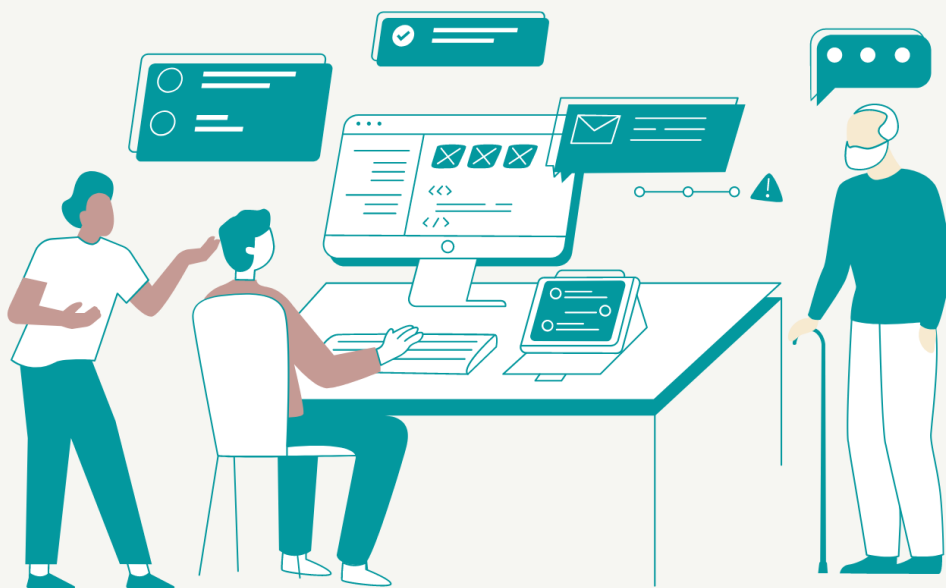




REPOSITORY OF SKILLS OF PROFESSIONALS WORKING IN THE DESK RECEPTION IN LIFELONG CAREER GUIDANCE CENTRES



Co-funded by
the European Union

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



Référentiel de compétences des professionnels travaillant
à la réception du bureau dans les centres d'orientation
professionnelle tout au long de la vie



Περιεχόμενα

Introduction	5
1.1. Méthodologie.....	5
1.2. Définition de la réceptionniste dans les centres d'orientation professionnelle tout au long de la vie	6
1.3. Services	10
2. Les compétences des professionnels travaillant à l'accueil et l'information dans les centres d'orientation professionnelle tout au long de la vie.....	12
2.1. Compétences en matière de service à l'utilisateur	13
2.1.1. Compétences en matière de gestion des visiteurs	13
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	16
2.4.1. Compétences transversales par niveau du CEC	16
2.4.2. Autres compétences transversales définies par l'enquête.....	18
2.5. Compétences complémentaires	19

Financé par l'Union européenne. Les points de vue et opinions exprimés n'engagent toutefois que leurs auteurs 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 en être tenus responsables.

Introduction

1.1. Méthodologie

Le projet Desk Reset est axé sur la montée en compétence des chargé.es d'accueil et d'information travaillant dans les Centres d'orientation professionnelle tout au long de la vie - et plus spécifiquement les membres du Réseau International des Cités des métiers - à travers la formation et la validation des compétences. L'objectif premier de ce projet est de renforcer les compétences de ces professionnels et de leur fournir les outils nécessaires pour s'adapter au contexte de la pandémie de Covid-19. En effet, la pandémie a eu un impact important sur les activités quotidiennes des centres d'orientation tout au long de la vie ainsi que sur les besoins des utilisateurs. Dans ce contexte, assurer la haute qualité de l'accueil du LCGC est crucial pour garantir les besoins de leurs utilisateurs. Dans un sens plus large, l'objectif du projet sera d'accroître la connaissance et la sensibilisation des acteurs européens concernant le rôle majeur du chargé.e d'accueil et d'information dans les centres d'orientation tout au long de la vie.

Le présent document est fait partie d'un des principaux livrables du projet Des Reset : le référentiel de compétences et le cadre de validation non formel des compétences du chargé.e d'accueil et d'information en orientation tout au long de la vie. Le Référentiel de compétences des professionnels travaillant à l'accueil dans les centres d'orientation professionnelle tout au long de la vie est développé par une méthodologie de recherche en trois étapes avec une approche participative et les résultats ont été validés par 82 professionnels.

La première étape de la recherche a été livrée par le biais d'une enquête auprès de 38 professionnels européens de l'accueil qui a été menée par le Réseau International des Cités des métiers avant le projet, en mai 2021, comme une évaluation préliminaire des besoins. Cette première enquête montrait déjà que 68% des répondants trouvaient que l'espace d'accueil et d'information est aussi important que les autres services dans les centres d'orientation tout au long de la vie. Elle mettait également en évidence que l'accès des usagers aux services et ressources les plus appropriés dépendait surtout de la qualité de l'orientation et d'aiguillage des professionnels de l'accueil et de l'information.

La deuxième étape de la méthodologie de recherche a été réalisée par des entretiens semi-structurés avec des managers et des représentants RH de centres d'orientation tout au long de la vie. Les entretiens étaient qualitatifs et ont permis aux partenaires

de collecter des informations approfondies sur les pratiques actuelles de LCGC et les spécificités du métier d'accueil telles que décrites par les praticiens.

La troisième étape de la méthodologie de recherche a été mise en œuvre par le biais d'un questionnaire en ligne fourni IDEC et traduit dans toutes les langues des partenaires. Le questionnaire a été distribué via des [formulaire Google](#) aux professionnels de l'accueil et de l'information de chaque pays partenaire. En conjonction avec l'approche de la méthodologie de recherche en trois étapes, une recherche documentaire a été menée afin d'identifier les ressources européennes pour la définition du profil, des missions et des compétences à l'échelle européenne.

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

La définition du profil professionnel d'un.e chargé.e d'accueil et d'information dans les centres d'orientation professionnelle tout au long de la vie (LCGC) est construite sur trois dimensions. La première dimension est liée à la définition générale de la profession de chargé.e d'accueil et d'information et la deuxième dimension est liée aux services spécifiques que le/la chargé.e d'accueil et d'information fournit dans le cadre d'un LCGC. La troisième dimension est liée aux nouveaux services numériques qui ont été ajoutés en raison de la situation émergente de la pandémie de COVID-19. L'amalgame de ces 3 dimensions nous fournit le profil professionnel européen actualisé d'un.e chargé.e d'accueil et d'information dans les centres d'orientation professionnelle tout au long de la vie.

Le CEDEFOP subdivise la profession de chargé.e d'accueil et d'information dans la catégorie du service à la clientèle et, en particulier, dans celle des travailleurs de l'information pour la clientèle. Le service à la clientèle est l'activité principale et, conformément à Eurofound, "les 3 tâches et compétences clés du service clientèle sont le service et l'accueil, l'utilisation des TIC et la collecte et l'évaluation des informations"¹. Selon la classification ESCO (European Skills Competencies and Occupations), les réceptionnistes sont "responsables de la réception d'une entreprise. Ils répondent au téléphone, accueillent les clients, transmettent des informations, répondent aux demandes de renseignements et informent les visiteurs. Ils sont le premier point de contact des clients et des consommateurs".

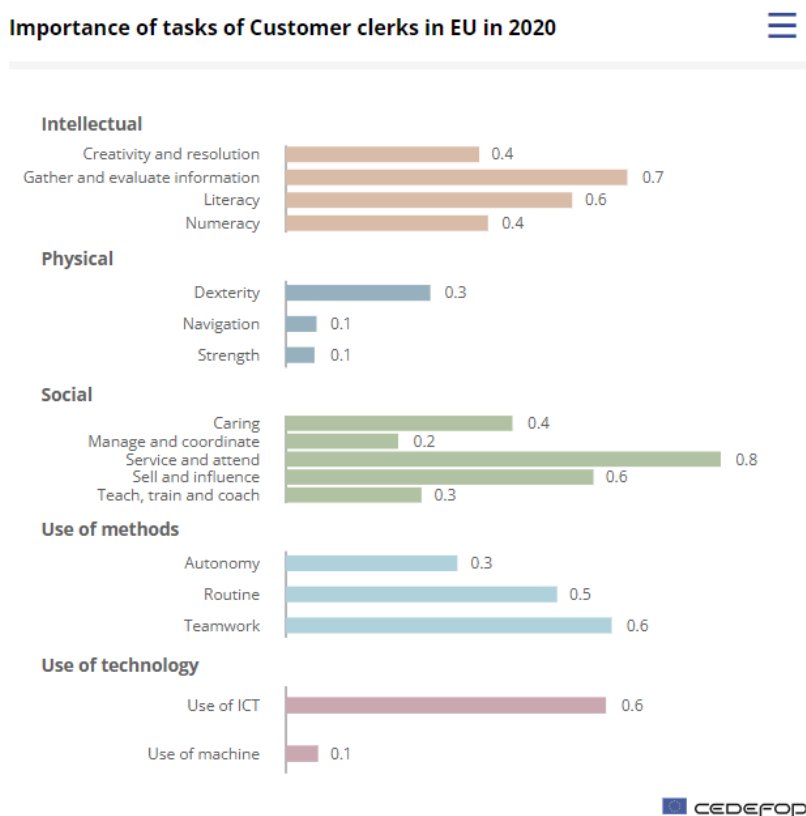
Selon la description du poste dans divers pays de l'UE, " le professionnel de l'accueil est un employé de soutien administratif qui est chargé d'effectuer des tâches administratives générales et de soutien de bureau, y compris la gestion de l'accueil"

et " l'accueil est un poste qui interagit avec tous les départements de l'entreprise, les contacts externes et le centre d'appels. Par conséquent, le professionnel de l'accueil est un employé qui peut être multitâche et coordonner les demandes entrantes3 ".

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 l'organisation de rendez-vous. Leurs tâches consistent notamment à

- a) recevoir et accueillir les visiteurs, b) prendre des rendez-vous pour les clients, c) traiter les demandes téléphoniques d'information ou de rendez-vous, d) orienter les clients vers le lieu ou la personne appropriée, e) fournir des dépliants, brochures ou formulaires d'information".

Les tâches des chargés de clientèle ont été évaluées par Eurofound en fonction de leur importance et les plus importantes étaient le service et l'assistance, la collecte et l'évaluation d'informations et le travail en équipe. Les résultats sont présentés sur le site web du CEDEFOP comme suit :



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

Si l'on passe à la deuxième dimension, c'est-à-dire à la profession du chargé d'accueil et d'information dans les centres d'orientations tout au long de la vie, la description est précisée en fonction des services fournis dans les centres. Les chargé.es d'accueil et d'information donne aux visiteurs la première image du centre d'orientation. Ils.elles fournissent plus qu'un service parmi d'autres. Contrairement à l'accueil classique, l'agent d'accueil en orientation tout au long de la vie est guidé par les besoins et demandes de l'utilisateur et non par les services proposés dans le centre.

Les professionnels de l'accueil et de l'information accueillent et reçoivent les demandes des publics, les aident à exprimer leurs besoins et leurs problèmes, clarifient les demandes et orientent les publics vers le service approprié. Pour ce faire, ils adaptent leurs questions pour permettre une analyse rapide et complète des besoins dans le but ultime de réaliser un diagnostic de la demande et non un diagnostic de la situation. En déchiffrant la demande de l'utilisateur et en partageant une connaissance approfondie des fonctions de tous les départements et services, la personne peut obtenir une vue d'ensemble intégrée du soutien qui lui est offert dans le centre et faire le meilleur usage des services fournis.

Il est évident que le. la chargé.e d'accueil et d'information est un acteur stratégique des centres d'orientation tout au long de la vie et qu'il a de multiples tâches sous sa juridiction: centraliser les informations, recueillir les demandes et gérer l'espace d'accueil. A ce poste, le. la chargé.e d'accueil et d'information se voit confier une multiplicité de tâches qu'il.elle doit accomplir simultanément. Aux multiples tâches qui incombent à un.une chargé.e d'accueil et d'information, de nouvelles se sont ajoutées en raison de la situation émergente imposée par COVID-19. Le projet Desk Reset est axé sur la construction du profil de poste européen du. de la chargé.e d'accueil et d'information en orientation tout au long de la vie, tel qu'il a été défini après la pandémie.

Le Covid-19 a imposé de nombreux changements à presque toutes les professions. Les chargé.es d'accueil et d'information ont également été touché.es, car pendant la pandémie, ils.elles ont été obligé.es d'effectuer toutes leurs tâches par voie numérique. Sans l'ombre d'un doute, les compétences numériques et la maîtrise des données sont devenues les armes les plus précieuses pour tous les employés et simultanément les plus nécessaires pour les employeurs¹. Les chargé.es d'accueil et d'information ont été contraints de modifier la manière dont les services aux publics étaient offerts, souvent sans formation.

La troisième dimension ajoutée à leur description de poste, l'accueil et l'information en ligne, s'accompagne de la gestion de plateformes numériques pour les tâches

¹ https://eures.ec.europa.eu/8-essential-skills-succeed-post-covid-19-world-2020-06-30_en

administratives (prise de rendez-vous avec les conseillers, traitement et décryptage des demandes et des requêtes) et pour la visioconférence (zoom, équipes, etc.).

En raison de la nature du professionnel, qui agit comme un point de contact de tous les départements, les chargé.es d'accueil et d'information devraient également ajouter à leurs tâches la coopération numérique avec tous les départements. Ces nouvelles tâches ont peut-être été ajoutées pendant la pandémie, mais elles restent d'actualité dans l'ère post-pandémie, puisque les services numériques sont désormais établis et disponibles pour les publics.

Enfin, la combinaison des trois dimensions fournit le profil d'emploi européen du ou de la chargé.e d'accueil dans un centre d'orientation tout au long de la vie, dont l'établissement manquait malgré l'importance de cette profession. L'importance et l'impact de la profession multitâche sont encore confirmés par les perspectives d'avenir de la profession, telles que prévues par le CEDEFOP dans le graphique ci-dessous.



La dynamique des chargé.es d'accueil et d'information est manifestement renforcée, ce qui souligne l'importance et le caractère contemporain des objectifs du projet DESK Reset. Il est évident que les chargé.es d'accueil et d'information doivent être accompagnés dans

l'évolution de leurs pratiques et le renforcement de leurs compétences en adéquation aux trois dimensions du profil européen du chargé.e d'accueil et d'information dans les centres d'orientation tout au long de la vie.

1.3. Services

Selon la définition susmentionnée du profil professionnel du. de la chargé.e d'accueil et d'information et l'enquête menée auprès des responsables et des chargé.es d'accueil et d'information en orientation tout au long de la vie, le.la chargé.e d'accueil doit fournir les services suivants :

1. **Accueil** : accueillir les publics (en personne, au téléphone ou numériquement), sourire et proposer des services adaptés aux besoins des utilisateurs finaux en tant que premier point de contact du centre.
2. **Gestion des appels entrants et de la communication interne** : le.la chargé.e d'accueil doit répondre aux appels entrants, transmettre les informations et mettre l'utilisateur final en relation avec les services appropriés.
3. **Gérer le flux des visiteurs et orienter les personnes vers le lieu ou la personne appropriée**² : aider les publics à se repérer, s'approprier l'espace et trouver leur chemin dans le centre.
4. **Informar les publics sur les services fournis par le centre** : fournir des informations en personne, ou en remettant des dépliants, brochures ou formulaires d'information, ou encore par courrier électronique.
5. **Décrypter les besoins et les demandes publics et les aiguiller** : détecter les besoins des publics par des entretiens courts et ciblés, les orienter vers des conseillers ou fixer un rendez-vous avec le membre du personnel approprié (interservices) ou l'orienter vers d'autres organisations et services.
6. **Identifier les informations appropriées** : connaissance des informations disponibles et des canaux d'information qui peuvent être exploités pour fournir une assistance aux publics.
7. **Suivi des publics** : après avoir fourni des informations et des conseils, l'agent d'accueil doit assurer le suivi des progrès et des demandes ultérieures de l'utilisateur.
8. **Enregistrer les demandes dans les dossiers numériques et sauvegarder les fichiers**: le registre des demandes, des fichiers et des dossiers doit être constamment mis à jour.

² Classification internationale type des professions CIP-08/ Bureau international du travail, Genève, BIT 2012, 1v.

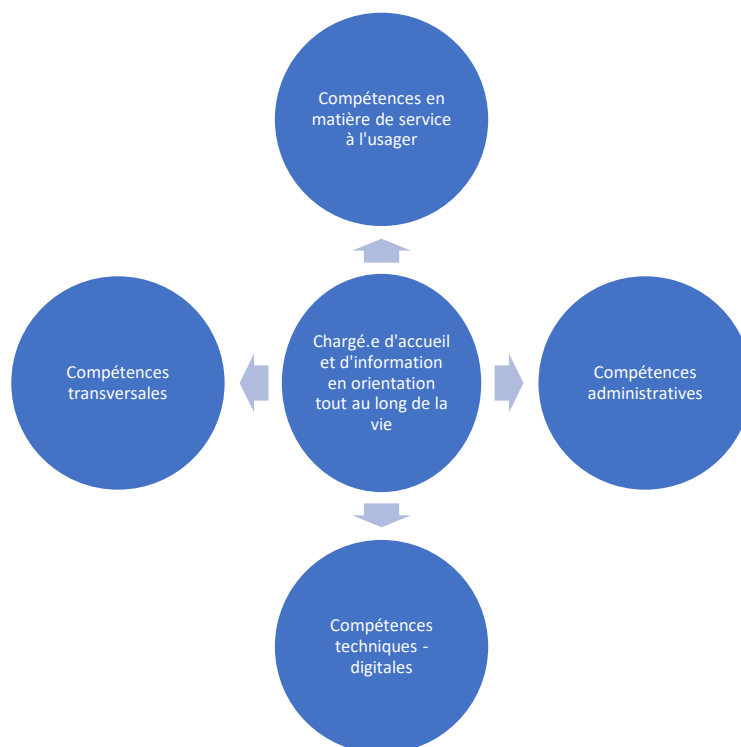
9. **Traiter et hiérarchiser les demandes entrantes** : orienter les demandes vers le bon service en respectant l'ordre.
10. **Aider les publics à utiliser les services numériques** : aider les utilisateurs dans la zone d'accès libre où des ordinateurs avec des plates-formes opérationnelles dédiées sont disponibles, par exemple pour demander un document ou un rendez-vous par voie numérique.
11. **Vérifier, trier et transmettre les e-mails** : les e-mails doivent être classés et transmis au service approprié.
12. **Gérer les problèmes techniques** : problèmes d'impression, problèmes d'accès à Internet, pannes d'éclairage, etc. et renvoyer vers le service compétent si l'agent ne trouve pas de solution.
13. **Aménagement de l'espace** : **veillez** à ce que l'espace d'accueil soit toujours bien rangé et propre et apportez son soutien lors d'ateliers ou d'événements concernant l'aménagement de l'espace.
14. **Application et suivi des procédures de sécurité** : Respecter les procédures de sécurité de chaque centre et connaître et appliquer les procédures de sécurité en cas d'urgence.
15. **Surveiller la zone de documentation** : Vérifier la quantité de documents destinés au public et fournir de nouveaux dépliants, brochures, etc.
16. **Contrôler les fournitures de bureau et passer des commandes si nécessaire** : le/la chargé.e d'accueil et d'information doit s'occuper des fournitures de bureau et passer une commande lorsque celles-ci sont en rupture.

2. Les compétences des professionnels travaillant à l'accueil et l'information dans les centres d'orientation professionnelle tout au long de la vie.

Les chargé.es d'accueil et d'information dans les centres d'orientation tout au long de la vie doivent acquérir un large éventail de compétences afin de répondre aux exigences d'un service multitâche. Il n'y a pas d'exigence spécifique concernant le niveau d'éducation qu'un.e chargé.e d'accueil et d'information doit avoir, mais selon le CEDEFOP Skills Intelligence, les chargé.es d'accueil et d'information "*doivent généralement avoir terminé le premier cycle de l'enseignement secondaire, mais dans certains cas, ils devront avoir terminé le deuxième cycle de l'enseignement secondaire, peut-être en suivant un enseignement et une formation professionnels spécialisés*³", ce qui correspond aux niveaux 3 et 4 du CEC.

Les compétences essentielles qu'un.e chargé.e d'accueil et d'information doit posséder peuvent être classées en 4 grandes catégories.

1. **Compétences en matière de service à l'utilisateur**
2. **Compétences administratives**
3. **Technique - Compétences numériques**
4. **Compétences transversales**



³ <https://www.cedefop.europa.eu/en/tools/skills-intelligence/occupations?occupation=4.42&country=#2>

2.1. Compétences en matière de service à l'utilisateur

2.1.1. Compétences en matière de gestion des visiteurs

- Maintenir une posture accueillante et un contact visuel avec l'utilisateur
- L'écoute active
- Décodage des demandes des usagers
- Compétences en matière d'entretien afin d'extraire les besoins réels des publics
- Compétences interpersonnelles
- Compétences sociales
- Compétences en communication verbale et écrite
- Compétences en matière d'information et de mémoire
- Polyvalence sur le site
- Multitâche
- Aptitude à travailler avec des interruptions constantes
- Gestion du stress
- Patience
- Confiance
- Attention
- Réactivité
- Adaptabilité à un public diversifié
- Compétences en matière de diversité et d'inclusion
- Empathie
- Compétences en matière d'orientation
- Compétences analytiques
- Compétences d'évaluation de la satisfaction de l'utilisateur
- Gestion des flux de visiteurs
- Gestion et résolution des conflits
- Faire preuve d'initiative et de créativité
- Utilisation d'une approche pédagogique / didactique pour la gestion des visiteurs :
 - Viser l'autonomie des publics
 - Soutenir l'utilisation appropriée de l'espace et des ressources des centres.
 - Aider à l'utilisation des logiciels spécifiques à chaque centre
 - Encourager la personne accueillie à poursuivre sa réflexion (exploration, recherche d'informations, visite d'autres espaces, participation à des ateliers ou autres actions collectives).

2.1.2. Compétences en matière de gestion de l'information

Gestion de l'information et esprit critique:

- Sélectionner les informations en fonction des objectifs et du contexte de l'activité (CEC niveau III)
- Identifier et reconnaître les informations biaisées et/ou incomplètes (CEC niveau III)
- Évaluer la pertinence des informations et les biais potentiels des données dans le cadre des directives établies et les partager de manière appropriée (CEC niveau IV).
- Localiser, identifier et mettre à jour les ressources d'information pertinentes
- Enrichir les ressources disponibles et les diffuser auprès des utilisateurs et des services compétents.
- Gestion des bases de données
- Orienter les publics et les aider à utiliser les ressources multimédias
- Diffuser les nouvelles informations au service ou au membre du personnel approprié (connaissance de la hiérarchie).
- Evaluation des ressources d'information disponibles et évaluation de l'information appropriée à diffuser au visiteur
- Gestion des flux d'information

2.2. Compétences administratives

- Compétences organisationnelles permettant d'exécuter des tâches de qualité et dans le respect des délais.
- Compétences en gestion de projet pour hiérarchiser les tâches et suivre l'état d'avancement de la mise en œuvre.
- Aptitude à travailler en équipe lorsqu'il s'agit de collaborer à des projets administratifs, à de nouveaux processus ou à de nouvelles ressources.
- Compétences en matière de gestion du temps
- Responsabilité ⁴
- Compétences en matière de gestion des demandes entrantes en personne ou par voie numérique
- Compétences multitâches pour répondre en temps utile aux courriels, répondre aux appels, répondre aux demandes en personne et traiter les demandes de projets.

⁴ <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/administrative-skills>

- Répondre aux demandes qui peuvent être résolues individuellement ou renvoyer au service approprié en fixant un rendez-vous ou en transférant des courriels (demandes électroniques).
- Compétences en matière d'archivage pour enregistrer les visiteurs, les demandes
- Utilisation efficace des bases de données pour faciliter la tâche des usagers et du personnel
- Compétences en matière de gestion des fournitures en documents informatifs, consommables et papeterie

Gestion des ressources⁵

- Appliquer les procédures correctes pour rendre les ressources disponibles pour les tâches de routine (CEC niveau III)
- Adapter leur propre comportement en fonction des résultats de la gestion de leurs ressources (CEC niveau IV)

2.3. Compétences techniques et numériques

Communiquer à l'aide des technologies numériques⁶

- Communiquer régulièrement et de manière autonome, en choisissant les technologies numériques appropriées, en fonction de l'activité et du contexte (CEC niveau III).
- Sélectionner et appliquer les normes et règles de sécurité appropriées lors de la communication à l'aide des technologies numériques (CEC niveau III).
- Configurer le(s) compte(s) de médias sociaux afin de créer son identité numérique (CEC niveau III)
- adapter les technologies numériques à ses besoins de communication ou aux besoins des circonstances de la communication (CEC niveau IV)
- sélectionner, personnaliser et ajouter du nouveau contenu à son ou ses comptes afin de développer et de profiler son identité numérique (CEC niveau IV)
- Accès, moteurs de recherche, trouver des informations pertinentes
- Développer des ressources pour différents groupes cibles
- Fournir un accès à l'information et aux services en ligne à un large public (stratégie numérique de l'UE).
- Assurer l'égalité d'accès aux services et aux informations pour les groupes défavorisés.
- Maîtrise de l'information et des données (DigComp 2.2)
- Compétences en administration électronique (DigComp 2.2)
- Création de contenu numérique (DigComp 2.2)

⁵ https://www.transvalproject.eu/wp-content/uploads/2022/02/D2.3-Transversal-Competence-Framework_EN.pdf

⁶ *Ibid*

- Utilisation sécurisée des TIC (DigComp 2.2)
- Résolution de problèmes techniques (DigComp 2.2)
- Utiliser les médias et les logiciels TIC à des fins informatives
- Utilisation de solutions numériques pour une prestation efficace des services (Bimrose, J et al 2010)
- Utilisation de plateformes numériques pour les téléconférences
- Utilisation des plateformes numériques de services en ligne

2.4. Compétences transversales

2.4.1. Compétences transversales par niveau du CEC ⁷

Gestion et organisation des activités

- Adapter son organisation aux contraintes de la situation (CEC niveau III)
- Planifier et organiser sa propre activité et celle de l'équipe (CEC niveau IV)

Résoudre les problèmes et réagir à l'imprévu

- Appliquer la procédure correcte aux problèmes courants liés à son activité (CEC niveau III)
- Résoudre des problèmes courants liés à son activité ou à celle de l'équipe (niveau IV du CEC).

Coopérer et favoriser la coopération

- Faire des propositions et prendre en compte l'avis des autres membres de l'équipe (CEC niveau III)
- Diriger et développer une activité collective, capable de changer de position et de rôle (CEC niveau IV)

Utiliser la communication orale dans une ou plusieurs langues

- Comprendre et gérer des conversations dans sa première langue dans différentes situations en fonction de ses besoins. (CEC niveau III)
- Peut réagir de manière appropriée au langage corporel d'une autre personne lors de conversations simples (une à une) (CEC niveau III).
- Reconnaître et appliquer différents types de communication verbale, en tenant compte des interlocuteurs. (CEC niveau IV)

⁷ https://www.transvalproject.eu/wp-content/uploads/2022/02/D2.3-Transversal-Competence-Framework_EN.pdf

- adapter son langage corporel dans des situations complexes telles que la prise de parole en public ou en groupe (CEC niveau IV)

Prise en compte des normes professionnelles, sociales et culturelles

- Prendre en compte les instructions et procédures pertinentes dans tous les aspects de son activité (CEC niveau III)
- Prendre en compte les coutumes professionnelles, sociales et culturelles pertinentes dans chaque interaction (CEC niveau III)
- Contrôler et ajuster le respect des instructions et des procédures (CEC niveau IV)
- Auto-évaluer les interactions à la lumière des usages professionnels, sociaux et culturels (CEC niveau IV)
- Appliquer le comportement éthique et la conduite professionnelle (IAEVG)

Utiliser la communication écrite dans une ou plusieurs langues

- Utiliser les sources écrites les plus courantes nécessaires à son activité (CEC niveau III)
- Rédiger des documents liés à son activité et à son contexte (CEC niveau III)
- Utiliser les sources les plus courantes de nature diverse nécessaires à son activité pour composer des textes (CEC niveau IV)
- Transmettre le sens d'un texte dans ses propres mots sous forme écrite (CEC niveau IV)
- Rédiger des pièces élaborées (CEC niveau IV)

Construire son parcours professionnel

- Définir et expliquer son projet professionnel (CEC niveau III)
- Planifier les étapes nécessaires à la réalisation de son projet professionnel (CEC niveau IV)
- Comprendre comment intégrer les informations sur les professions, l'éducation, l'économie et l'emploi dans la gestion de sa carrière (CEC niveau IV).

Développer ses compétences et son profil

- Développer de nouvelles stratégies d'apprentissage afin d'améliorer ses actions et son projet (CEC niveau III)
- Explorer ses propres intérêts d'apprentissage, ses processus et ses stratégies préférées, y compris ses besoins d'apprentissage et le soutien nécessaire (CEC niveau III).
- Proposer de nouveaux modes d'apprentissage pour soi-même et éventuellement pour l'équipe (CEC niveau IV)

Réflexion personnelle

- Capacité à évaluer soi-même l'interaction entre un contexte spécifique et ses propres intérêts, attitudes, valeurs et aspirations, et à s'adapter en conséquence (CEC niveau III).
- Examiner dans des contextes prévisibles/continus comment l'image et la conscience de soi ont un impact sur la réalisation de ses objectifs et décisions personnels, comment elles influencent ses attentes professionnelles et de vie (CEC niveau IV).

2.4.2. Autres compétences transversales définies par l'enquête

- Empathie
- Discernement
- Assertivité
- Fiabilité
- Compétences en matière de motivation
- Flexibilité/ Versatilité aux besoins des clients
- L'écoute active
- Compétences interculturelles/ intergénérationnelles
- Compétences en matière de communication (orale et écrite)
- Compétences d'auto-évaluation
- Compétences d'évaluation
- Gestion des conflits
- Gestion du stress
- Compétences en matière de gestion du temps
- Travail d'équipe
- Orientation de l'apprentissage
- Compétences d'auto-apprentissage
- Techniques de négociation
- Mise à jour de
- Mise à jour des connaissances spécifiques
- Maintenir l'équilibre personnel
- Créer une relation
- Fixer des priorités
- Pratiquer l'intercompréhension
- Créativité

2.5. Compétences complémentaires

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

- Clarifier les besoins d'information
- Déterminer le contenu
- Appliquer des méthodes de facilitation appropriées
- Accompagner le processus en tenant compte de la dynamique du groupe.
- Vérifier l'intégration du résultat dans les projets des participants.

Concevoir et dispenser des modules de formation :

- Conception et planification des sessions
- Informer sur le cadre de référence et les objectifs de l'offre
- Conduite des sessions
- Évaluer l'ensemble du processus de facilitation/apprentissage

Réaliser un projet :

- Clarifier les objectifs
- Établir un plan d'action
- Conduire le projet selon des normes éprouvées
- Évaluer l'avancement du projet
- Transmettre les conclusions
- Assurer l'impact dans la pratique

Garantir la qualité :

- Définir régulièrement des instruments de mesure (Questionnaires de satisfaction, impact du service)
- Collecte des données
- Analyser, interpréter et discuter les résultats
- Suggérer des améliorations, de nouvelles mesures
- Vérifier les effets de l'application des mesures prises