



**REPOSITORY OF SKILLS OF PROFESSIONALS  
WORKING  
IN THE DESK RECEPTION  
IN LIFELONG CAREER GUIDANCE CENTRES**



Co-funded by  
the European Union

Project Number: 2021-1-FR01-KA220-VET-7E6DEEF6



## Référentiel de compétences pour les professionnels travaillant à l'accueil des centres d'orientation professionnelle tout au long de la vie



## Tables des matières

Introduction .....	4
1.1. Méthodologie.....	4
1.2. Définition du rôle d'un réceptionniste dans les centres d'orientation professionnelle tout au long de la vie .....	5
1.3. Services .....	10
2. Compétences des professionnels travaillant à l'accueil des centres d'orientation professionnelle tout au long de la vie .....	12
2.1. Compétences en matière de service à la clientèle .....	12
2.1.1. Compétences en matière de gestion des visiteurs .....	12
2.1.2. Compétences en matière de gestion de l'information .....	14
2.2. Compétences administratives.....	14
2.3. Compétences techniques et numériques .....	15
2.4. Compétences transversales .....	17
2.4.1. Compétences transversales selon le niveau du CEC .....	17
2.4.2. Autres compétences transversales définies par l'enquête.....	19
2.5. Compétences complémentaires .....	20

Financé par l'Union européenne. Toutefois, les points de vue et les opinions exprimés dans ce document sont ceux du ou des auteur(s) uniquement et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou de l'Agence exécutive européenne pour l'éducation et la culture (EACEA). Ni l'Union européenne ni l'EACEA ne peuvent être tenus responsables de ces points de vue et opinions.

## Introduction

### 1.1. Méthodologie

Le projet Desk Reset est destiné à améliorer les compétences des réceptionnistes travaillant dans les centres d'orientation professionnelle tout au long de la vie (LCCG) et, plus particulièrement, pour les membres du réseau de la Cité des métiers, grâce à la formation et à la validation des compétences. L'objectif principal de ce projet est de développer les compétences de ces professionnels et de leur fournir les outils nécessaires pour s'adapter au monde de l'après-pandémie. La crise de Covid-19 a eu un impact important sur les activités quotidiennes des LCCG ainsi que sur les attentes des utilisateurs. Dans ce contexte, il est essentiel de fournir un service de qualité à l'accueil des LCCG pour répondre aux besoins de leurs utilisateurs. Dans un sens plus large, l'objectif du projet est d'accroître la connaissance et la sensibilisation des acteurs européens en ce qui concerne le rôle majeur de l'agent d'accueil dans les centres d'orientation tout au long de la vie.

Ce document est le premier résultat du PR2 : Référentiel de compétences et cadre de validation non formel. Le référentiel de compétences pour les professionnels travaillant à l'accueil des centres d'orientation professionnelle tout au long de la vie a été élaboré sur la base d'une méthodologie de recherche en trois étapes avec une approche participative. Les résultats ont été validés par 82 professionnels.

La première étape de la recherche a été réalisée par le biais d'une enquête auprès de 38 réceptionnistes européens. Elle a été menée par le Réseau International des Cités des Métiers (RICDM) en mai 2021, avant le début du projet, afin d'évaluer les besoins préliminaires. Selon cette première enquête, 68 % des personnes interrogées estiment que le rôle de l'accueil est aussi important que les autres services des centres d'orientation tout au long de la vie. Elle a également mis en évidence que l'accès des utilisateurs aux services et ressources les plus appropriés dépendait principalement de la qualité des compétences des réceptionnistes en matière d'orientation et de premiers conseils.

La deuxième étape de la méthodologie de recherche a consisté à mener des entretiens semi-structurés avec des responsables et des représentants des ressources humaines des LCCG. Les entretiens étaient qualitatifs et ont permis aux partenaires de recueillir des informations approfondies sur les pratiques actuelles dans les LCCG et sur les aspects spécifiques du métier de réceptionniste, tels qu'ils sont décrits par les professionnels sur le terrain.

La troisième étape de la méthodologie de recherche était basée sur un questionnaire en ligne fourni par IDEC et traduit dans toutes les langues des partenaires. Le questionnaire a

***Réception Front DESK Amélioration des compétences, échange de connaissances et formation en matière  
d'orientation professionnelle tout au long de la vie***  
Numéro de projet : 2021-1-FR01-KA220-VET-7E6DEEF6

été distribué via [Google Forms](#) à des réceptionnistes de chaque pays partenaire. Outre la méthodologie de recherche en trois étapes, une recherche documentaire a été menée afin d'identifier les ressources européennes qui pourraient être utilisées pour définir un profil d'emploi européen, ainsi que les services et les compétences qui y sont associés.

## 1.2. Définition du rôle d'un réceptionniste dans les centres d'orientation professionnelle tout au long de la vie

Le profil du poste de réceptionniste dans les centres d'orientation professionnelle tout au long de la vie a été défini sur la base de trois éléments clés. La première composante est une définition générale de la profession de réceptionniste. La deuxième concerne les services spécifiques que les réceptionnistes fournissent dans le cadre de leur rôle au sein d'un LCGC. La troisième concerne les nouveaux services numériques qui ont été ajoutés en réponse à l'émergence de la pandémie COVID-19. Ces trois facteurs ont été combinés pour établir le profil professionnel européen actualisé d'un réceptionniste dans les centres d'orientation professionnelle tout au long de la vie.

Le Centre européen pour le développement de la formation professionnelle (CEDEFOP) classe la profession de réceptionniste dans la catégorie des Employés de réception, guichetiers et assimilés et, plus précisément, dans celle des Employés chargés d'informer la clientèle. Le service à la clientèle est l'activité principale et, selon le *European Jobs Monitor* de la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail (Eurofound), « les trois tâches et compétences clés des chargés de clientèle sont le service et la présence, l'utilisation des TIC et la collecte et l'évaluation d'informations »<sup>1</sup>. Selon la Classification européenne des aptitudes, compétences et professions (ESCO), les réceptionnistes sont « responsable de la réception d'une entreprise. Ils répondent au téléphone, accueillent les visiteurs, transmettent des informations, répondent aux demandes de renseignements et donnent des instructions aux visiteurs. Ils sont le premier point de contact pour les clients et les consommateurs ».

Selon des descriptions de poste provenant de différents pays de l'UE, « le réceptionniste est un employé de soutien administratif chargé d'effectuer des tâches administratives et de bureau, y compris la gestion de la réception du bureau<sup>2</sup> » et « la réception est un poste qui interagit avec tous les services de l'entreprise, les contacts externes et le centre d'appel. Par

**Commenté [A1]:** These are direct quotes from websites (and the ones below) so have left as is even though there are a few errors.

<sup>1</sup> <https://www.cedefop.europa.eu/en/data-insights/customer-clerks-skills-opportunities-and-challenges-2019-update> (en anglais)

<sup>2</sup> <https://jobdescriptionandresumeexamples.com/front-desk-receptionist-job-description-key-duties-and-responsibilities/> (en anglais)

conséquent, le réceptionniste est un employé capable de mener plusieurs tâches de front et de coordonner efficacement les demandes entrantes<sup>3</sup>. »

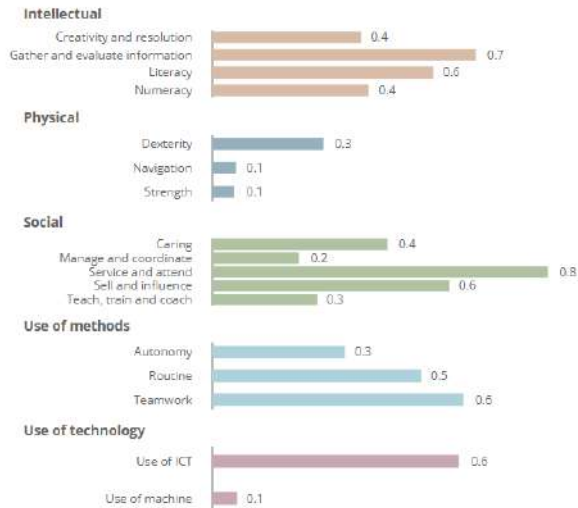
Selon l'OIT (2012), « les réceptionnistes reçoivent et accueillent les visiteurs, les clients ou les invités et répondent aux demandes de renseignements et aux requêtes, y compris la prise de rendez-vous. Leurs tâches consistent notamment à a) recevoir et accueillir les visiteurs, b) prendre des rendez-vous pour les clients, c) répondre aux demandes d'information ou de rendez-vous par téléphone, d) orienter les clients vers le lieu ou la personne appropriés, e) fournir des dépliant d'information, des brochures ou des formulaires. »

Les tâches accomplies par les chargés de clientèle ont été classées par Eurofound en fonction de leur importance. Les tâches suivantes ont été jugées les plus importantes : Servir et assister, Recueillir et évaluer des informations, et Travailler en équipe. Les résultats sont présentés sur le site web du CEDEFOP comme suit :

---

<sup>3</sup> <https://www.randstad.gr/symvoules-karieras/job-profiles/reception-poies-einai-oi-deksiotites-poy-prepei-na-katexete-gia/>(en grec)

### Importance of tasks of Customer clerks in EU in 2020



CEDEFOP

Tasks within occupations for Customer clerks in EU in 2020. The top three are Service and attend, Gather and evaluate information and Teamwork.

**Dataset** European database of tasks indices  
**Source** Eurofound  
**Indicator** Tasks within occupations

En ce qui concerne la deuxième composante, à savoir la profession des réceptionnistes travaillant à l'accueil d'un LCGC, une description plus spécifique est donnée en fonction des services fournis dans les centres. Le réceptionniste représente la première impression qu'ont les utilisateurs d'un LCGC et fournit donc plus qu'un simple service. Contrairement à un réceptionniste classique, le rôle de l'agent d'accueil d'un LCGC est déterminé par les besoins et les demandes de l'utilisateur et non par les services offerts par le centre.

Les réceptionnistes accueillent et reçoivent les demandes des utilisateurs finaux, les aident à exprimer leurs préoccupations, clarifient les demandes et les orientent vers le service approprié. Pour ce faire, ils doivent adapter leurs questions afin d'évaluer rapidement et de manière exhaustive les besoins de l'utilisateur final, afin d'identifier la demande spécifique et non d'évaluer la situation générale. En s'assurant de bien comprendre la demande de l'utilisateur et en partageant leur connaissance approfondie des fonctions de tous les départements et services, ils fournissent à l'utilisateur final une vue d'ensemble de l'assistance qui lui est offerte dans le centre et veillent à ce qu'il fasse le meilleur usage possible des services fournis.

**Réception Front DESK Amélioration des compétences, échange de connaissances et formation en matière d'orientation professionnelle tout au long de la vie**  
Numéro de projet : 2021-1-FR01-KA220-VET-7E6DEEF6



Il est clair que le réceptionniste a un rôle stratégique dans les LCGC. Il a de multiples tâches sous sa responsabilité : centraliser les informations, prendre les demandes et superviser l'espace d'accueil. À ce poste, il est responsable d'une grande variété de tâches qu'il doit accomplir simultanément. De nouvelles tâches sont venues s'ajouter aux nombreuses responsabilités du réceptionniste suite à la pandémie de COVID-19. Desk Reset se concentre sur la définition d'un profil d'emploi européen pour les agents d'accueil travaillant dans les LCGC, qui soit en adéquation avec leur rôle post-pandémie.

La crise de Covid-19 a entraîné de nombreux changements dans presque toutes les professions. Elle a également affecté le rôle des réceptionnistes, car pendant la pandémie, ils ont dû effectuer toutes leurs tâches en ligne. Les compétences numériques et la maîtrise des données sont devenues les atouts les plus précieux pour tous les employés et les plus recherchés par les employeurs<sup>4</sup>. Les réceptionnistes ont été contraints de modifier leur façon de servir les clients, souvent sans aucune formation.

Le service client en ligne est la troisième composante qui a été ajoutée à leur description de poste, avec la gestion de plateformes numériques pour les tâches administratives (la prise de rendez-vous avec les conseillers, le traitement et la compréhension des demandes et des requêtes) et la vidéoconférence (Zoom, Teams, etc.). En raison de la nature de leur rôle, les réceptionnistes, qui servent de point de contact entre les services, doivent désormais ajouter à leurs responsabilités la coopération numérique. S'ils ont dû accomplir ces nouvelles tâches pendant la pandémie, elles restent pertinentes dans l'ère post-Covid, car les services numériques sont désormais bien établis et disponibles pour les utilisateurs finaux.

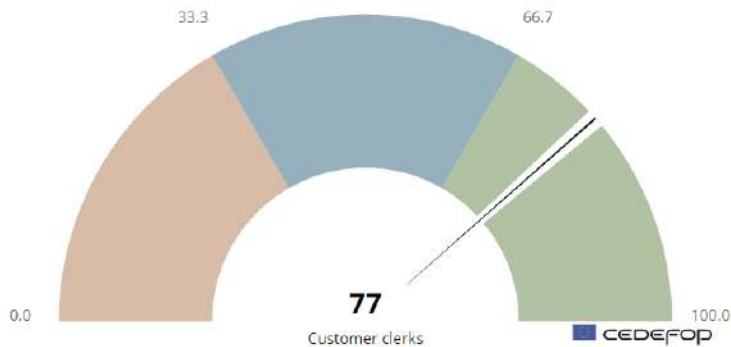
Enfin, un profil de poste européen pour l'agent d'accueil d'un LCGC a été défini en tenant compte de ces trois composantes, ce qui n'avait pas été fait auparavant, malgré l'importance de cette profession. Les perspectives d'avenir de cette profession, telles que prévues par le CEDEFOP dans le graphique ci-dessous, soulignent l'importance et l'impact de ce rôle polyvalent.

---

<sup>4</sup> [https://eures.ec.europa.eu/8-essential-skills-succeed-post-covid-19-world-2020-06-30\\_en](https://eures.ec.europa.eu/8-essential-skills-succeed-post-covid-19-world-2020-06-30_en) (en anglais)



### Future job prospects of Customer clerks in EU27 in 2020-2030



Future job prospects for Customer clerks in EU27 over the period 2020-2030 is 77.

**Dataset** Cedefop Skills Forecast  
**Source** Cedefop  
**Indicator** Future job prospects

Le rôle du réceptionniste est clairement un secteur dynamique, ce qui souligne l'importance et la pertinence actuelle des buts et objectifs de Desk Reset. Il est évident que les réceptionnistes doivent être soutenus et formés de manière à ce que leurs compétences soient alignées sur les trois composantes définies dans le profil d'emploi européen pour les réceptionnistes dans les LCGC.

### 1.3. Services

D'après le profil de poste de réceptionniste mentionné ci-dessus et l'enquête menée auprès des responsables du LCGC et des réceptionnistes, celui-ci doit fournir les services suivants :

1. **Accueillir les visiteurs** : saluer (en personne, au téléphone ou en ligne) de manière amicale et offrir des services adaptés aux besoins des utilisateurs en tant que premier point de contact du centre.
2. **Gérer les appels entrants et des communications internes** : répondre aux appels entrants, transmettre des informations et mettre l'utilisateur final en contact avec les services compétents.
3. **Gérer le flux des visiteurs et orienter les clients vers l'endroit ou la personne appropriée<sup>5</sup>** : aider les utilisateurs finaux à s'orienter dans le centre.
4. **Informar les utilisateurs finaux sur les services fournis par le centre** : fournir des informations en personne, avec des dépliants d'information, des brochures ou des formulaires, ou encore par e-mail.
5. **Décrypter les besoins et les demandes des utilisateurs et leur apporter un soutien** : identifier leurs besoins par le biais d'entretiens courts et ciblés, les orienter vers des conseillers ou prendre rendez-vous avec le membre du personnel approprié (service interne) ou les orienter vers d'autres organisations et services (externe).
6. **Identifier les bonnes informations** : il doit avoir une connaissance approfondie des informations disponibles et des canaux d'information qui peuvent être exploités pour aider l'utilisateur final.
7. **Suivre les demandes des utilisateurs finaux** : après avoir fourni des informations et des conseils, il doit assurer le suivi des progrès de l'utilisateur final et de toute autre demande qu'il pourrait avoir.
8. **Enregistrer les demandes dans les documents numériques et sauvegarde des fichiers** : les demandes doivent être enregistrées et les fichiers et documents doivent toujours être mis à jour.
9. **Traiter les demandes entrantes et les classer par ordre de priorité** : transmettre les demandes au bon service et dans le bon ordre.
10. **Aider les utilisateurs finaux à remplir des documents, des formulaires ou des modèles de CV** : apporter une aide initiale à l'utilisateur final en remplissant des documents et en effectuant des tâches administratives. Le réceptionniste peut aider le visiteur à mettre à jour son CV, à postuler à une offre d'emploi ou à s'inscrire à un programme de formation.

---

<sup>5</sup> Classification internationale type des professions CIP-08/Bureau international du travail, Genève, BIT 2012, 1v.

11. **Aider les utilisateurs finaux à utiliser les services numériques** : les accompagner dans la zone d'accès libre où des ordinateurs avec des plateformes opérationnelles dédiées sont disponibles, par exemple pour demander un document ou prendre un rendez-vous en ligne.
12. **Vérifier, trier et transmettre des e-mails** : les classer et les transmettre au service approprié.
13. **Gérer les problèmes techniques** : traiter les problèmes d'impression, d'accès à l'internet, les pannes d'éclairage, etc. et transmettre le problème au service compétent s'il ne trouve pas de solution.
14. **Organiser l'espace** : maintenir l'espace d'accueil propre et bien rangé et aider à l'organisation d'ateliers ou d'événements.
15. **Appliquer et contrôler les procédures de sécurité** : respecter, connaître et appliquer les procédures de sécurité en cas d'urgence de chaque centre.
16. **Gérer l'espace documentaire** : réaliser des inventaires des documents disponibles pour le public et fournir de nouveaux dossiers, brochures, etc.
17. **Contrôler les fournitures de bureau et passer des commandes si nécessaire** : gérer les fournitures de bureau et passer des commandes lorsque les stocks s'épuisent.

## 2. Compétences des professionnels travaillant à l'accueil des centres d'orientation professionnelle tout au long de la vie

Les réceptionnistes des LCGC doivent posséder un large éventail de compétences pour répondre aux exigences d'un service multitâche. Il n'y a pas d'exigence spécifique concernant le niveau d'éducation d'un réceptionniste mais, selon le CEDEFOP Skills Intelligence, les réceptionnistes « *doivent généralement avoir terminé le premier cycle de l'enseignement secondaire mais, dans certains cas, ils devront avoir terminé le deuxième cycle, éventuellement en suivant un enseignement et une formation professionnels spécialisés<sup>6</sup>* », ce qui correspond aux niveaux 3 et 4 du CEC.

Les compétences de base recommandées pour un réceptionniste peuvent être classées en quatre catégories principales.

1. **Compétences en matière de service à la clientèle**
2. **Compétences administratives**
3. **Compétences techniques et numériques**
4. **Compétences transversales**

### 2.1. Compétences en matière de service à la clientèle

#### 2.1.1. Compétences en matière de gestion des visiteurs

Maintenir une attitude accueillante :

- est facilement disponible et reste accessible à divers membres du public
- Gère le flux de visiteurs
- Salue les visiteurs
- Maintient un contact visuel avec les visiteurs
- Adopte et montre des comportements appropriés pour favoriser une relation de confiance (politesse, attention, adaptabilité aux différents membres du public, écoute active, patience, confiance, empathie, réactivité).
- Surveille l'espace : veille à ce que tout reste rangé et en bon état, avec un aménagement accueillant et convivial (plantes, disposition de la table basse et agencement de la pièce), et s'assure que son poste de travail est en état de marche, (y compris les appareils électroniques).

Poser des questions à l'utilisateur :

- Pose des questions ouvertes, fermées, alternatives, etc. pour identifier le besoin ou la demande.

<sup>6</sup> <https://www.cedefop.europa.eu/en/tools/skills-intelligence/occupations?occupation=4.42&country=#2>(en anglais)

- Détermine le besoin/la demande précis(e) de l'utilisateur
- Analyse attentivement la demande
- Comprend la personne qui parle et s'assure qu'elle comprend la réponse (reformule les questions, vérifie que la personne a compris).
- Donne la priorité aux demandes et à la rapidité avec laquelle les utilisateurs sont traités ;
- Est à l'aise pour s'arrêter au milieu des tâches et reprendre le travail en fonction de l'affluence des visiteurs ;
- Est compétent en matière de diversité et d'inclusion
- Applique et démontre des compétences de communication appropriées en utilisant des techniques et des méthodes de communication fondamentales, telles que la communication non violente, la programmation neurolinguistique, l'affirmation de soi, l'analyse transactionnelle, la communication verbale et non verbale et un guide d'entretien efficace, tout en respectant les règles en matière de protection de la vie privée.

Fournir une solution adaptée à la demande/au besoin et guider l'utilisateur final :

- Compétences en matière d'information et de mémoire
- Compétences en matière d'orientation
- S'adapte sur place/Multitâche
- Initiative et créativité
- Est capable d'évaluer la satisfaction des utilisateurs
- Dispose de connaissance des services spécifiques fournis par le centre
- Veille à l'utilisation appropriée de l'espace et des ressources du centre.
- Fournit une assistance pour l'utilisation du logiciel fourni par chaque centre
- Encourage les visiteurs à réfléchir à ce qu'ils peuvent faire ensuite (recherches supplémentaires, recherche d'informations, visites d'autres lieux, participation à des ateliers ou à d'autres actions collectives).

Développer une approche pédagogique/informative de la gestion des visiteurs :

- Promeut l'autonomie des visiteurs
- Veille à l'utilisation appropriée de l'espace et des ressources du centre.
- Fournit une assistance pour l'utilisation du logiciel spécifique à chaque centre
- Encourage les visiteurs à réfléchir à ce qu'ils peuvent faire ensuite (recherches supplémentaires, recherche d'informations, visites d'autres lieux, participation à des ateliers ou à d'autres actions collectives).

### 2.1.2. Compétences en matière de gestion de l'information

#### Gestion des flux d'information :

- Localise, identifie et met à jour les ressources d'information pertinentes.
- Élargit l'éventail des ressources disponibles et les diffuse auprès des utilisateurs et des services compétents.
- Gère les bases de données
- Diffuse les nouvelles informations au service ou au membre du personnel concerné (connaissance de l'organigramme et de l'organisation).

#### Compétences analytiques et esprit critique

- Analyse les besoins
- Sélectionne les informations en fonction des objectifs de l'activité et du contexte (niveau III du CEC)
- Identifie et reconnaît les informations biaisées et/ou incomplètes (niveau III du CEC)
- Évalue la pertinence des informations et les biais potentiels des données conformément aux lignes directrices établies et les partage de manière appropriée (niveau IV du CEC).

**Commenté [A2]:** These are also directly quoted from the EQF website

#### Compétences en matière d'entretiens pour identifier les besoins précis de l'utilisateur final

- Fait preuve d'une écoute active
- Reformule les besoins exprimés par les utilisateurs
- Interprète correctement les demandes des utilisateurs

#### Adapter les informations à chaque utilisateur

- Évalue les ressources d'information disponibles et détermine les informations les plus appropriées à transmettre au visiteur.
- Oriente le public et l'aide à utiliser les ressources multimédias et les autres services.

## 2.2. Compétences administratives

#### Principales compétences administratives

- Prend la responsabilité<sup>7</sup> des demandes des utilisateurs finaux
- Applique les procédures administratives du Centre
- Gère l'espace

#### Compétences en matière de gestion de projet

- Compétences en matière de gestion du temps

<sup>7</sup> <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/administrative-skills> (en anglais)

- Compétences en matière de gestion et d'organisation pour traiter les demandes entrantes en personne ou en ligne
- Compétences multitâches pour répondre en temps utile aux courriels, aux appels téléphoniques et aux demandes en personne, ainsi qu'aux demandes de projets.
- Hiérarchise les tâches et contrôle leur mise en œuvre

#### **Compétences en matière de travail d'équipe**

- Collabore à des projets administratifs, à de nouveaux processus ou à de nouvelles ressources
- Répond aux demandes ou les oriente vers le service approprié, soit en fixant des rendez-vous, soit en transférant des e-mails (demandes en ligne).
- Gère les inscriptions
- Archive les inscriptions et les demandes des visiteurs
- Utilise efficacement les bases de données pour soutenir les utilisateurs et le personnel

#### **Gestion des ressources<sup>8</sup>**

- Applique les procédures adéquates pour mettre les ressources à disposition pour les tâches de routine, telles que l'approvisionnement en documents informatiques, consommables et articles de papeterie (niveau III du CEC).
- Adapte son propre comportement en fonction des résultats de sa gestion des ressources (niveau IV du CEC)

### **2.3. Compétences techniques et numériques**

#### **Communiquer à l'aide des technologies numériques**

- Communique régulièrement et de manière autonome, en sélectionnant les technologies numériques appropriées, en fonction de l'activité et du contexte (niveau III du CEC)
- Choisit et applique les normes et règles de sécurité appropriées lors de la communication à l'aide des technologies numériques (niveau III du CEC)
- Crée un ou plusieurs comptes de réseaux sociaux afin de créer son identité numérique (niveau III du CEC)
- Adapte les technologies numériques à ses propres besoins de communication ou aux besoins des circonstances de communication (CEC niveau IV)
- Sélectionne, personnalise et ajoute de nouveaux contenus à son (ses) compte(s) de réseaux sociaux afin de développer et de profiler son identité numérique (niveau IV du CEC)
- Développe des ressources pour différents groupes cibles

<sup>8</sup> [https://www.transvalproject.eu/wp-content/uploads/2022/02/D2.3-Transversal-Competence-Framework\\_EN.pdf](https://www.transvalproject.eu/wp-content/uploads/2022/02/D2.3-Transversal-Competence-Framework_EN.pdf) (en anglais)

#### Aide les utilisateurs finaux à utiliser la technologie numérique

- Utilise les médias et les logiciels TIC à des fins d'information
- Utilise des solutions numériques pour fournir des services efficaces (Bimrose, J et al., 2010)
- Utilise des plateformes numériques pour les téléconférences
- Résout les problèmes techniques (DigComp 2.2)
- Démonstre des compétences administratives numériques (DigComp 2.2)

#### Formation/formation continue à l'utilisation de la technologie numérique

- Fournit un accès, utilise des moteurs de recherche, trouve des informations pertinentes
- Fournit un accès à l'information et aux services en ligne à un large public (stratégie numérique de l'UE)
- Garantit l'égalité d'accès aux services et à l'information pour les groupes défavorisés
- Maîtrise de l'information et des données (DigComp 2.2)
- Création de contenu numérique (DigComp 2.2)
- Utilisation sécurisée des TIC (DigComp 2.2)



## 2.4. Compétences transversales

### 2.4.1. Compétences transversales selon le niveau du CEC <sup>9</sup>

#### Gestion et organisation des activités

- Adapte son organisation aux contraintes de la situation (niveau III du CEC)
- Planifie et organise son activité et celle de l'équipe (niveau IV du CEC)

#### Résout les problèmes et réagit aux imprévus

- Applique la procédure correcte aux problèmes courants liés à son activité (niveau III du CEC)
- Résout les problèmes courants liés à son activité ou à celle de l'équipe (niveau IV du CEC)

#### Coopère et favorise la coopération

- Fait des propositions et prend en compte l'avis des autres membres de l'équipe (niveau III du CEC)
- Dirige et développe l'activité collective, est capable de changer de position et de rôle (niveau IV du CEC)

#### Utiliser la communication orale dans une ou plusieurs langues

- Comprend et gère des conversations dans sa langue maternelle dans différentes situations en fonction de ses besoins (niveau III du CEC)
- Peut réagir de manière appropriée au langage corporel d'une autre personne lors de conversations simples (en tête-à-tête) (niveau III du CEC).
- Reconnaît et applique les différents types de communication verbale en tenant compte des interlocuteurs (niveau IV du CEC)
- Adapte son langage corporel dans des situations complexes telles que parler en public ou en groupe (niveau IV du CEC)

#### Prise en compte des normes professionnelles, sociales et culturelles

- Tient compte des instructions et procédures pertinentes dans tous les aspects de son activité (niveau III du CEC)

<sup>9</sup> [https://www.transvalproject.eu/wp-content/uploads/2022/02/D2.3-Transversal-Competence-Framework\\_EN.pdf](https://www.transvalproject.eu/wp-content/uploads/2022/02/D2.3-Transversal-Competence-Framework_EN.pdf) (en anglais)

- Tient compte des coutumes professionnelles, sociales et culturelles pertinentes dans chaque interaction (niveau III du CEC)
- Contrôle et ajuste le respect des instructions et des procédures (niveau IV du CEC)
- Auto-évalue les interactions à la lumière des coutumes professionnelles, sociales et culturelles (niveau IV du CEC)
- Fait preuve d'un comportement éthique et d'une conduite professionnelle (AIOSP)

#### Utiliser la communication écrite dans une ou plusieurs langues

- Utilise les sources écrites les plus courantes nécessaires à son activité (niveau III du CEC)
- Rédige des documents en rapport avec son activité et son contexte (niveau III du CEC)
- Utilise les sources les plus courantes et de nature variée nécessaires à son activité pour composer des textes (niveau IV du CEC)
- Transmet le sens d'un texte avec ses propres mots sous forme écrite (niveau IV du CEC)
- Rédige des textes élaborés (niveau IV du CEC)

#### Construire son parcours professionnel

- Définit et explique son projet professionnel (niveau III du CEC)
- Planifie les étapes nécessaires à la réalisation de son projet professionnel (niveau IV du CEC)
- Comprend comment intégrer les informations sur les professions, l'éducation, l'économie et l'emploi dans la gestion de sa carrière (niveau IV du CEC)

#### Développer ses compétences et son profil

- Développe de nouvelles stratégies d'apprentissage afin d'améliorer ses actions et son projet (niveau III du CEC)
- Explore ses propres intérêts, processus et stratégies d'apprentissage, y compris ses besoins d'apprentissage et le soutien nécessaire (niveau III du CEC).
- Suggère de nouvelles méthodes d'apprentissage pour soi-même et éventuellement pour l'équipe (niveau IV du CEC)

#### Auto-réflexion

- Est capable d'auto-évaluer l'interaction entre un contexte spécifique et ses propres intérêts, attitudes, valeurs et aspirations et de s'adapter en conséquence (niveau III du CEC).
- Examine, dans des contextes prévisibles/continus, comment l'image de soi/la conscience de soi a un impact sur la réalisation de ses objectifs et décisions personnels, comment elle influence ses attentes professionnelles et de vie (niveau IV du CEC).

#### 2.4.2. Autres compétences transversales définies par l'enquête

- Empathie
- Bon jugement
- Assurance
- Fiabilité
- Compétences en matière de motivation
- Flexibilité/capacité à s'adapter aux besoins des clients
- Ecoute active
- Compétences interculturelles/intergénérationnelles
- Compétences en matière de communication (orale et écrite)
- Compétences en matière d'auto-évaluation
- Compétences en matière d'évaluation
- Gestion des conflits
- Gestion du stress
- Compétences en matière de gestion du temps
- Travail d'équipe
- Volonté d'apprendre
- Compétences d'auto-apprentissage
- Compétences en matière de négociation
- Continue à mettre à jour ses compétences
- Continue à mettre à jour ses connaissances spécifiques
- Maintien de l'équilibre personnel
- Établit des relations
- Fixe des priorités
- Utilise l'intercompréhension dans la communication
- Créativité

## 2.5. Compétences complémentaires

Co-faciliter ou diriger une session, un atelier ou un groupe :

- Clarifie les besoins d'information
- Détermine le contenu
- Applique les méthodes de facilitation appropriées
- Soutient le processus d'apprentissage en tenant compte de la dynamique de groupe
- Vérifie que les résultats sont intégrés dans les projets des participants.

Concevoir et dispenser des modules de formation :

- Conçoit et planifie les sessions
- Fournit des informations sur le cadre de référence et les objectifs de la formation
- Dirige les sessions
- Évalue l'ensemble du processus de facilitation/apprentissage

Mise en œuvre d'un projet :

- Définit les objectifs
- Élabore un plan d'action
- Dirige le projet selon des normes éprouvées
- Évalue l'état d'avancement du projet
- Diffuse les résultats
- Assure l'impact du projet dans la pratique

Respecter les normes de qualité :

- Définit régulièrement des outils de mesure (questionnaires de satisfaction, impact du service).
- Collecte des données
- Analyse, interprète et discute les résultats.
- Fait des propositions d'amélioration, de nouvelles mesures
- Vérifie l'impact des mesures prises