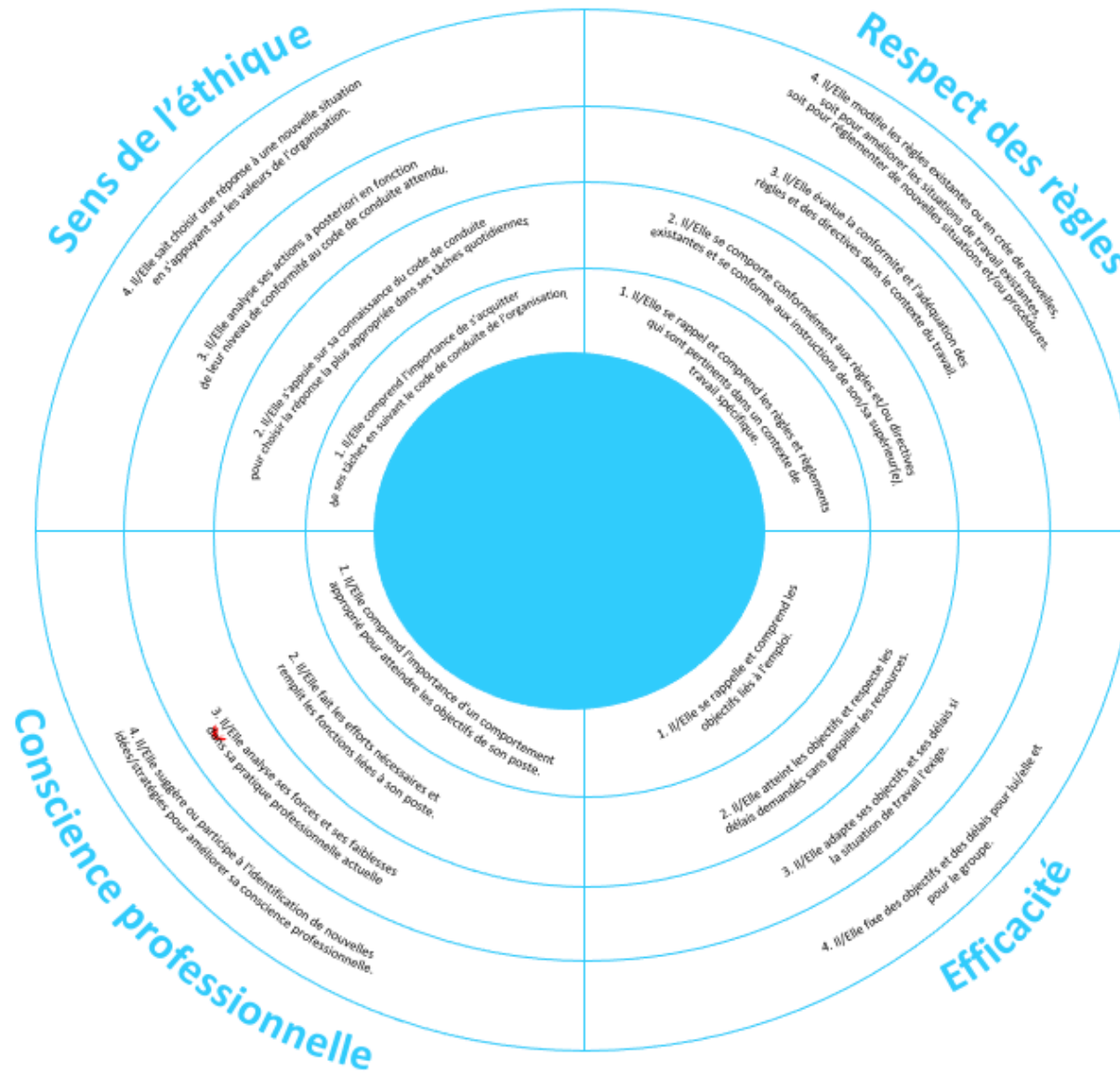


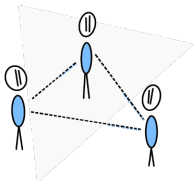
CATEGORIE: FIABILITE



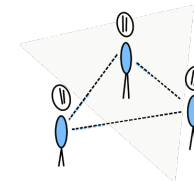
Niveaux d'acquisition des soft skills – selon la taxonomie de Bloom

	Se rappeler et comprendre	Appliquer	Analyser et évaluer	Créer
<p>RESPECT DES REGLES</p> <p>Aptitude à respecter les règles liées au contexte dans lequel l'activité se déroule</p>	Il/Elle se rappelle et comprend les règles et règlements qui sont pertinents dans un contexte de travail spécifique.	Il/Elle se comporte conformément aux règles et/ou directives existantes et se conforme aux instructions de son/sa supérieur(e).	Il/Elle évalue la conformité et l'adéquation des règles et des directives dans le contexte du travail.	Il/Elle modifie les règles existantes ou en crée de nouvelles, soit pour améliorer les situations de travail existantes, soit pour régler de nouvelles situations et/ou procédures.
<p>EFFICACITE</p> <p>Capacité de produire à l'échéance prévue les résultats escomptés et de réaliser les objectifs fixés</p>	Il/Elle se rappelle et comprend les objectifs liés à l'emploi.	Il/Elle atteint les objectifs et respecte les délais demandés sans gaspiller les ressources.	Il/Elle adapte ses objectifs et ses délais si la situation de travail l'exige.	Il/Elle fixe des objectifs et des délais pour lui/elle et pour le groupe.
<p>CONSCIENCE PROFESSIONNELLE</p> <p>Capacité et volonté d'adopter le comportement approprié à son milieu de travail et de fournir les efforts nécessaires pour atteindre ses objectifs</p>	Il/Elle comprend l'importance d'un comportement approprié pour atteindre les objectifs de son poste.	Il/Elle fait les efforts nécessaires et remplit les fonctions liées à son poste.	Il/Elle analyse ses forces et ses faiblesses dans sa pratique professionnelle actuelle.	Il/Elle suggère ou participe à l'identification de nouvelles idées/stratégies pour améliorer sa conscience professionnelle.
<p>SENS DE L'ETHIQUE</p> <p>Capacité individuelle à agir selon les valeurs du métier, à adopter une attitude déontologique face aux situations données</p>	Il/Elle comprend l'importance de s'acquitter de ses tâches en suivant le code de conduite de l'organisation.	Il/Elle s'appuie sur sa connaissance du code de conduite pour choisir la réponse la plus appropriée dans ses tâches quotidiennes.	Il/Elle analyse ses actions a posteriori en fonction de leur niveau de conformité au code de conduite attendu.	Il/Elle sait choisir une réponse à une nouvelle situation en s'appuyant sur les valeurs de l'organisation.





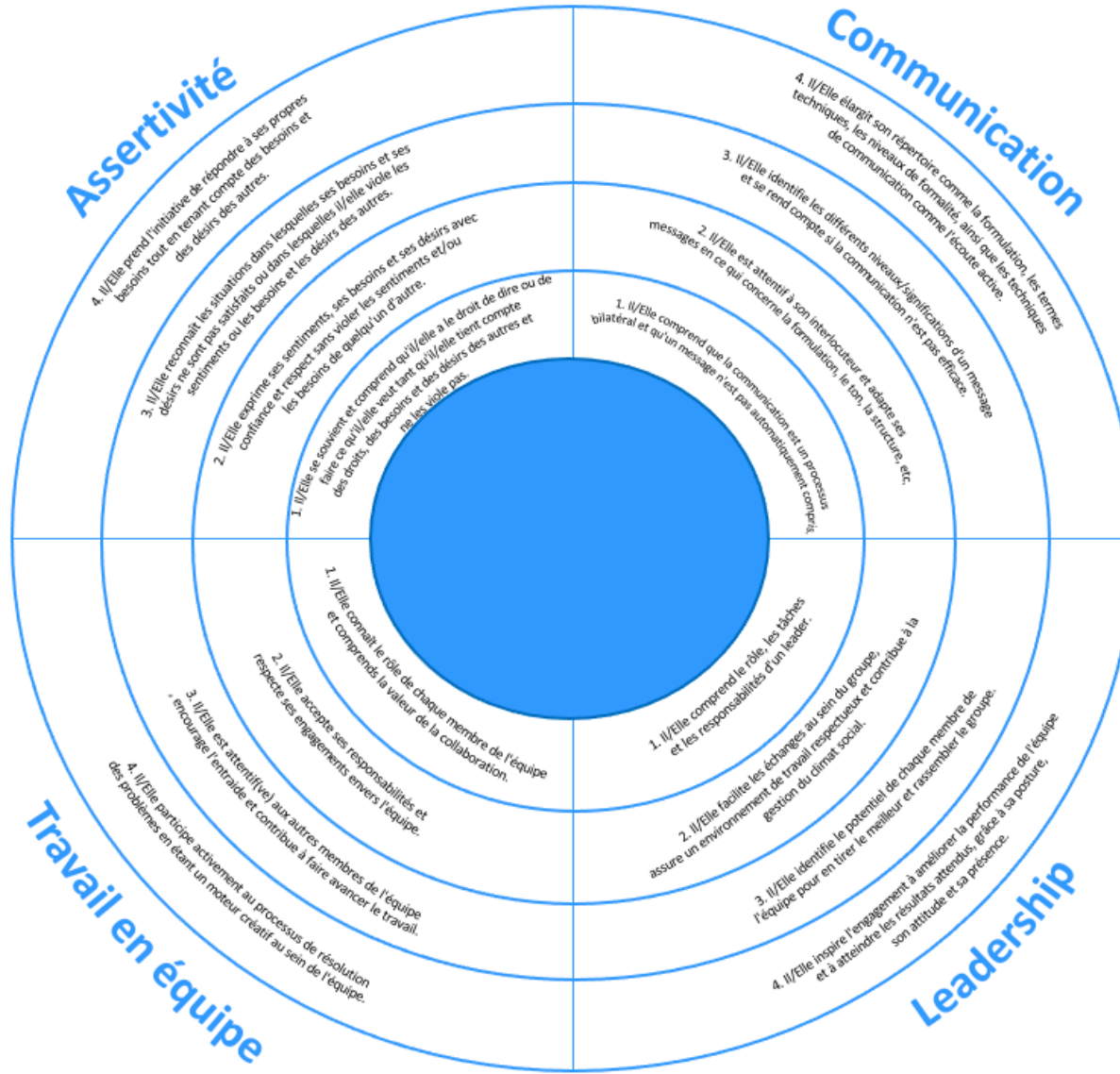
CATEGORIE: INTERACTIONS



Niveaux d'acquisition des soft skills – selon la taxonomie de Bloom

	Se rappeler et comprendre	Appliquer	Analyser et évaluer	Créer
<p>COMMUNICATION</p> <p>Capacité à s'exprimer clairement et efficacement, savoir structurer ses idées, adapter son vocabulaire et le message à son interlocuteur</p>	Il/Elle comprend que la communication est un processus bilatéral et qu'un message n'est pas automatiquement compris.	Il/Elle est attentif à son interlocuteur et adapte ses messages en ce qui concerne la formulation, le ton, la structure, etc.	Il/Elle identifie les différents niveaux/significations d'un message et se rend compte si la communication n'est pas efficace.	Il/Elle élargit son répertoire comme la formulation, les termes techniques, les niveaux de formalité, ainsi que les techniques de communication comme l'écoute active.
<p>LEADERSHIP</p> <p>Capacité à influencer et à fédérer un groupe pour atteindre un but commun dans une relation de confiance mutuelle, à le diriger sans excès d'autorité</p>	Il/Elle comprend le rôle, les tâches et les responsabilités d'un leader.	Il/Elle facilite les échanges au sein du groupe, assure un environnement de travail respectueux et contribue à la gestion du climat social.	Il/Elle identifie le potentiel de chaque membre de l'équipe pour en tirer le meilleur et rassembler le groupe.	Il/Elle inspire l'engagement à améliorer la performance de l'équipe et à atteindre les résultats attendus, grâce à sa posture, son attitude et sa présence.
<p>TRAVAIL D'EQUIPE</p> <p>Capacité à entreprendre des missions ensemble dans le respect mutuel pour atteindre des objectifs communs</p>	Il/Elle connaît le rôle de chaque membre de l'équipe et comprends la valeur de la collaboration.	Il/Elle accepte ses responsabilités et respecte ses engagements envers l'équipe.	Il/Elle est attentif(ve) aux autres membres de l'équipe, encourage l'entraide et contribue à faire avancer le travail.	Il/Elle participe activement au processus de résolution des problèmes en étant un moteur créatif au sein de l'équipe.
<p>ASSERTIVITE</p> <p>Capacité à exprimer ses sentiments et à affirmer ses droit avec confiance tout en respectant les sentiments et les droits des autres.</p>	Il/Elle se souvient et comprend qu'il/elle a le droit de dire ou de faire ce qu'il/elle veut tant qu'il/elle tient compte des droits, des besoins et des désirs des autres et ne les viole pas.	Il/Elle exprime ses sentiments, ses besoins et ses désirs avec confiance et respect sans violer les sentiments et/ou les besoins de quelqu'un d'autre.	Il/Elle reconnaît les situations dans lesquelles ses besoins et ses désirs ne sont pas satisfaits ou dans lesquelles il/elle viole les sentiments ou les besoins et les désirs des autres.	Il/Elle prend l'initiative de répondre à ses propres besoins tout en tenant compte des besoins et des désirs des autres.





3. LES SOFT SKILLS DANS UN CONTEXTE PROFESSIONNEL

Maîtriser une profession ne signifie pas seulement maîtriser des compétences techniques. C'est aussi avoir une attitude cohérente avec le métier que l'on exerce. Il est donc important de pouvoir prendre en compte à la fois les compétences techniques et les attitudes/soft skills liées à la profession.

Ce catalogue peut être utilisé en lien avec des situations professionnelles, qui peuvent servir de support pour l'acquisition et l'évaluation des soft skills.

Nous avons élaboré une méthode visant à identifier les soft skills les plus attendus et les niveaux requis pour différents métiers. Cette méthode s'applique à tous les métiers et à tous les niveaux de qualifications, de l'ouvrier au cadre.

A titre d'exemple, nous avons sélectionné 7 métiers en tension accessibles aux faibles niveaux de qualification :

- Agent de propreté
- Soudeur/chaudronnier
- Agent d'entretien des espaces verts
- Vendeur
- Aide cuisinier
- Opérateur viticole
- Assistant en biotechnologie

Grâce aux méthodes décrites dans les pages suivantes, nous avons pu lier ces 7 métiers à des soft skills. Ainsi, si un apprenant souhaite exercer l'une des 7 professions mentionnées, il/elle ou le formateur saura exactement sur quel soft skill se concentrer.

Vous trouverez ces 7 référentiels métier en lien avec des soft skills en accès libre sur notre site www.softskills-project.eu et en accès payant sur l'application www.zerobarrier.eu.

A. L'identification des soft skills attendus pour un métier

Cette méthode consiste à identifier les soft skills les plus attendus et leurs niveaux requis pour différents métiers. Pour chaque métier, nous utilisons des profils de poste liés au métier et le référentiel soft skills.

1

La méthode consiste dans un premier temps à recueillir des profils de poste relatifs au métier choisi.

2

On repère ensuite dans ces profils de poste les éléments relevant des soft skills, c'est-à-dire des compétences relationnelles ou humaines, proches des compétences comportementales, mobilisables dans différents contextes professionnels. On prendra bien soin d'éliminer les compétences techniques, comportementales, et les life skills, dont les définitions se trouvent à la page 8 du Catalogue.

3

Les éléments ainsi obtenus pour chaque profil de poste sont ensuite croisés avec les soft skills de notre référentiel et leurs définitions. On identifie ainsi pour chaque élément retenu le soft skill correspondant.

4

Pour chaque soft skill sélectionné, on détermine le niveau d'acquisition requis pour le métier en se référant aux descriptions du profil de poste, et aux définitions et comportements observables du référentiel soft skills.

5

Les résultats ainsi obtenus pourront être consignés dans un tableau permettant d'identifier rapidement quels sont les soft skills apparaissant le plus souvent dans les profils de poste. On retiendra les soft skills les plus souvent cités.

Soft skill correspondant	Autonomie	Travail en équipe	Capacité d'adaptation	Respect des règles
Aptitude requise pour le poste				
L'agent travaille de façon seul(e) ou en équipe.	X	X		
Il doit pouvoir faire preuve d'esprit d'équipe en fonction des lieux d'exercice et des tâches à exécuter		X		
Capacité d'adaptation (situations de travail, différents chantiers, rythmes d'activité...)			X	
Il doit également respecter des règles d'hygiène et de sécurité, pour manipuler certains détergents, par exemple.				X
Respect des règles de sécurité, des Eco gestes				X



B. L'identification des soft skills attendus dans une situation professionnelle spécifique

La deuxième méthode repose sur le système le système européen de crédit d'apprentissages pour l'enseignement et la formation professionnels ECVET (European Credit system for Vocational Education and Training), qu'elle vise à enrichir en identifiant pour chaque référentiel métier existant les soft skills et leurs niveaux requis pour chaque Unité d'Acquis d'Apprentissage.

A) Le système européen de crédit d'apprentissages pour l'enseignement et la formation professionnels (ECVET)

Le système ECVET est né d'une recommandation du Parlement européen et du conseil du 18 juin 2009. Il s'appuie et complète les concepts et principes d'autre outils européens tels que le Cadre européen des Certifications.

ECVET favorise le transfert, la reconnaissance et l'accumulation progressive des compétences et savoirs acquis. Il s'inscrit dans la logique de formation tout au long de la vie.

Ce système présente plusieurs avantages :

- Il permet la reconnaissance des compétences et connaissances acquises dans un contexte formel, non-formel ou informel
- Il est donc valorisant pour les apprenants
- Dans une logique d'apprentissage tout au long de la vie, ECVET peut permettre d'aboutir à la certification de l'apprenant en s'adaptant à son propre rythme
- ECVET favorise la mobilité transnationale et la transparence

La logique ECVET est donc particulièrement intéressante pour des publics à besoins spécifiques.

Le système ECVET est construit à partir de :

- **Unités d'Acquis d'Apprentissage** – « Ensemble de savoirs, d'aptitudes et de compétences pouvant faire l'objet d'une évaluation et d'une validation ». Elles peuvent faire l'objet d'une évaluation, et être validées.
- **Savoirs** – « Résultat de l'assimilation d'informations grâce à l'éducation et à la formation. Le savoir est un ensemble de faits, de principes, de théories et de pratiques liés à un domaine de travail ou d'étude ».



- **Aptitudes** – « Capacité d'appliquer un savoir et d'utiliser un savoir-faire pour réaliser des tâches et résoudre des problèmes ». Les aptitudes sont « cognitives (utilisation de la pensée logique, intuitive et créative) ou pratiques (fondées sur la dextérité ainsi que sur l'utilisation de méthodes, de matériels, d'outils et d'instruments) ».
- **Compétences** - « Capacité avérée d'utiliser des savoirs, des aptitudes et des dispositions personnelles, sociales ou méthodologiques dans des situations de travail ou d'études et pour le développement professionnel ou personnel ».¹

ECVET est issu d'une recommandation européenne, qui a été adoptée et mise en œuvre dans les Etats européens. Le cadre méthodologique reste très souple.

Nous travaillons avec l'appui d'experts ECVET sur la base de référentiels métiers construits de la manière suivante :

UAA Unité d'Acquis d'Apprentissage	Activités principales	Compétences/ Acquis "être capable de"	Savoirs "savoirs nécessaires pour appliquer"	
<u>UAA1.</u>	U1.A1.	U1.A1.C1.	U1.A1.C1.S1.	
			U1.A1.C1.S2.	
	U1.A2.	U1.A2.C1.	U1.A2.C1.S1.	
			U1.A2.C2.	U1.A2.C2.S1.
			U1.A2.C3.	U1.A2.C3.S1.

¹ Définitions du Cadre Européen des Certifications

B) L'identification des soft skills

Pour identifier les soft skills et niveaux requis pour chaque Unité d'Acquis d'Apprentissage, nous avons besoin :

- Du référentiel métier décliné en Unités d'Acquis d'Apprentissage, Activités principales, Compétences/acquis et savoirs selon le ECVET,
- Du référentiel soft skills.

Il s'agit ensuite de :

Pour chaque Unité d'Acquis d'Apprentissage :

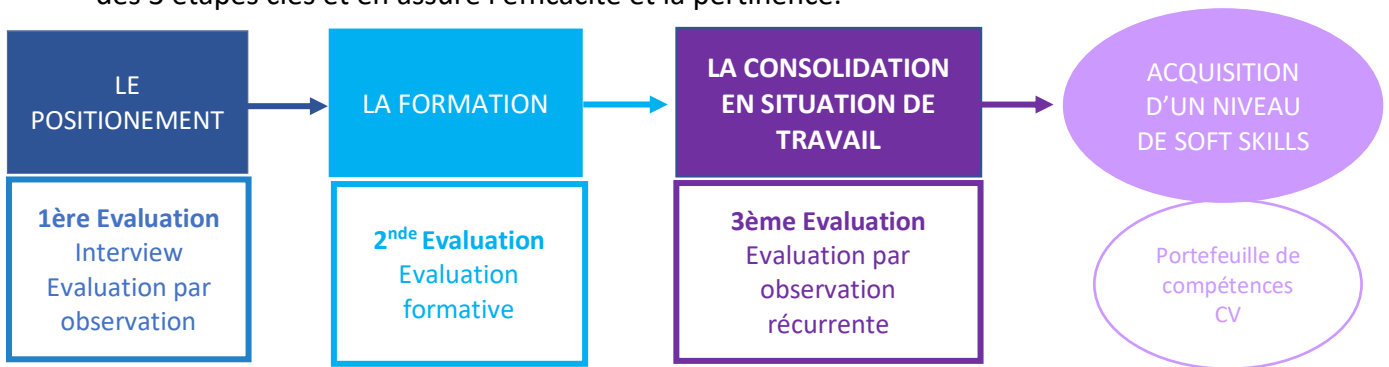
- 1 Croiser la définition du soft skill (cf. Catalogue européen de Référence des Soft skills) avec les activités, compétences, aptitudes et savoirs du référentiel métier.
- 2 Sélectionner entre 2 et 5 soft skills les plus pertinents pour l'Unité en question.
- 3 Pour chaque soft skill sélectionné, déterminer le niveau d'acquisition requis pour les activités de l'Unité d'Acquis d'Apprentissage en se référant aux définitions et comportements observables proposés dans le Catalogue, et aux activités, compétences et savoirs du métier.



4. LE PROCESSUS D'ACQUISITION DES SOFT SKILLS

A. Le processus

Le processus d'acquisition des soft skills est un long processus qui comporte 3 étapes clés. L'évaluation est un élément omniprésent dans ce processus. En effet, elle s'effectue au cours des 3 étapes clés et en assure l'efficacité et la pertinence.



Le **positionnement** est la première étape du processus d'acquisition : il permet aux formateurs/encadrants techniques/tuteurs/évaluateurs de déterminer d'emblée si un apprenant maîtrise ou non un certain niveau de soft skills par le biais d'un **interview** ou d'une **observation** (selon le contexte, l'apprenant, l'organisation etc....). Il permet d'avoir une vision objective des compétences de l'apprenant et de l'orienter vers la formation la plus adaptée à ses besoins ou à ceux de l'organisme dont il est issu. Le test de positionnement est donc réalisé en amont d'un programme de formation dans le but de l'optimiser. Cette étape n'est pas obligatoire mais recommandée.

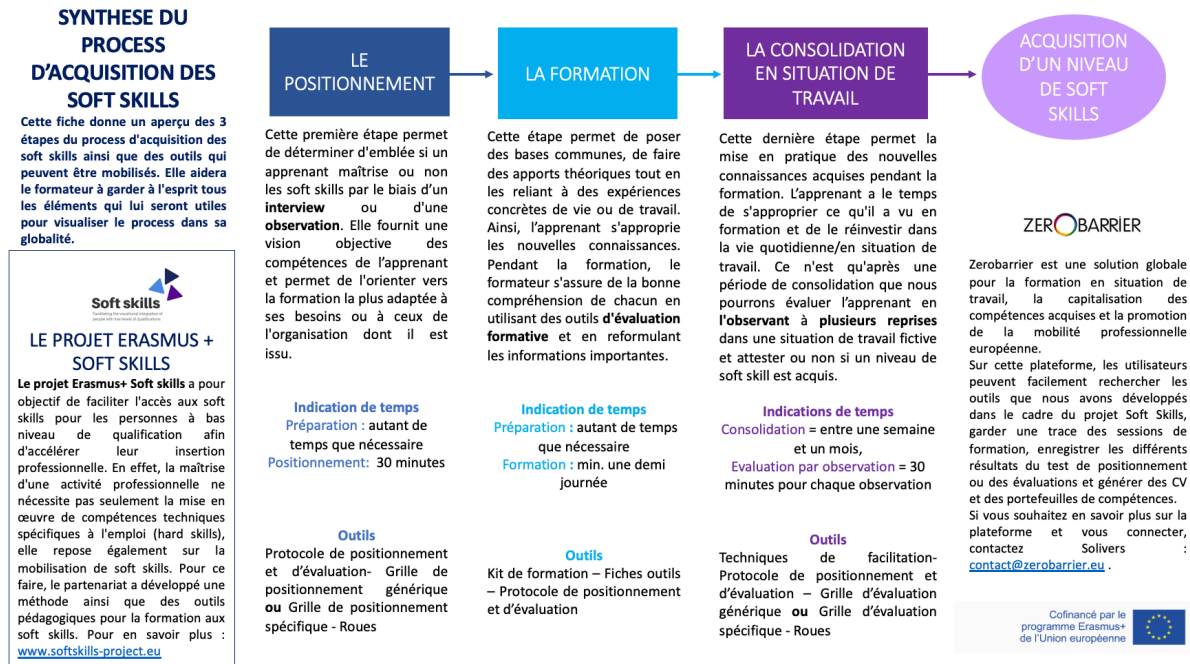
La **formation** est la deuxième étape du processus d'acquisition : elle permet de poser des bases communes, de réaliser des apports théoriques tout en les reliant à des expériences concrètes de vie ou de travail. Ainsi, l'apprenant s'approprie de nouvelles connaissances et se les approprie. Pendant la formation, le formateur/encadrant technique/tuteur/évaluateur s'assure de la bonne compréhension de chacun en utilisant des outils **d'évaluation formative** et en reformulant les informations importantes. L'objectif principal de cette évaluation est de mettre en évidence les difficultés de l'apprenant et de fournir des informations sur ce qui a été appris ou ce qui doit être amélioré pendant la formation ou lors de la consolidation en situation de travail.

La **consolidation en situation de travail** permet l'application pratique des nouvelles connaissances acquises au cours de la formation. Les apports théoriques et la mise en relation des expériences de vie et de travail ne suffisent pas pour acquérir des soft skills. Il est important de laisser le temps à l'apprenant, de s'approprier ce qu'il a vu en formation et de le réinvestir dans son quotidien. C'est donc cette étape qui sera déterminante pour savoir si un certain niveau de soft skills est acquis ou non : ce n'est qu'après une période de consolidation en situation de travail et **DANS** une situation de travail que le formateur / encadrant technique / tuteur / évaluateur pourra évaluer l'apprenant et attester ou non si un niveau de soft skills est acquis. Pour cela nous suggérons d'utiliser **l'évaluation par observation récurrente** et d'observer à plusieurs reprises l'apprenant en situation de travail.



Afin de faciliter l'appropriation du processus d'acquisition des soft skills, nous avons développé différents outils et supports accessibles sur notre site internet.

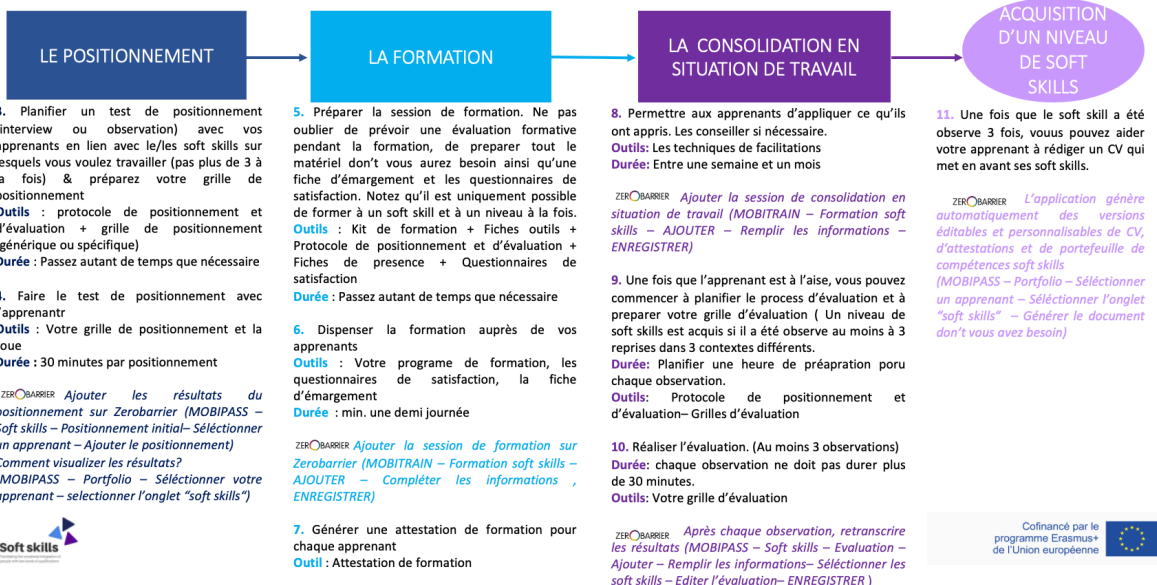
Le document intitulé "**Résumé du processus d'acquisition des soft skills**" est le meilleur outil pour avoir une vue d'ensemble de chaque étape et du matériel nécessaire pour chaque étape:



COMMENT PROCEDER?

1. Lire le catalogue européen des références soft skills pour en apprendre plus sur les soft skills, leurs définitions et sur le processus d'acquisition des soft skills.
2. Sélectionner des apprenants que vous accompagneriez dans le processus d'acquisition des soft skills et choisir le soft skill sur lequel vous voulez travailler (pas plus que 3).

ZEROBARRIER Si c'est la première fois que vous utilisez Zerobarrier avec vos apprenants, créez un compte à vos apprenants (Menu – Gestion – Gestion des utilisateurs – Ajouter)



Vous trouverez ce document sur notre page web : www.softskills-project.eu

B. Des contextes différents mais les mêmes objectifs

Dépendant du contexte, le processus d'acquisition des soft skills peut se faire dans différentes organisations et/ou en connection ou non avec un métier identifié au préalable.

→ Nombre d'organisation participants au process d'acquisition des soft skills

Un apprenant peut suivre le process d'acquisition des soft skills dans une seule et même organisation ou changer d'organisation entre 2 étapes clés. Ce n'est donc pas forcément le même formateur / encadrant technique / tuteur / évaluateur qui accompagnera la personne dans son positionnement, sa formation ou sa consolidation en situation de travail. En effet, certaines structures sont capables d'internaliser toutes ces étapes alors que d'autres n'auront pas l'infrastructure ou le personnel nécessaire. Quelle que soit la situation, il est important de considérer l'ensemble du process afin de le comprendre et de l'appliquer correctement.

→ En lien avec un métier ou non

Les évaluations peuvent être réalisées en lien avec une profession ou non. En effet, en fonction du contexte, un apprenant peut suivre une formation soft skills afin d'améliorer ses performances dans le métier qu'il exerce / a identifié OU afin d'améliorer son employabilité.

En lien avec un métier: Lorsque l'évaluation est faite en lien avec un métier, il est important d'identifier quelles compétences non techniques et quel niveau de soft skills est attendu pour cet emploi. Ce travail a été réalisé dans le cadre du projet Soft Skills pour 7 référentiels métiers en anglais. Certains de ces référentiels métiers sont également disponibles dans d'autres langues comme le français ou l'espagnol:

- Agent de service et de propreté (FR – EN)
- Soudeur/Chaudronnier (SP – EN)
- Agent d'entretien des espaces verts (EN)
- Vendeur/restockeur (FR – EN)
- Aide-cuisinier (FR – EN)
- Agent de viticulture (FR – EN)
- Assistant en biotechnologie (EN)

Les positionnements et évaluations en milieu professionnel seront donc précis et ciblés: cela permettra d'évaluer uniquement les soft skills identifiées dans le référentiel métier et de comparer le niveau attendu avec le niveau réel de l'apprenant.

Sans lien avec un métier: Lorsque le positionnement ou l'évaluation se fait sans lien avec un métier, il s'agit de faire un inventaire / d'avoir un aperçu des soft skills pour identifier les lacunes ou les points forts de l'apprenant. Cela se fait de manière assez simple; en interrogeant les expériences professionnelles et extra-professionnelles de l'apprenant, ses découvertes, ses engagements extra-professionnel ou en observant les soft skills ciblés par les formateurs, en situation de travail.

Dans les deux cas, il est nécessaire de disposer de critères d'évaluation objectifs. C'est pourquoi des comportements observables génériques et des comportements observables spécifiques à un emploi ont été identifiés. Les comportements observables spécifiques à un emploi ont été directement inclus dans les référentiels métiers correspondants, tandis que les comportements observables génériques font partie du référentiel soft skills et sont présentés dans les pages suivantes.

C. Les comportements observables, un élément clé d'évaluation

Les comportements observables sont des outils clés pour l'évaluation d'un niveau de soft skills. Il s'agit d'actions réalisées par un apprenant qui peuvent être observées et mesurées. Mesurables parce qu'ils peuvent être définis et décrits: le formateur, le superviseur technique, le tuteur ou l'évaluateur peuvent repérer le comportement lorsqu'il se produit, y compris le moment où il commence, se termine et sa fréquence. Observable parce que c'est ce que nous voyons ou entendons (comportement descriptif).

→ Sans lien avec un métier (générique): 3 comportements observables génériques ont été développés pour chaque niveau de chaque soft skills (240 comportements observables) et peuvent être utilisés pour le positionnement et l'évaluation non liés à un métier: des grilles de positionnement et d'évaluation basées sur ces comportements ont été développées.

→ En lien avec un métier (spécifique): des comportements observables spécifiques liés à 7 référentiels métiers sur lesquels nous avons travaillé ont été développés et peuvent être utilisés si le positionnement ou l'évaluation est effectué en lien avec l'emploi de l'apprenant. Ces comportements spécifiques sont directement inclus dans les référentiels métiers et dans les grilles de positionnement et d'évaluation spécifiques.

Voici un exemple du début de la norme professionnelle "agent de service et de propreté" qui a été lié aux soft skills.

UAA: Unité d'Acquis d'Apprentissage	Activités principales	Compétences/ Acquis "être capable de"	Savoirs "savoirs nécessaires pour appliquer"			
UAA1. Préparation de la zone de travail, en fonction des tâches de nettoyage, en limitant les risques potentiels et dans le respect de l'environnement	U1.A1. Préparation d'outils	U1.A1.C1. Il/elle est capable choisir et utiliser les outils de nettoyage en fonction de l'environnement de travail et du type de prestation demandé	U1.A1.C1.S1. Il/elle connaît les caractéristiques des différents outils de nettoyage			
			U1.A1.C1.S2. Il/elle connaît les caractéristiques des surfaces à nettoyer			
	U1.A2. Préparation des produits de nettoyage	U1.A2.C1. Il/elle est capable d'identifier les caractéristiques de produits grâce à l'étiquetage et les adapter aux types de la surface à nettoyer	U1.A2.C1.S1. Il/elle connaît les pictogrammes, les pH, les types de surfaces			
		U1.A2.C2. Il/elle est capable de préparer le matériel, les outils et les produits en fonction de l'intervention	U1.A2.C2.S1. Il/elle connaît les protocoles de nettoyage et sait de quoi il a besoin pour les appliquer			
		U1.A2.C3. Il/elle est capable de bien doser les produits de nettoyage en fonction des caractéristiques du produit et en évitant les gaspillages	U1.A2.C3.S1. Il/elle sait identifier les informations concernant le dosage en fonction de l'étiquette du produit			
	U1.A3. Préparation de l'équipement technique et de sécurité	U1.A3.C1. L1 Il/elle est en mesure de choisir l'équipement approprié. Il/elle est capable d'identifier l'équipement de protection individuelle à porter adapté à l'intervention. Il/elle est capable d'appliquer les règles de sécurité liées à l'utilisation d'EPI en fonction des différentes conditions et protocoles de travail	U1.A3.C1.S1. Il/elle connaît les bases des risques environnementaux et les différents types d'EPI			
		U1.A3.C2. Il/elle est capable de sélectionner et d'installer la signalétique appropriée à l'espace de travail pour réduire les risques potentiels	U1.A3.C2.S1. Il/elle connaît les différents types de signaux de danger, les codes couleur et les pictogrammes			
		U1.A3.C3. Il/elle est capable de vérifier et d'anticiper l'approvisionnement en produits de nettoyage et le degré de vétusté du matériel	U1.A3.C3.S1. Il/elle connaît les quantités de produits requis pour l'intervention			
	UAA1		Sens de l'organisation	Autonomie	Respect des règles	Sens de l'anticipation
	Définition	Niveau 2 Il/Elle utilise un système d'organisation lui permettant de traiter les tâches selon un ordre cohérent	Niveau 2 Il/elle applique les procédures et les tâches qui permettent la réalisation du travail	Niveau 2 Il/elle apprécie l'adéquation des règles dans un contexte et pour le développement de l'activité.	Niveau 2 Il/elle envisage les étapes suivantes de sa mission à partir de données prévisionnelles (réfléchir aux risques et aux bénéfices potentiels avant d'agir)	
	Comportement observable	Il/Elle est capable de préparer son matériel en fonction des tâches à accomplir. Il/Elle a correctement sélectionné et préparé les outils de nettoyage Il/Elle a correctement sélectionné et préparé les produits de nettoyage	Il/Elle choisit son matériel avec pertinence Il/Elle choisit les produits à utiliser en fonction du type de surface Il/Elle prépare seul le matériel dont il a besoin	Il/Elle sélectionne et utilise correctement les Equipements de protection individuelle en fonction de la tâche à réaliser Il/Elle met en place la signalétique lorsque la situation l'exige (exemple: sol mouillé)	Il/Elle prévient le chef d'équipe des besoins en renouvellement de matériel suffisamment tôt Il/Elle prévient des commandes à venir en termes de produits en fonction de l'état des stocks	

Veillez trouver dans les pages suivantes les comportements génériques observables liés à chaque niveau de chaque soft skills : une page pour chaque soft skill.





APPRENDRE A APPRENDRE

Aptitude et volonté d'acquérir et d'actualiser en permanence ses connaissances et ses compétences.



Niveaux d'acquisition du soft skill– selon la taxonomie de Bloom			
Se rappeler et comprendre	Appliquer	Analyser et comprendre	Créer
Il/Elle exprime sa volonté d'actualiser ses compétences et de tirer profit de ses échecs.	Il/Elle participe activement au processus de formation et aux activités de formation, pose des questions et exécute les tâches d'entraînement.	Il/Elle identifie et exprime des situations d'échec ou de réussite qui l'ont aidé à progresser.	Il/Elle multiplie les canaux d'information et de formation pour une même compétence (autoformation) et implique d'autres personnes dans le processus d'apprentissage.
Comportements observables			
<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle exprime de la curiosité et son désir d'apprendre. - Il/Elle parle de ses faux pas, erreurs et échecs. - Il/Elle identifie ses comportements à améliorer. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle participe au processus d'apprentissage et aux activités qui y sont liées. - Il/Elle pose des questions pour mener à bien son processus d'apprentissage. - Il/Elle réalise les tâches nécessaires pour acquérir de la pratique. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle identifie des échecs et réussites spécifiques et ce qu'il/elle en a retenu. - Il/Elle résume son parcours ou son processus d'apprentissage. - Il/ Elle évalue son parcours ou son processus d'apprentissages. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle recherche des opportunités d'apprentissage par lui/elle-même. - Il/Elle décrit les prochaines étapes de son parcours ou de son processus d'apprentissage. - Il/Elle échange avec les autres pour améliorer son expérience d'apprentissage.





AUTONOMIE

Capacité à être indépendant, à penser par soi-même, à prendre des décisions et à effectuer des actions par soi-même, dans le cadre et les limites fixées par le poste de travail.



Niveaux d'acquisition de soft skills – selon la taxonomie de Bloom			
Se rappeler et comprendre	Appliquer	Analyser et évaluer	Créer
Il/Elle se rappelle et comprend son environnement de travail et son rôle.	Il/Elle applique les procédures et les tâches qui permettent la réalisation du travail en autonomie.	Il/Elle analyse des situations nouvelles ou méconnues, transfère et utilise ses compétences et connaissances.	Il/Elle propose des nouvelles procédures pour lui/elle et le groupe.
Comportements observables			
<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle décrit les tâches dont il/elle est responsable dans une situation professionnelle donnée. - Il/Elle comprend qu'il/elle doit demander la permission pour certaines actions dans certaines situations professionnelles. - Il/Elle identifie le rôle des autres personnes impliquées dans son environnement de travail. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle applique des procédures standardisées pour réaliser une tâche sans aide du début à la fin. - Il/Elle connaît son champ d'intervention fixé dans le cadre de son travail. - Il/Elle demande de l'aide uniquement si il/elle n'arrive pas à s'en sortir seul(e). 	<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle analyse son champ d'action et les moments où il/elle a besoin d'impliquer les autres. - Il/Elle lie des situations nouvelles ou méconnues avec des processus ou procédures bien connus. - Il/Elle demande de l'aide dans des situations nouvelles ou méconnues seulement s'il/elle ne s'en sort pas seul(e). 	<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle prend des décisions quand le besoin s'en fait sentir pour faciliter le travail. - Il/Elle décide par lui/elle-même d'essayer des solutions ou approches nouvelles/inhabituelles pour atteindre un objectif. - Il/Elle prend ses responsabilités pour ses actions/décisions sans blâmer les autres en cas de difficulté.





ACCEPTER LES REMARQUES PROFESSIONNELS

Capacité à accepter les remarques et à les prendre en compte pour améliorer son travail.

Niveaux d'acquisition de soft skills – selon la taxonomie de Bloom			
Se rappeler et comprendre	Appliquer	Analyser et évaluer	Créer
Il/Elle reconnaît et accepte les remarques de ses collègues ou du chef d'équipe.	Il/Elle accepte et utilise les remarques pour améliorer son travail.	Il/Elle compare et met en contraste son comportement professionnel après avoir reçu des remarques et utilise ces informations pour être autocritique.	Il/Elle demande aux autres un feedback sur son comportement professionnel et l'utilise pour améliorer son travail.
Comportements observables			
<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle prend en compte les autres quand ils lui font des remarques constructives. - Il/Elle respecte ce que ses collègues et supérieurs hiérarchique lui disent. - Il/Elle accepte les consignes données par ses collègues ou ses supérieurs hiérarchiques. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle accepte des commentaires constructifs de ses collègues et de ses superviseurs. - Il/Elle prend en compte les remarques et feedbacks de manière constructive. - Il/Elle prend en considération les remarques et feedbacks des autres dans son activité/ dans ses interactions. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle se demande ce qu'il/elle peut apprendre des remarques et feedbacks professionnels. - Il/Elle analyse les causes qui ont mené à ses remarques/feedbacks. - Il/Elle relie les remarques et feedbacks à un certain comportement et non à sa personnalité. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle demande activement le feedback et les commentaires des autres. - Il/Elle change sa manière de réaliser une tâche ou change son comportement en accord avec les remarques professionnelles. - Il/Elle identifie les leçons apprises pour améliorer sa pratique.





FACULTE D'ADAPTATION

Capacité à intégrer les changements, et à s'adapter aux personnes et à l'environnement, de façon positive.



Niveaux d'acquisition des soft skills – selon la taxonomie de Bloom			
Se rappeler et comprendre	Se rappeler et comprendre	Se rappeler et comprendre	Se rappeler et comprendre
Il/Elle identifie de nouvelles situations et est capable de décrire les changements.	Il/Elle identifie les changements et adapte son comportement de manière positive.	Il/Elle compare la nouvelle situation à l'ancienne et apprécie le contexte avant de prendre une décision.	Il/Elle conjecture sur les changements possibles et conçoit des stratégies pour y faire face.
Comportements observables			
<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle décrit les changements liés des situations nouvelles ou inconnues. - Il/Elle pose des questions en lien avec des situations nouvelles ou inconnues. - Il/Elle démontre de la flexibilité dans son approche. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle identifie son rôle dans des situations nouvelles ou inconnues et priorise les tâches en fonction. - Il/Elle adapte son comportement aux changements, assimile de nouveaux savoirs. - Il/Elle manifeste de la confiance et de la force en s'adaptant aux changements. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle analyse les changements (causes et effets) entre la nouvelle situation et l'ancienne. - Il/Elle prend des décisions en accord avec les nouveaux savoirs assimilés. - Il/Elle évalue son comportement et/ou les tâches qu'il/elle réalise dans de nouvelles situations. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle dispose d'un plan pour faire face à une nouvelle situation (au cas où le plan A n'aurait pas fonctionné) - Il/Elle apprend des changements et fait des suggestions pour améliorer. - Il/Elle anticipe les changements et propose des stratégies pour les confronter.





PRISE DE REcul

Capacité de mettre les choses en perspective, de réfléchir à ses propres sentiments et comportements



Niveaux d'acquisition du soft skill – selon la taxonomie de Bloom			
Se rappeler et comprendre	Appliquer	Analyser et évaluer	Créer
Il/Elle comprend qu'il est important de faire attention à ses propres sentiments et son comportement.	Il/elle réfléchit régulièrement à ses propres sentiments et son comportement.	Il/Elle analyse les raisons qui se cachent derrière ses sentiments et son comportement.	Il/Elle prend du recul pour améliorer et prendre de meilleures décisions pour lui/elle et le groupe.
Comportements observables			
<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle donne une définition précise de ce qu'est la prise de recul. - Il/Elle reconnaît que la prise de recul est importante pour elle/lui, afin de mieux sentir et de mieux agir. - Il/Elle explique ce qu'il faut faire pour prendre du recul. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle observe ses sentiments/comportements. - Il/Elle décrit ses propres sentiments/comportements. - Il/Elle est objective en ce qui concerne ses sentiments/comportements. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle identifie la cause de ses sentiments. - Il/Elle fait le lien entre ses sentiments et son comportement. - Il/Elle évalue l'impact de son comportement dans certaines situations. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle prend de meilleures décisions sur la base des résultats de sa prise de recul. - Il/Elle améliore son comportement sur la base des résultats de sa prise de recul. - Il/Elle influence le groupe pour qu'il prenne plus de recul.





CONFIANCE EN SOI

Capacité à apprécier ses qualités et ses ressources personnelles qui engendre un sentiment d'assurance



Niveaux d'acquisition du soft skill – selon la taxonomie de Bloom			
Se rappeler et comprendre	Se rappeler et comprendre	Se rappeler et comprendre	Se rappeler et comprendre
Il/Elle a confiance et croit en lui/elle et comprend que c'est la base de réussite de son travail.	Il/Elle a confiance en ses responsabilités et reconnaît l'importance de ses contributions à son environnement de travail.	Il/Elle analyse et évalue ses qualités et connaissances personnelles ainsi que ses faiblesses et les mécanismes pour les compenser.	Il/Elle compte sur lui-même/elle-même et sur les autres pour résoudre des situations difficiles inattendues et utilise son expérience et les leçons apprises.
Comportements observables			
<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle se décrit en fonction de ses points forts et de ses qualités. - Il/Elle décrit les autres en fonction de leurs points forts et de leurs qualités. - Il/Elle nomme les tâches qu'il/elle peut accomplir avec succès et les tâches pour lesquelles il/elle a besoin de soutien. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle fait preuve d'assurance dans l'exercice de son travail. - Il/Elle demande des conseils et un soutien si nécessaire. - Il/Elle parle de ses erreurs et de ses échecs sans être gêné(e) ou se sentir diminué(e). 	<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle analyse ses capacités, compétences et connaissances et les domaines de développement/amélioration. - Il/Elle met en relation ses propres comportements et ses forces avec le succès de la/des tâche(s). - Il/Elle compare ses forces et ses faiblesses avec celles des autres sans porter de jugement. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle fait face avec confiance à des tâches et des situations inattendues, inconnues ou nouvelles. - Il/Elle se fixe des objectifs ambitieux mais réalisables et travaille dur pour les atteindre. - Il/Elle cherche d'autres solutions ou des solutions innovantes après des tentatives infructueuses, en impliquant le groupe si nécessaire.



INTELLIGENCE EMOTIONNELLE

Capacité à utiliser l'information émotionnelle pour identifier la manière adéquate de gérer ses émotions en fonction de l'autre ou de la situation.

Niveaux d'acquisition du soft skill – selon la taxonomie de Bloom			
Se rappeler et comprendre	Se rappeler et comprendre	Se rappeler et comprendre	Se rappeler et comprendre
Il/elle comprend l'importance de la prise de conscience et du contrôle des émotions.	Il/elle montre ses émotions de manière appropriée dans différentes situations sociales et contrôle l'impact de son comportement sur l'environnement de travail.	Il/elle analyse ses sentiments par rapport à l'environnement extérieur, traite les stimuli externes et y répond, les sélectionne et les relie à un certain contexte social.	Il/elle explore et teste différentes réponses émotionnelles pour améliorer le succès des relations.
Comportements observables			
<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle identifie les émotions de base (peur, colère, joie, chagrin, bonheur, ...). - Il/Elle nomme des émotions fortes qui doivent être régulées dans un contexte professionnel. - Il/Elle reconnaît que certaines situations, interactions et/ou déclarations peuvent provoquer certaines émotions. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle contrôle ses émotions et adapte ses réactions émotionnelles au contexte social spécifique. - Il/Elle agit dans les situations de travail de manière à ne pas provoquer d'émotions fortes chez les autres. - Il/Elle fait preuve d'empathie. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle assume la responsabilité de ses réactions émotionnelles. - Il/Elle reconnaît et évalue ses propres émotions négatives et analyse leur impact sur lui-même/elle-même et sur les autres. - Il/Elle évalue la pertinence de ses réactions émotionnelles dans une situation de travail. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle prend délibérément les mesures appropriées pour transformer ses émotions négatives en émotions neutres ou positives. - Il/Elle partage des stratégies pour contrôler ses émotions avec ses collègues. - Il/Elle contribue à une atmosphère de travail positive par sa réaction émotionnelle.

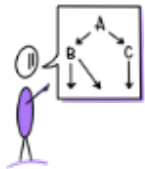


PRESENTATION

Capacité à accorder son image et son apparence aux enjeux de sa fonction.

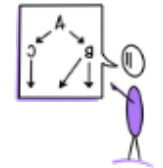


Niveaux d'acquisition du soft skill – selon la taxonomie de Bloom			
Se rappeler et comprendre	Se rappeler et comprendre	Se rappeler et comprendre	Se rappeler et comprendre
Il/elle comprend l'importance d'avoir une apparence qui répond aux attentes de son poste.	Il/elle a une apparence qui répond aux exigences de son poste.	Il/elle utilise ses connaissances et ses observations pour distinguer les différents niveaux de présentation requis et adapte sa présentation à toutes les situations de travail.	Il/Elle demande à ses collègues de veiller à ce que les normes de présentation soient respectées dans le contexte du travail.
Comportements observables			
<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle décrit la présentation requise pour répondre aux attentes de sa fonction. - Il/Elle décrit l'équipement (de protection individuelle) dont il/elle a besoin pour accomplir ses tâches. - Il/Elle reconnaît que la présentation ne repose pas uniquement sur les vêtements. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle répond aux exigences de sa fonction en termes de présentation. - Il/Elle utilise correctement l'équipement (de protection individuelle) nécessaire à son poste. - Il/Elle applique les instructions ou les règles de présentation spécifiques à sa fonction. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle adapte sa présentation aux différentes situations de travail. - Il/Elle évalue la nécessité de modifier sa présentation dans des situations de travail nouvelles ou inconnues. - Il/Elle apporte des modifications adéquates à sa présentation. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle fait un effort continu pour adopter une présentation appropriée dans toutes les situations de travail. - Il/Elle conseille ses collègues et attire leur attention sur l'importance de respecter les normes de présentation. - Il/Elle inspire ses collègues et devient un modèle en termes de présentation.



SENS DE L'ORGANISATION

Abilité à planifier, préparer, prioriser et coordonner les tâches à accomplir avec une vision globale de la situation.



Niveaux d'acquisition du soft skill – selon la taxonomie de Bloom			
Se rappeler et comprendre	Appliquer	Analyser et évaluer	Créer
<p>Il/Elle se souvient de ses tâches quotidiennes sans avoir besoin d'aucun rappel, sait où trouver ce dont il/elle a besoin et comprend l'importance du rangement.</p>	<p>Il/Elle utilise un système d'organisation qui lui permet de traiter les tâches dans un ordre cohérent.</p>	<p>Il/Elle évalue la ou les tâches à accomplir et gère son temps en fonction des contraintes, des priorités et des urgences.</p>	<p>Il/Elle a une vision éclairée de sa mission ou de son rôle et délègue ou assigne les tâches aux bons membres de l'équipe si nécessaire.</p>
Comportements observables			
<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle énumère la/les tâche(s) qu'il/elle doit accomplir dans une situation de travail donnée. - Il/Elle sait où trouver ce dont il/elle a besoin pour accomplir la/les tâche(s). - Il/Elle fait le ménage après avoir terminé la/les tâche(s). 	<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle planifie méthodiquement sa ou ses tâches selon les instructions données. - Il/Elle rassemble tout ce dont il/elle a besoin avant d'effectuer la/les tâche(s). - Il/Elle accomplit les tâches en suivant un ordre cohérent et logique. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle planifie efficacement son emploi du temps pour effectuer toutes les tâches requises. - Il/Elle fixe des priorités en cas d'urgence ou de demande spécifique. - Il/Elle s'adapte aux situations inhabituelles de manière efficace. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle exprime clairement son rôle et sa mission. - Il/Elle délègue une ou plusieurs tâches au(x) membre(s) approprié(s) de l'équipe. - Il/Elle organise efficacement le travail des autres.



SENS DES RESPONSABILITES

Capacité à assumer les conséquences de ses décisions, de ses actions, et à se sentir responsable des missions confiées.



Niveaux d'acquisition du soft skill – selon la taxonomie de Bloom			
Se rappeler et comprendre	Se rappeler et comprendre	Se rappeler et comprendre	Se rappeler et comprendre
<p>Il/Elle connaît le niveau de responsabilité requis par les différentes tâches à accomplir.</p>	<p>Il/Elle se comporte en assumant avec responsabilité les tâches à accomplir dans des contextes différents.</p>	<p>Il/Elle s'assure de disposer du matériel adéquat pour effectuer les tâches et les coordonner de manière adéquate, et analyse les causes des erreurs en en assumant la responsabilité.</p>	<p>Il/Elle définit la responsabilité de chaque membre de l'équipe et encourage l'équipe à être plus responsable.</p>
Comportements observables			
<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle décrit ses fonctions et la façon dont il/elle contribue au travail collectif. - Il/Elle identifie les tâches spécifiques dont il/elle est responsable. - Il/Elle fait preuve d'engagement dans son travail. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle exécute les tâches dont il/elle est responsable de manière autonome et cohérente. - Il/Elle arrive à l'heure pour exercer ses fonctions. - Il/Elle montre différents niveaux de responsabilité dans différents contextes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle reconnaît ses erreurs et en assume la responsabilité sans rejeter la faute sur les autres. - Il/Elle analyse sa responsabilité dans les échecs ou les erreurs et fait face aux conséquences. - Il/Elle contrôle ses tâches et les régleme de manière appropriée. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il/elle définit la responsabilité de ses collègues par rapport aux différentes tâches et s'assure que les tâches sont accomplies avec succès. - Il/Elle encourage ses collègues à être plus responsables. - Il/Elle minimise les conséquences d'éventuelles erreurs en les anticipant et en proposant des solutions.





PRENDRE DES INITIATIVES

Capacité d'une personne à proposer, entreprendre ou imaginer une action ou de nouvelles solutions pour réaliser ou améliorer son travail, conformément aux règles de la profession.



Niveaux d'acquisition du soft skill – selon la taxonomie de Bloom			
Se rappeler et comprendre	Se rappeler et comprendre	Se rappeler et comprendre	Se rappeler et comprendre
<p>Il/Elle comprend quelles actions sont utiles et nécessaires pour accomplir les tâches inhérentes à sa fonction et aux règles du lieu de travail.</p>	<p>Il/Elle va au-delà de ses tâches habituelles pour obtenir de meilleurs résultats.</p>	<p>Il/Elle adapte ses tâches aux nouvelles exigences en cas de changement d'objectifs et/ou de calendrier en prenant lui-même l'initiative.</p>	<p>Il/Elle trouve des solutions innovantes pour atteindre les objectifs et encourage les autres à faire de même.</p>
Comportements observables			
<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle explique ce que signifie prendre des initiatives dans son environnement de travail. - Il/Elle nomme les règles du lieu de travail et son champ d'action. - Il/Elle énumère les critères de qualité et les délais pour la tâche dont il/elle est responsable. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle fait plus que ses tâches habituelles pour obtenir de meilleurs résultats. - Il/Elle vise à accomplir les tâches dans les délais impartis. - Il/Elle vise à accomplir des tâches de meilleure qualité. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle identifie les situations qui nécessitent une modification de l'approche pour atteindre son objectif. - Il/Elle donne un retour d'information à ses collègues et/ou supérieurs si une procédure/approche ne conduit pas aux résultats attendus. - Il/Elle modifie son approche de lui-même/elle-même si nécessaire. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle encourage les autres à prendre des initiatives. - Il/Elle partage des idées, des réflexions ou des propositions innovantes avec ses collègues ou son supérieur sans qu'on lui demande. - Il/Elle transmet les nouvelles procédures/approches à ses collègues ou à son supérieur sans qu'on le lui demande.



SENS DE L'ANTICIPATION

Capacité à se tourner vers l'avenir, à travailler avec persévérance et à se préparer en fonction des besoins

Niveaux d'acquisition du soft skill – selon la taxonomie de Bloom			
Se rappeler et comprendre	Se rappeler et comprendre	Se rappeler et comprendre	Se rappeler et comprendre
Il/Elle peut décrire mentalement une action avant de la réaliser.	Il/Elle envisage les prochaines étapes de sa mission sur la base de projections, en réfléchissant aux risques et avantages potentiels avant d'agir.	Il/Elle anticipe les conséquences de ses décisions et de ses actions sur son environnement et adapte ses actions en conséquence (improvisation structurée).	Il/Elle canalise ses ressources pour construire une image cohérente et complète du projet futur.
Comportements observables			
<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle décrit les différentes étapes nécessaires à la réalisation d'une action ou d'une tâche. - Il/Elle mémorise la séquence chronologique d'une phase de travail. - Il/Elle sait à quoi s'attendre dans son travail. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle prépare à l'avance ses tâches. - Il/Elle pose des questions sur les prochaines étapes liées à son travail et collecte des informations. - Il/Elle planifie ses tâches pour les terminer à temps. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle prend des décisions sur la base de ses projections et peut justifier ces décisions. - Il/Elle adapte ses actions et son comportement à l'environnement. - Il/Elle réagit à des situations nouvelles ou inhabituelles de manière calme et raisonnable. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle présente plusieurs pistes d'action basées sur différentes hypothèses. - Il/Elle partage les décisions qu'il/elle a prises et s'assure que tous les membres de l'équipe en sont conscients. - Il/Elle est proactif(ve) dans la planification de nouvelles tâches ou actions.

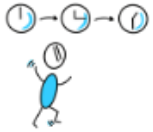




RESPECT DES REGLES

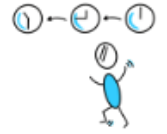
Aptitude à respecter les règles liées au contexte dans lequel l'activité se déroule.

Niveaux d'acquisition du soft skill – selon la taxonomie de Bloom			
Se rappeler et comprendre	Appliquer	Analyser et évaluer	Créer
<p>Il/Elle se rappelle et comprend les règles et règlements qui sont pertinents dans un contexte de travail spécifique.</p>	<p>Il/Elle se comporte conformément aux règles et/ou directives existantes et se conforme aux instructions de son/sa supérieur(e).</p>	<p>Il/Elle évalue la conformité et l'adéquation des règles et des directives dans le contexte du travail.</p>	<p>Il/Elle modifie les règles existantes ou en crée de nouvelles, soit pour améliorer les situations de travail existantes, soit pour réglementer de nouvelles situations et/ou procédures.</p>
Comportements observables			
<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle explique pourquoi il/elle doit suivre les règles et les règlements liés à son activité et à son contexte de travail. - Il/Elle nomme les règles existantes pour exercer une activité. - Il/Elle répète les instructions données pour exercer son activité. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle suit les règles et lignes directrices existantes lors de la mise en œuvre d'une activité. - Il/Elle décrit les règles et lignes directrices existantes à d'autres. - Il/Elle connaît les conséquences d'une infraction aux règles. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle évalue l'adéquation des règles et des lignes directrices dans un contexte de travail spécifique. - Il/Elle identifie ses propres comportements et/ou ceux des autres qui ne respectent pas les règles. - Il/Elle critique les comportements non conformes de manière respectueuse et offre une explication constructive. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle demande à ses collègues de se conformer aux règles et règlements en vigueur. - Il/Elle imagine des règles et des lignes directrices alternatives à celles établies dans un contexte de travail spécifique si nécessaire. - Il/Elle négocie de nouvelles règles ou lignes directrices concernant l'environnement de travail.



EFFICACITE

Capacité de produire à l'échéance prévue les résultats escomptés et de réaliser les objectifs fixes.

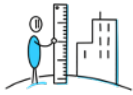


Niveaux d'acquisition du soft skill – selon la taxonomie de Bloom			
Se rappeler et comprendre	Apply	Analyse and evaluate	Create
Il/Elle se rappelle et comprend les objectifs liés à l'emploi.	Il/Elle atteint les objectifs et respecte les délais demandés sans gaspiller les ressources.	Il/Elle adapte ses objectifs et ses délais si la situation de travail l'exige.	Il/Elle fixe des objectifs et des délais pour lui/elle et pour le groupe.
Comportements observables			
<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle décrit les objectifs liés à son travail de manière claire et concise. - Il/Elle décrit ce qui est nécessaire pour atteindre ses objectifs de manière organisée. - Il/Elle explique pourquoi le respect des délais est important. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle atteint ses objectifs sans gaspiller de ressources. - Il/Elle termine son travail et respecte les délais requis . - Il/Elle exécute les instructions conformément aux exigences. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle adapte ses objectifs et les délais si la situation de travail ou les ressources disponibles l'exigent. - Il/Elle accepte les changements dans sa routine. - Il/Elle modifie sa façon d'exécuter les tâches lorsqu'il/elle est confronté(e) à une nouvelle situation qui l'exige. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle fixe les objectifs et les délais pour lui/elle et pour le groupe en fonction des ressources disponibles. - Il/Elle s'adapte et fixe de nouveaux objectifs et délais appropriés pour lui/elle et l'équipe si nécessaire. - Il/Elle améliore son comportement ou sa tâche avec plus d'organisation et d'efficacité.



CONSCIENCE PROFESSIONNELLE

Capacité et volonté d'adopter le comportement approprié à son milieu de travail et de fournir les efforts nécessaires pour atteindre ses objectifs



Niveaux d'acquisition du soft skill – selon la taxonomie de Bloom			
Se rappeler et comprendre	Se rappeler et comprendre	Se rappeler et comprendre	Se rappeler et comprendre
Il/Elle comprend l'importance d'un comportement approprié pour atteindre les objectifs de son poste.	Il/Elle fait les efforts nécessaires et remplit les fonctions liées à son poste.	Il/Elle analyse ses forces et ses faiblesses dans sa pratique professionnelle actuelle.	Il/Elle suggère ou participe à l'identification de nouvelles idées/stratégies pour améliorer sa conscience professionnelle.
Comportements observables			
<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle nomme les fonctions et les comportements appropriés demandés dans sa fonction. - Il/Elle montre la volonté de faire des efforts. - Il/Elle reconnaît son propre comportement négligeant ou celui de ses collègues. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle se concentre sur ses tâches et se montre disposé(e) à fournir un travail de bonne qualité. - Il/Elle respecte ses engagements et termine ses tâches dans les délais. - Il/Elle s'acquitte de ses fonctions avec soin. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle évalue ses performances au cours du processus de travail. - Il/Elle discute de ses performances et de sa pratique professionnelle avec son supérieur afin de les améliorer. - Il/Elle réfléchit aux raisons pour lesquelles les attentes n'ont pas été satisfaites et cherche des domaines à améliorer. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle est un exemple positif en ce qui concerne son attitude au travail. - Il/Elle prend l'initiative de porter les idées d'amélioration à l'attention de son supérieur ou de ses collègues. - Il/Elle accroît ses efforts si nécessaire.



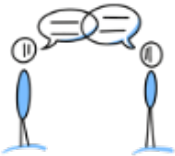


SENS DE L'ETHIQUE

Capacité individuelle à agir selon les valeurs du métier, à adopter une attitude déontologique face aux situations données

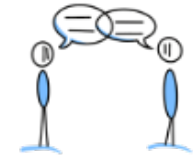
Niveaux d'acquisition du soft skill – selon la taxonomie de Bloom			
Se rappeler et comprendre	Se rappeler et comprendre	Se rappeler et comprendre	Se rappeler et comprendre
<p>Il/Elle comprend l'importance de s'acquitter de ses tâches en suivant le code de conduite de l'organisation.</p>	<p>Il/Elle s'appuie sur sa connaissance du code de conduite pour choisir la réponse la plus appropriée dans ses tâches quotidiennes.</p>	<p>Il/Elle analyse ses actions a posteriori en fonction de leur niveau de conformité au code de conduite attendu.</p>	<p>Il/Elle sait choisir une réponse à une nouvelle situation en s'appuyant sur les valeurs de l'organisation.</p>
Comportements observables			
<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle explique dans ses propres mots le code de conduite et les valeurs de son organisation. - Il/Elle donne des exemples d'actions qui sont appropriées (ou non) selon le code de conduite de l'organisation. - Il/Elle reconnaît l'importance de respecter le code de conduite de l'organisation. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle tient compte des besoins de ses collègues lorsqu'il/elle prend des décisions ou des mesures. - Il/Elle s'exprime de manière calme et diplomatique et écoute ses collègues. - Il/Elle agit conformément au code de conduite et aux valeurs de l'organisation. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle analyse ses actions et leur conformité avec le code de conduite et les valeurs de l'organisation. - Il/Elle modifie ses actions lorsqu'elles ne sont pas conformes au code de conduite et aux valeurs de l'organisation. - Il/Elle s'exprime sur les comportements qui ne sont pas appropriés selon le code de conduite de l'organisation. 	<ul style="list-style-type: none"> - He/She refers to the code of - Il/Elle se réfère au code de conduite de l'organisation pour justifier ses décisions. - Il/Elle cite les valeurs de l'organisation pour appuyer ses choix ou ses idées. - Il/Elle clarifie les valeurs et code de conduite de l'organisation lorsque cela est nécessaire et est capable d'expliquer les valeurs et codes de conduite des autres.





COMMUNICATION

Capacité à s'exprimer clairement et efficacement, savoir structurer ses idées, adapter son vocabulaire et le message à son interlocuteur



Niveaux d'acquisition du soft skill – selon la taxonomie de Bloom			
Se rappeler et comprendre	Appliquer	Analyser et évaluer	Créer
<p>Il/Elle comprend que la communication est un processus bilatéral et qu'un message n'est pas automatiquement compris.</p>	<p>Il/Elle est attentif à son interlocuteur et adapte ses messages en ce qui concerne la formulation, le ton, la structure, etc.</p>	<p>Il/Elle identifie les différents niveaux/significations d'un message et se rend compte si la communication n'est pas efficace.</p>	<p>Il/Elle élargit son répertoire comme la formulation, les termes techniques, les niveaux de formalité, ainsi que les techniques de communication comme l'écoute active.</p>
Comportements observables			
<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle explique ce que signifie la communication. - Il/Elle est attentif(ve) lorsque les autres s'adressent à lui/elle. - Il/Elle est ouvert(e) au dialogue. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle utilise un langage adéquat pour délivrer clairement son message. - Il/Elle écoute sans interruption pour s'assurer qu'il/elle comprend le message reçu. - Il/Elle communique poliment et respectueusement avec ses collègues et/ou clients. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle résume un message, qu'il/elle l'ait envoyé ou reçu, avec ses propres mots. - Il/Elle fait référence aux malentendus et ambiguïtés, s'ils surviennent dans une conversation. - Il/Elle modifie sa communication lorsqu'il/elle se rend compte que son message n'est pas compris. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle demande des précisions jusqu'à ce qu'il/elle soit certain(e) que le message est clair. - Il/Elle répète un message en d'autres termes pour améliorer la compréhension et éviter toute ambiguïté. - Il/Elle parle de la communication (méta-communication).



LEADERSHIP

Capacité à influencer et à fédérer un groupe pour atteindre un but commun dans une relation de confiance mutuelle, à le diriger sans excès d'autorité

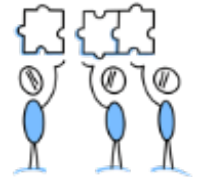


Niveaux d'acquisition du soft skill – selon la taxonomie de Bloom			
Se rappeler et comprendre	Se rappeler et comprendre	Se rappeler et comprendre	Create
<p>Il/Elle comprend le rôle, les tâches et les responsabilités d'un leader.</p>	<p>Il/Elle facilite les échanges au sein du groupe, assure un environnement de travail respectueux et contribue à la gestion du climat social.</p>	<p>Il/Elle identifie le potentiel de chaque membre de l'équipe pour en tirer le meilleur et rassembler le groupe.</p>	<p>Il/Elle inspire l'engagement à améliorer la performance de l'équipe et à atteindre les résultats attendus, grâce à sa posture, son attitude et sa présence.</p>
Comportements observables			
<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle décrit le rôle de son supérieur hiérarchique direct. - Il/Elle nomme les personnes chargées de diriger les principales activités de son organisation. - Il/Elle adapte son comportement et son discours au niveau hiérarchique de son interlocuteur. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle répartit les tâches de manière équitable pour atteindre un objectif commun. - Il/Elle attend son tour avant de parler et répartit le temps de parole de manière équitable. - Il/Elle agit ou parle pour apaiser les tensions. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle aide à résoudre les désaccords entre les membres de l'équipe. - Il/Elle explique, montre et attribue les tâches aux membres de l'équipe en fonction de leurs forces et de leurs faiblesses. - Il/Elle prend des mesures pour aider ses collègues qui connaissent des difficultés. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle inspire l'équipe à s'engager dans les objectifs communs. - Il/Elle confie à ses collègues des tâches et des responsabilités intéressantes et les félicite pour le travail accompli. - Il/Elle anticipe les besoins, les forces et les faiblesses de l'équipe et prend des décisions en conséquence.



TRAVAIL D'EQUIPE

Capacité à entreprendre des missions ensemble dans le respect mutuel pour atteindre des objectifs communs.



Niveaux d'acquisition du soft skill – selon la taxonomie de Bloom			
Se rappeler et comprendre	Se rappeler et comprendre	Se rappeler et comprendre	Se rappeler et comprendre
<p>Il/Elle connaît le rôle de chaque membre de l'équipe et comprends la valeur de la collaboration.</p>	<p>Il/Elle accepte ses responsabilités et respecte ses engagements envers l'équipe.</p>	<p>Il/Elle est attentif(ve) aux autres membres de l'équipe, encourage l'entraide et contribue à faire avancer le travail.</p>	<p>Il/Elle participe activement au processus de résolution des problèmes en étant un moteur créatif au sein de l'équipe.</p>
Comportements observables			
<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle décrit les rôles et responsabilités des membres de l'équipe. - Il/Elle décrit ses propres tâches et responsabilités au sein de l'équipe. - Il/Elle n'interfère pas avec les tâches des autres. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle remplit sa part du travail d'équipe dans les délais. - Il/Elle prend la parole et participe aux discussions. - Il/Elle soutient les autres membres de l'équipe au cas où ils le demanderaient. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle aide les autres à terminer leurs tâches lorsqu'il/elle a terminé son propre travail. - Il/Elle aide l'équipe à prendre des décisions en proposant des idées ou des propositions. - Il/Elle identifie les obstacles et les mentionne de manière constructive. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle fait des propositions pour (ré)organiser les tâches et résoudre les problèmes au sein de l'équipe. - Il/Elle inclut tous les membres de l'équipe dans les discussions et les encourage à participer. - Il/Elle participe activement à l'organisation et à la cohésion du groupe.





ASSERTIVITE

Capacité à exprimer ses sentiments et à affirmer ses droit avec confiance tout en respectant les sentiments et les droits des autres.

Niveaux d'acquisition du soft skill – selon la taxonomie de Bloom			
Se rappeler et comprendre	Se rappeler et comprendre	Se rappeler et comprendre	Se rappeler et comprendre
<p>Il/Elle se souvient et comprend qu'il/elle a le droit de dire ou de faire ce qu'il/elle veut tant qu'il/elle tient compte des droits, des besoins et des désirs des autres et ne les viole pas.</p>	<p>Il/Elle exprime ses sentiments, ses besoins et ses désirs avec confiance et respect sans violer les sentiments et/ou les besoins de quelqu'un d'autre.</p>	<p>Il/Elle reconnaît les situations dans lesquelles ses besoins et ses désirs ne sont pas satisfaits ou dans lesquelles il/elle viole les sentiments ou les besoins et les désirs des autres.</p>	<p>Il/Elle prend l'initiative de répondre à ses propres besoins tout en tenant compte des besoins et des désirs des autres.</p>
Comportements observables			
<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle s'exprime avec confiance. - Il/Elle identifie ses propres besoins, désirs et droits. - Il/Elle reconnaît les droits, les besoins et les désirs des autres. 	<p>Il/Elle parle de ses propres besoins et désirs.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle se réfère aux besoins et aux désirs des autres lorsqu'ils le/la concernent. - Il/Elle défend ses propres besoins, désirs et droits de manière respectueuse. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle reconnaît quand ses besoins et ses désirs ou ceux des autres ne sont pas satisfaits dans une situation donnée. - Il/Elle se rend compte qu'il/elle a pu être agressif(ve) en s'exprimant. - Il/Elle fixe des objectifs pour s'assurer que les droits de chacun sont respectés. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il/Elle exprime de manière claire et confiante ce dont il/elle a besoin de la part des autres pour atteindre un objectif et/ou améliorer une situation. - Il/Elle discute des situations insatisfaisantes de manière concrète afin de trouver une solution meilleure/autre pour tous les partenaires impliqués. - Il/Elle crée des situations gagnant-gagnant.

COMMENT NOUS CONTACTER ?

FR

REGIE DES ECRIVAINS

2 rue Verlaine
67300 Schiltigheim - France

projets@scic-ecrivains.eu

FR

SOLIVERS

46 route Ecospace
67120 Molsheim - France

contact@solivers.eu

BE

WORK'INN

Rue Saint Lambert 84
4040 Herstal - Belgium

eft.workinn@aigs.be

BE

LE PLOPE

Rue Vert Vinâve 60
4040 Herstal - Belgium

info@lelope.be

SP

PENASCAL S. KOOP.

Carretera Belibao-Gamdakao 10
48004 Bilbao - Spain

info@grupopenascal.com

SP

ASOCIACION ESPANOLA DE ESCUELAS DE SEGUNDA OPORTUNIDAD

Calle San Francisco de Sales 1
14010 Cordoba - Spain

info@e2oespana.org

SI

CUDV Draga

Draga 1
1292 Ig - Slovenia

center.draga.ig@center-db.si

AT

CHANCE B

Franz-Josef-Straße 3
8200 Gleisdorf - Austria

office@chanceb.at



Avec la participation de :

