

FICHE PRATIQUE 5 : EXTRAIT DE RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

CATÉGORIE	COMPÉTENCE	DÉFINITION
Transversale	Amélioration continue	Connaître les principaux outils d'amélioration continue Savoir mettre en œuvre les plans d'actions d'amélioration globale et continue des processus, des produits et services de l'entreprise
	Communication écrite	Savoir rédiger et utiliser un support de manière claire et synthétique pour transmettre de façon adéquate des informations de nature variée
	Communication orale	Savoir élaborer un message et intervenir oralement de façon adaptée, compréhensible et convaincante pour ses interlocuteurs
	Normes Qualité Sécurité et Environnementale	Connaître et respecter les normes Savoir établir, mettre à jour les processus et veiller à leur application
	Outils bureautiques	Savoir utiliser les applications bureautiques pour une exploitation et une présentation optimale des informations
	Outils informatiques	Savoir utiliser les applications bureautiques pour une exploitation et une présentation optimale des informations
	Raisonnement et traitement des informations	Savoir analyser et synthétiser des informations ou des situations pour aboutir à un diagnostic et/ou une proposition de plan d'action ou une décision
	Reporting	Savoir informer de façon adaptée sur l'avancée de ses activités et les résultats obtenus
	Connaissance de l'entreprise	Connaître le mode d'organisation de l'entreprise, son environnement et sa stratégie
	Procédures	Connaître les procédures et les règles de l'entreprise et savoir les appliquer ou les initier

Comportementale	Sens du client	Savoir prendre en compte les besoins spécifiques des partenaires internes et du client externe Savoir y répondre de façon adaptée et réactive
	Influence et force de conviction	Savoir convaincre ses interlocuteurs pour obtenir leur adhésion ou leur action dans le sens souhaité en vue d'atteindre un objectif
	Initiatives et force de proposition	Savoir prendre des initiatives appropriées et apporter des idées pertinentes d'amélioration ou les mettre en œuvre
	Esprit d'équipe	Savoir coopérer et partager un objectif commun avec d'autres personnes dans l'entreprise inter et intra service
	Adaptabilité	Savoir s'adapter à différentes situations et interlocuteurs tout en étant efficace dans la réalisation de sa mission
Management	Pilotage des activités	Savoir donner une direction et fixer des objectifs Savoir planifier le travail et coordonner les équipes
	Animation d'équipe	Savoir développer les compétences individuelles et collectives de ses collaborateurs Savoir développer la motivation et l'autonomie des équipes
	Communication	Savoir écouter et informer ses collaborateurs Savoir développer un climat favorable à la performance
	Conduite du changement	Savoir accompagner le changement et l'initier