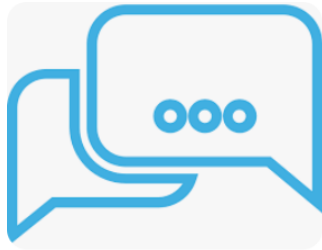


Atelier

Savoir identifier et valoriser ses compétences

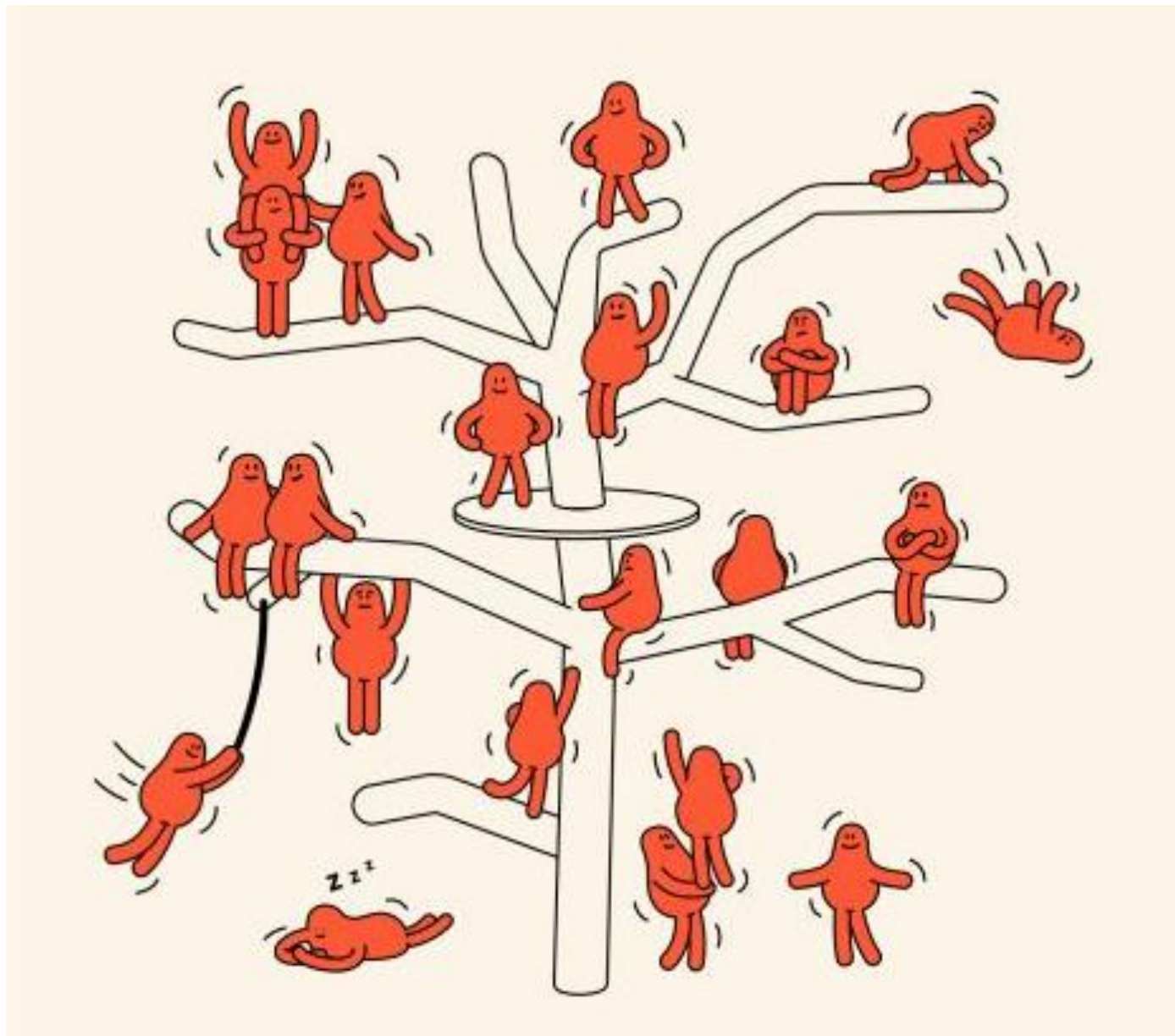
Nos règles de fonctionnement



ECOUTE
DISPONIBILITE
PORTABLES SOUS SILENCE
RESPECT MUTUEL
BIENVEILLANCE
PAS DE JUGEMENT NEGATIF
CONFIDENTIALITE
RESPECT DU TEMPS



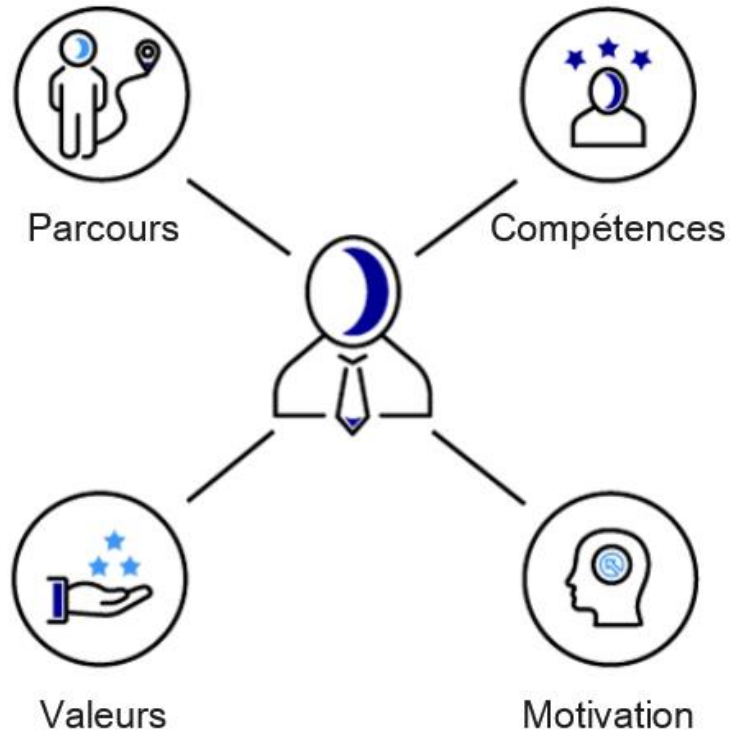
Vos attentes, votre humeur du jour :



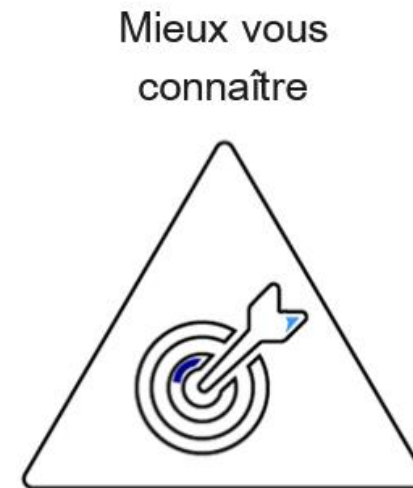
Nos objectifs

- Comprendre la notion de compétences
- Identifier ses propres compétences
- Exprimer et valoriser ses compétences

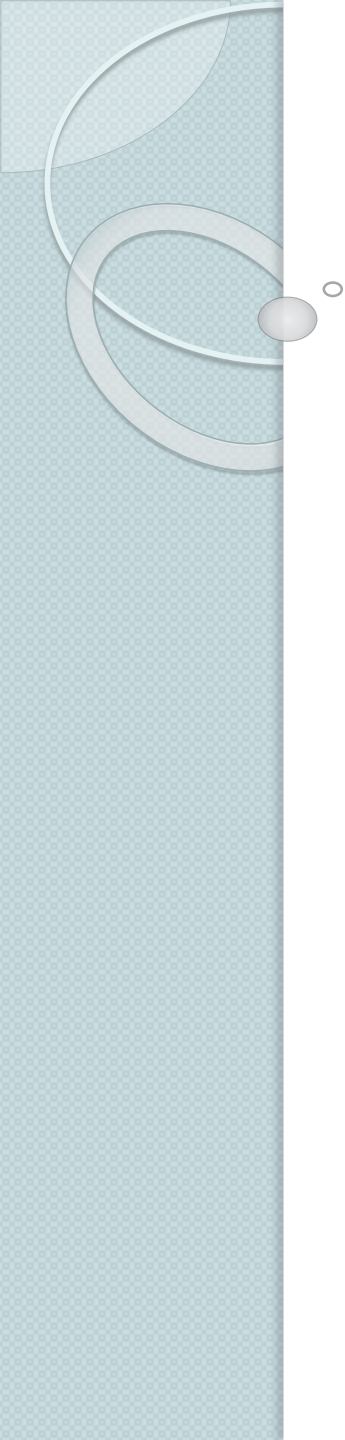
Les compétences : indispensables pour la définition et la réussite d'un projet professionnel



Limiter le
risque d'échec



Révéler vos
compétences
et aspirations



COMPRENDRE

la notion de compétences



Qu'est-ce qu'une compétence?

Notion de « compétence »?

- La compétence résulte d'une combinaison de savoirs (connaissances), de savoir-faire et de savoir-être (qualités comportementales) mobilisés pour agir de manière adaptée, face à une situation professionnelle donnée.

Elle est évaluable .

(source RIME)

Elle résulte d'un SAVOIR AGIR, d'un VOULOIR AGIR et d'un POUVOIR AGIR.



Notion de « compétence »?



- Un « **SAVOIR AGIR** » : résultat de la combinaison de différents types de ressources internes (connaissances / compétences opérationnelles/ compétences comportementales) ...

Savoir agir = savoirs + savoir-faire + savoir-être

- Les savoirs : ce sont les connaissances théoriques qui s'acquièrent par la formation et/ou l'expérience.
- Les savoir-faire : ce sont les compétences techniques et opérationnelles acquises par l'expérience. Ils produisent des résultats concrets, observables.
- Les savoir-être : ce sont les compétences démontrant les capacités à se comporter de manière adaptée dans un contexte professionnel donné.

Notion de « compétence »?



- Un « **VOULOIR AGIR** » : La motivation, les intérêts, les valeurs sont le moteur de la volonté d’agir. Sans lui, la compétence ne peut pas être au rendez-vous.

- Pour être compétent(e), le **SAVOIR AGIR** et le **VOULOIR AGIR** constituent des ressources indissociables qui sont propres à chaque individu.

Notion de « compétence »?



- Un « **POUVOIR AGIR** » : nature des objectifs, moyens (ressources externes et internes, comme les conditions de travail) à disposition pour les atteindre.

Dans le milieu professionnel, ses propres ressources sont insuffisantes pour exercer ses activités avec compétence. La compétence est ainsi une responsabilité partagée entre l'agent et l'environnement professionnel. En mettant à sa disposition certaines ressources, son environnement professionnel lui donne la faculté de **POUVOIR AGIR** avec compétence.

Notion de « compétence »?



Deux agents exerçant le même métier n'ont pas nécessairement :

- les mêmes motivations
- les mêmes conditions de travail et ressources externes
- les mêmes ressources internes

Ainsi, ces deux agents n'ont pas obligatoirement développé les mêmes compétences ou ne détiennent pas, à l'instant T, les mêmes compétences.

Notion de « compétence »?



A vous de jouer!

Citez 3 de vos savoirs, savoir-faire et savoir-être

Zoom sur les compétences transférables et transversales

Compétences transférables : Savoir-faire commun à plusieurs emplois-références d'un même domaine fonctionnel

Compétences transversales : Savoir-faire OU savoir-être requis dans au moins 2 emplois-référence relevant d'au moins deux domaines fonctionnels différents.

Compétences transversales



Passerelles entre métiers



Passerelles entre administrations et versants
de la fonction publique

Voir Dico des compétences : https://www.fonction-publique.gouv.fr/files/files/ArchivePortailFP/www.fonction-publique.gouv.fr/files/dictionnaire_interministeriel_competences_2017.pdf

Zoom sur les compétences transversales

France Stratégie et Pôle emploi ont distingué seize situations de travail auxquelles correspondent des compétences appliquées dans différents métiers :

1. Compréhension et la rédaction de documents écrits : aptitudes en expression écrite et compréhension écrite.
2. Utilisation d'outils informatiques : compétences en bureautique et en informatique.
3. Contact avec le public : capacités à communiquer, sens de l'écoute et relation client, agir dans une relation commerciale.
4. Réponse immédiate à une demande : réactivité.
5. Travail en équipe : capacités à coopérer et à travailler en équipe.
6. Encadrement, supervision des personnes : compétences managériales, capacités de décision, capacité à fédérer ou encore à s'exprimer et à faire face.

Zoom sur les compétences transversales

7. Organisation du travail au travers :

- des rythmes de travail et des contraintes de production : capacité à suivre un rythme de travail répétitif, réactivité et faire face à un aléa courant ;
- du caractère répétitif ou non des tâches : capacité à se représenter un processus ;
- de l'autonomie dans les procédures : aptitudes à actualiser ses connaissances ;
- Coopération : capacité à prendre des initiatives.

8. Procédures de qualité et la prise en charge des risques : respect des normes, des consignes et des procédures. Sens des responsabilités. Avoir les bons gestes et réflexes afin d'éviter les risques. Appliquer un règlement, une procédure en matière d'hygiène, de sécurité, de qualité et d'environnement.

9. Efforts physiques : résistance physique et capacité à adopter les gestes et postures aux différentes situations pour ménager votre corps et éviter les douleurs.

10. Environnement physique contraint (humidité, courant d'air et température basse ou élevée) : résistance physique et capacité à adopter les gestes et postures aux différentes situations pour ménager votre corps et éviter les douleurs.

11. Conduite d'un véhicule : capacité à conduire un véhicule.

Zoom sur les compétences transversales

I2. Manipulation ou examen de petits objets : dextérité manuelle.

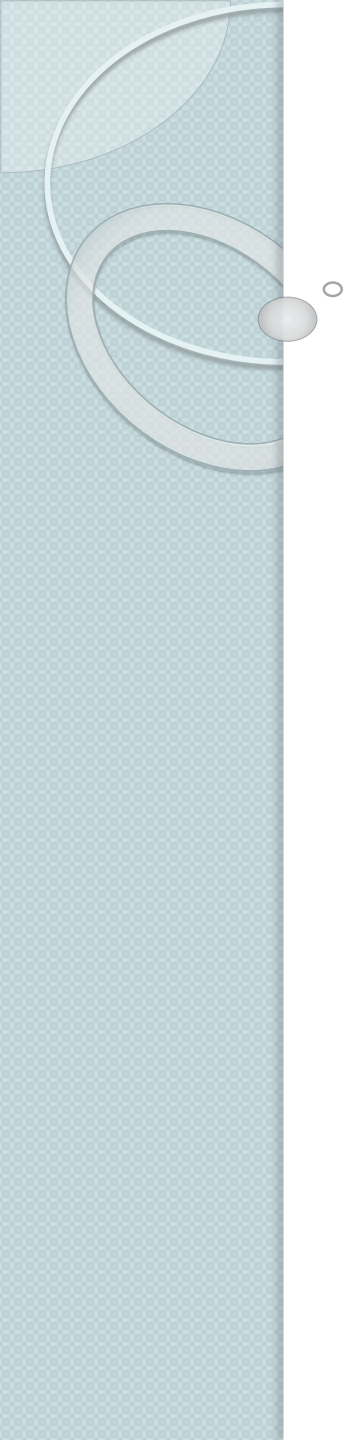
I3. Attention visuelle ou sonore : capacité à maintenir une attention dans la durée.

I4. Travail sous pression : capacités à gérer le stress.

I5. Charge émotionnelle : capacité à maîtriser vos émotions, à gérer le stress et à prendre du recul.

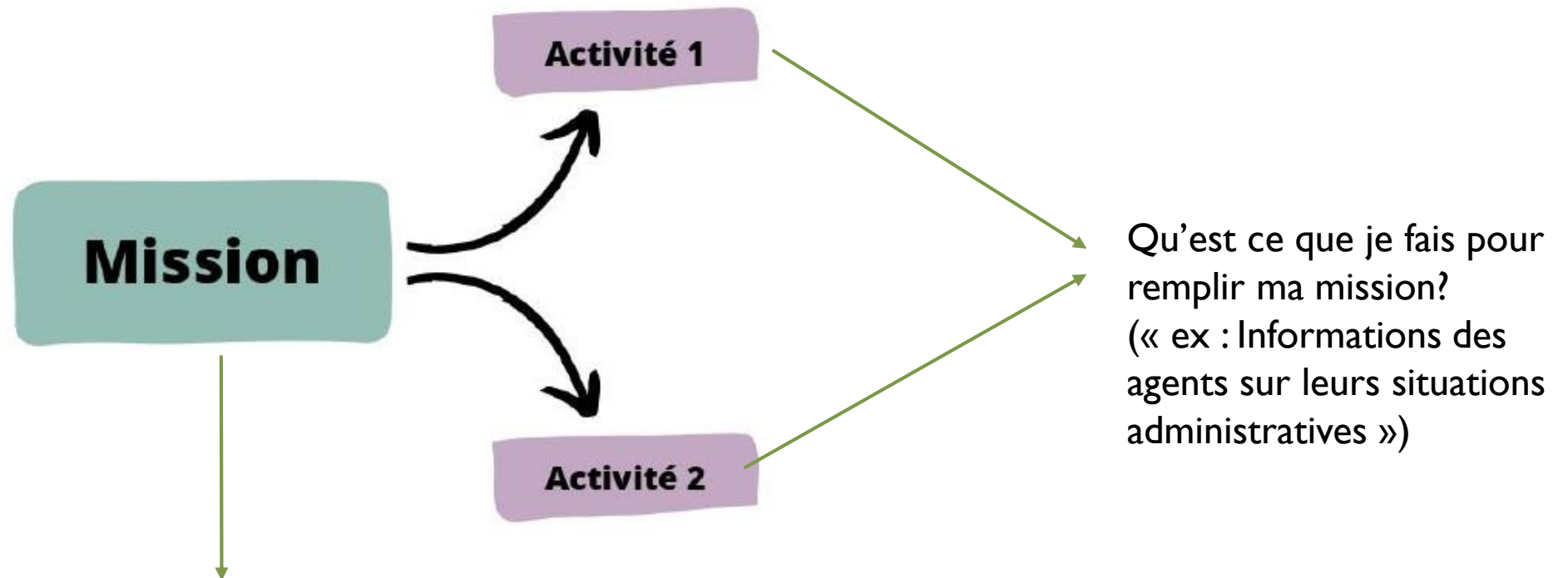
I6. Changements organisationnels : capacité d'adaptation.

Voir Dico des compétences : https://www.fonction-publique.gouv.fr/files/files/ArchivePortailFP/www.fonction-publique.gouv.fr/files/dictionnaire_interministeriel_competences_2017.pdf



IDENTIFIER
ses propres compétences

Identifier ses compétences



Je travaille pour quoi? Quel est le but de mon travail?
Quelle est sa finalité?
(ex : « Assurer la gestion administrative des agents »)

Qu'est ce que je fais pour remplir ma mission?
(« ex : Informations des agents sur leurs situations administratives »)

Identifier ses compétences

Pour chacune des activités, lister les savoirs, savoir-faire et savoir-être à mettre en œuvre :

Activités	Quelles connaissances dois-je mobiliser ?	Quels savoir-faire dois-je utiliser ?	Quels savoir-être dois-je mettre en œuvre ?
Préparer un arrêté collectif pour le soumettre à la signature.	<ul style="list-style-type: none">• La réglementation en la matière, etc.• L'autorité compétente pour signer.	Saisi des données sur le logiciel adapté.	<ul style="list-style-type: none">• Méthode ;• Rigueur ;• Réactivité (en cas de contexte d'urgence).
Renseigner les agents sur leur situation administrative.	<ul style="list-style-type: none">• Gestion statutaire ;• Les règles de gestion RH.	Recherche sur des bases de données.	<ul style="list-style-type: none">• Ecoute ;• Attention ;• Diplomatie• ...

Notion de « compétence »?



A vous de jouer!

Vos activités, savoirs, savoir-faire, savoir être sur votre poste actuel (interview croisée)

A vous de jouer!

Vos activités, savoirs, savoir-faire, savoir être sur votre poste actuel (interview croisée)



SYNTHESE DE MON PARCOURS ET DE MES COMPETENCES

Poste occupé Dates-Durée	Mission principale	Activités	Savoir-faire	Savoir être ou savoir-faire relationnels	Savoirs	Réalisation(s)/Contributions marquantes



EXPRIMER et **VALORISER**
ses compétences



Evaluer et graduer ses compétences

- ❑ Le niveau de compétence peut figurer dans les fiches de poste, en adéquation avec la nature du poste occupé.
- ❑ Au titre de l'entretien professionnel, dans la partie consacrée à l'évaluation des acquis, les compétences sont déclinées selon ces 4 niveaux de compétences



La grille des 4 niveaux de compétences N.A.M.E *

NOTIONS (ou INITIE): disposer de connaissances **de base** et être capable de les appliquer à des **situations simples** en étant tutoré.

APPLICATION (ou PRATIQUE) : disposer de connaissances générales et être capable de les appliquer de manière pratique et **autonome**, à des situations courantes.

MAITRISE : disposer de connaissances **approfondies** et être capable de traiter de façon autonome des situations **complexes ou inhabituelles**.

EXPERTISE : Etre **une référence** au sein de l'organisation ou du service dans le domaine considéré, être capable de la faire évoluer, **capacité** à former et/ou à être tuteur.

* Selon le dictionnaire interministériel des compétences des métiers de l'ETAT (DGAFP)

Sélectionner ses compétences

En fonction :

- De son niveau d'expertise
- De son intérêt
- De son projet (offre d'emploi visée, concours...)

Sélectionner ses compétences

Analyse fiche de poste

Intitulé :	Éléments de la fiche de poste	Comment prendre en compte ces différents éléments dans mon projet professionnel ?
Contexte - Politiques publiques visées		
	<ul style="list-style-type: none">••••	
Principaux enjeux du poste		
	<ul style="list-style-type: none">••••	
Posture managériale attendue		
	<ul style="list-style-type: none">••••	
Compétences attendues incontournables		
	<ul style="list-style-type: none">••••	

Formulez vos compétences dans vos argumentaires (lettre de motivation, partie argumentée du RAEP, pitch et présentation en entretien oral...)

- 1- Lister vos expériences sources de compétences
- 2- Repérer vos savoirs, savoir-faire et savoir-être
- 3- Faites les vivre en les associant à des situations concrètes = formulation

Formuler mes compétences

Je suis capable de



Verbe d'action



Objet de l'action



Contexte



En effet ...+ illustration

= DEMONSTRATION

Lien référentiels métiers et DICo

- **Répertoire interministériel des métiers de l'Etat (RIME)**

<https://www.fonction-publique.gouv.fr/devenir-agent-public/les-metiers-de-la-fonction-publique>

Répertoire des métiers territoriaux

<https://www.cnfpt.fr/evoluer/lemploi-fpt/le-repertoire-des-metiers#rmt-marguerite>

- **Répertoire des métiers de l'éducation nationale (REME)**

<https://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/fr/remes-repertoire-des-metiers-et-des-competences-du-ministere-de-l-enseignement-superieur-de-la-46099>

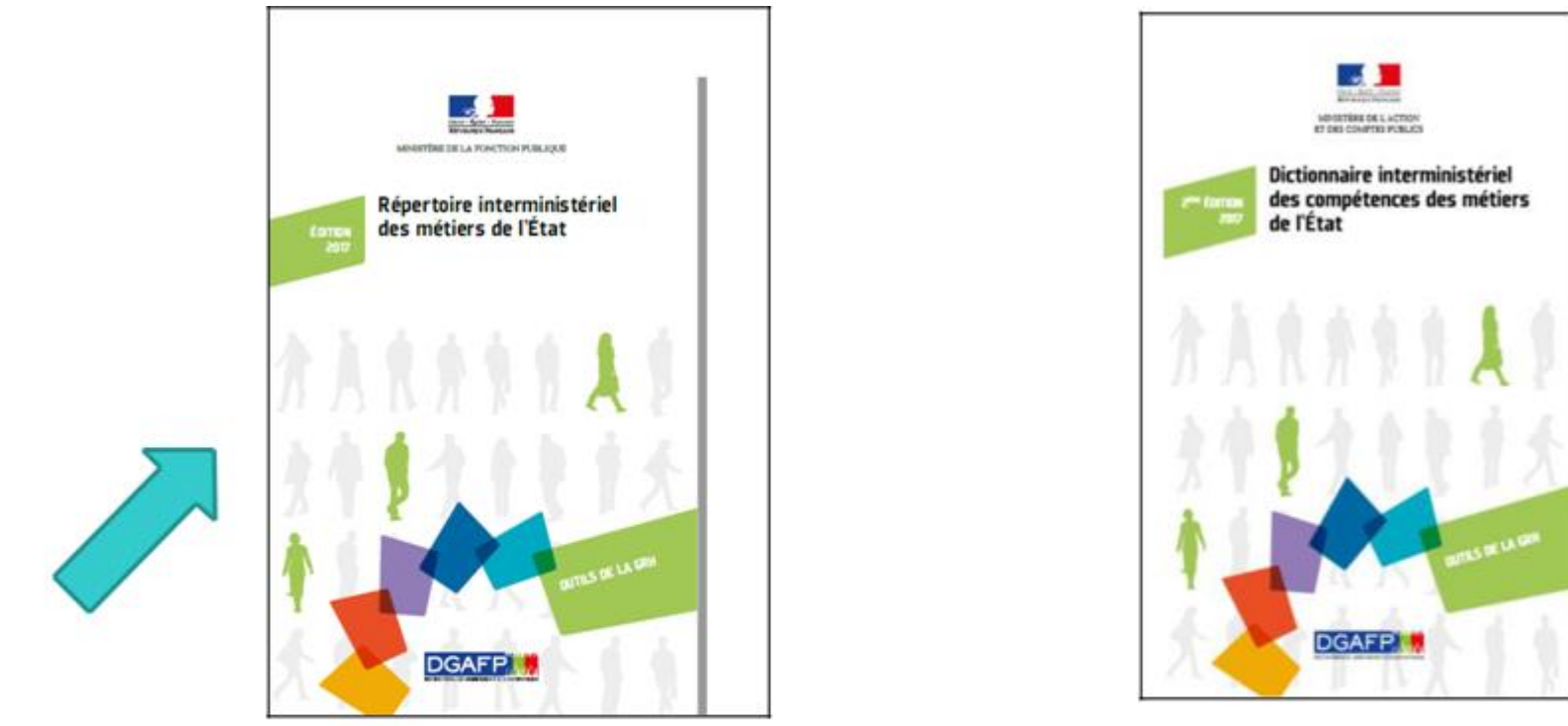
- **Guide métiers de la fonction publique hospitalière et répertoire**

<https://metiers.anfh.fr/tous-les-metiers>

<https://www.presses.ehesp.fr/wp-content/uploads/2016/03/9782110973511.pdf>

- **Dictionnaire interministériel des compétences**

https://www.fonction-publique.gouv.fr/files/files/Devenir%20agent%20public/Dictionnaire_interministeriel_des_competences_des_metiers-de-l'Etat.pdf



❑ *Fiches emplois-référence:* mission, activités, compétences...

4

RIME = Répertoire interministériel des métiers de l'Etat

• *Classement des métiers selon les fonctions de l'Etat:* culture, finances publiques, justice, sécurité, services aux usagers, RH....

RIME : Présentation d'une fiche emploi- référence type

INTITULÉ DE L'EMPLOI RÉFÉRENCE Rémunérat : Chargé/chargée de ...

3 **DOMAINE FONCTIONNEL**

DÉFINITION SYNTHÉTIQUE

Présentation résumée de l'ER destinée à expliciter l'intitulé retenu, indication de la mission :
à quoi sert l'ER, quelle est sa raison d'être ?

ACTIVITÉS PRINCIPALES

Les actions ou opérations permettant de réaliser la mission de l'ER. Sont sélectionnées les activités qui déterminent les spécificités de cet ER. Les activités sont décrites par un groupe nominal commençant par un verbe d'action

COMPÉTENCES

Savoir-faire	Savoir-être	Connaissances
Savoir-faire nécessaires à l'exercice des activités : savoir-faire techniques qui permettent de traiter l'information, d'agir et de produire, savoir-faire relationnels qui favorisent la coopération et le travail d'équipe. Formulés avec des verbes d'action à l'infinitif. Cf Dictionnaire des compétences des métiers de l'État.	Capacités et aptitudes utiles pour se comporter en fonction des attendus du poste : savoir-être conceptuels en lien avec l'accomplissement des tâches, contextuels en lien avec l'environnement ou une situation engendrant une réaction, relationnels axés sur le rapport avec autrui Cf Dictionnaire des compétences des métiers de l'État.	Savoirs nécessaires à l'exercice des activités : savoirs généraux relatifs à des grands domaines de connaissance, savoirs socio-professionnels qui renvoient à la connaissance de normes, procédures et règles. Elles s'acquièrent par la formation initiale ou continue et par la pratique.

Compétences managériales requises

Systématiquement Éventuellement Sans objet

Conduire, dans un contexte donné, un groupe de personnes devant atteindre en commun des objectifs fixés ; fonction indépendante du statut et à laquelle appartiennent tous ceux qui ont en charge une équipe. Un ER peut comporter l'exercice de cette fonction quels que soient le lieu et le niveau de pratique (systématiquement), la requérir ponctuellement en fonction de l'organisation (éventuellement) ou ne jamais l'exiger (sans objet)

INTITULÉ DE L'EMPLOI RÉFÉRENCE **EMPLOI-RÉFÉRENCE CODE**

CONDITIONS PARTICULIÈRES D'EXERCICE

Modalités de travail spécifiques à l'ER, ayant trait par exemple au contexte ou aux contraintes rencontrées.

TENDANCES D'ÉVOLUTION

FACTEURS-CLÉS À MOYEN TERME	IMPACT SUR L'EMPLOI-RÉFÉRENCE
Principaux facteurs d'évolution, politiques, réglementaires, socio-économiques, technologiques... à 2-3 ans, qui peuvent avoir une incidence sur l'ER.	Nature de l'évolution que l'ER aura à connaître.

EXEMPLES DE LIBELLÉS D'EMPLOIS-TYPES MINISTÉRIELS ASSOCIÉS

MINISTÈRE/FILIÈRE	INTITULÉ DE L'EMPLOI-TYPE
	Emplois-types ministériels rattachés à l'ER concerné et cités à titre d'illustration. Certaines filières se structurent en identifiant leurs métiers spécifiques, ces métiers dits « emplois-filière » sont également cités.

CHARGÉE/CHARGÉ DE RELATION ET DE SERVICE À L'USAGER

15

RELATION ET SERVICE À L'USAGER

DÉFINITION SYNTHÉTIQUE

Accueillir, renseigner, orienter les usagers et leur répondre via les différents canaux de contact, leur apporter un conseil sur les démarches à suivre et promouvoir les offres de service existantes.

ACTIVITÉS PRINCIPALES

- **Appliquer** la réglementation dans son domaine
- **Analyser** la demande et apporter la réponse par le canal de contact le mieux adapté (téléphone, accueil physique, courriers et courriels)
- **Accompagner** l'usager dans certaines démarches et orientation, si nécessaire, vers le service compétent, le cas échéant vers d'autres administrations
- **Traiter** les dossiers administratifs simples et prendre en charge la pré-instruction de demandes complexes avant leur transmission vers le service compétent
- **Renseigner** l'outil de suivi de la relation usager
- **Participer** à la mise à jour de la documentation collective

COMPÉTENCES

Savoir-faire

- Expliquer
- Prioriser
- Gérer un conflit
- Reformuler la demande après questionnement
- S'exprimer à l'oral
- Rédiger

Savoir-être

- Être à l'écoute
- Capacité d'adaptation
- Sens de la pédagogie
- Maîtrise de soi

Connaissances

- Techniques de communication
- Techniques de gestion des conflits
- Procédures internes et engagements de service en matière de relation usager
- Utilisation des outils bureautiques et systèmes d'information spécifiques
- Langue étrangère le cas échéant

Compétences managériales requises

- Systématiquement Éventuellement Sans objet



CHARGÉE/CHARGÉ DE RELATION ET DE SERVICE À L'USAGER

EMPLOI-RÉFÉRENCE
FP2USA03

CONDITIONS PARTICULIÈRES D'EXERCICE

- Possible mobilité au sein d'un espace d'accueil ouvert
- Horaires décalés ou « H24 » selon la structure

TENDANCES D'ÉVOLUTION

FACTEURS-CLÉS À MOYEN TERME

- Exigence accrue en matière de qualité de l'accueil
- Informatisation de plus en plus poussée
- Administration électronique, développement des e-services
- Diversification des modes d'accueil
- Rôle de guichet unique Inter-organismes

IMPACT SUR L'EMPLOI-RÉFÉRENCE

- Compétences renforcées en termes de savoir-faire relationnels et d'utilisation des technologies d'information et de communication
- Développement de l'accueil personnalisé
- Évolution du monocanal au multicanal

EXEMPLES DE LIBELLÉS D'EMPLOIS-TYPES MINISTÉRIELS ASSOCIÉS

MINISTÈRE/FILIÈRE	INTITULÉ DE L'EMPLOI-TYPE
Filière Relation de service à l'usager	• Chargé(e) de réponse aux réclamations
Ministères sociaux	• Agent(e) d'accueil • Conseiller(ère) service à l'usager
Économie-Finances	• Conseiller(ère) à distance • Chargé(e) de l'instruction des titres • Chargé(e) des droits à conduire
Intérieur	• Chargé(e) de la délivrance des titres aux étrangers et de la naturalisation • Chargé(e) de l'aide aux victimes