

## ANNEXE

### Référentiel des compétences transversales

| <b>S'organiser ou organiser ses activités</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1</b>                                      | <b>Premier palier</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                               | Capacité à préparer la réalisation d'une activité                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                               | <i>Exemples de descripteurs de la capacité</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                               | Identifier les ressources nécessaires en préalable à la réalisation d'une activité – Préparer les documents nécessaires pour participer à un entretien auprès d'une agence – Identifier les informations nécessaires pour effectuer une prochaine mission                                                                                |
|                                               | <i>J'identifie les informations dont j'ai besoin pour préparer ma prochaine mission</i>                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>2</b>                                      | <b>Deuxième palier</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                               | Capacité à s'organiser dans la réalisation de ses activités                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                               | <i>Exemples de descripteurs de la capacité</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                               | Définir les étapes chronologiques de la réalisation de ses activités – Utiliser des outils de planification de tâches ou d'activités : calendrier, planning – Identifier les ressources nécessaires dans la réalisation récurrente de tâches ou d'activités                                                                              |
|                                               | <i>Je suis capable d'organiser les tâches à réaliser dans l'ordre : organiser une tournée de livraisons</i>                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>3</b>                                      | <b>Troisième palier</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                               | Capacité à anticiper d'éventuels changements organisationnels                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                               | <i>Exemples de descripteurs de la capacité</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                               | Identifier les exigences, les contraintes nouvelles susceptibles de modifier une organisation du travail - Mettre en œuvre une nouvelle organisation du travail dans le respect des objectifs attendus, du temps imparti – Disposer de différents scénarios organisationnels en prévision de contraintes ou d'exigences nouvelles        |
|                                               | <i>En cas de changement, je suis capable de m'organiser autrement ou d'organiser autrement ce que j'ai à faire : prendre un autre itinéraire de livraison que je connais</i>                                                                                                                                                             |
| <b>4</b>                                      | <b>Quatrième palier</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                               | Capacité à adapter son organisation en fonction d'aléas                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                               | <i>Exemples de descripteurs de la capacité</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                               | Identifier des solutions alternatives dans le respect des exigences ou des attendus – Mettre en place une solution alternative dans l'attente d'une réparation définitive – Prioriser un travail à effectuer en fonction des contraintes de l'environnement : retard de livraison, mauvaises conditions climatiques...                   |
|                                               | <i>En cas d'imprévu, je suis capable de trouver une solution pour continuer à faire mon travail : identifier un nouvel itinéraire de livraison à la suite d'un accident sur mon trajet</i>                                                                                                                                               |
| <b>5</b>                                      | <b>Cinquième palier</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                               | Capacité à organiser les activités de tiers                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                               | <i>Exemples de descripteurs de la capacité</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                               | Mettre en place une organisation du travail qui tienne compte des compétences en présence – Vérifier que les conditions techniques, humaines, matérielles requises sont présentes pour la réalisation des activités par des tiers – Transférer les compétences nécessaires auprès des tiers pour la bonne réalisation de leurs activités |
|                                               | <i>Je suis capable d'organiser le travail de mes collègues ou des membres de l'équipe</i>                                                                                                                                                                                                                                                |

| <b>Respecter les cadres réglementaires</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1</b>                                   | <b>Premier palier</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                            | Capacité à identifier le cadre réglementaire dans le cadre de ses activités                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                            | <i>Exemples de descripteurs de la capacité</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                            | <i>Identifier les règles de sécurité applicables à une situation de travail – Identifier les mesures prises de prévention des risques professionnels et de la pénibilité – Identifier les équipements de protection individuelle ou collective nécessaires à la réalisation des activités</i>                                                                                |
|                                            | <i>J'identifie les règles à respecter dans la réalisation de mon travail</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>2</b>                                   | <b>Deuxième palier</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                            | Capacité à respecter le cadre réglementaire d'une situation de travail                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                            | <i>Exemples de descripteurs de la capacité</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                            | <i>Respecter les règles de sécurité, d'hygiène et environnementales propres à la situation de travail – Respecter la tenue vestimentaire adaptée à la situation de travail – Porter correctement les équipements de protection individuelle ou collective exigés par la situation de travail</i>                                                                             |
|                                            | <i>Je respecte les règles de sécurité, d'hygiène ou dans le domaine de l'environnement dans la réalisation de mon travail</i>                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>3</b>                                   | <b>Troisième palier</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                            | Capacité à identifier les enjeux liés à l'application du cadre normatif                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                            | <i>Exemples de descripteurs de la capacité</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                            | <i>Énoncer les risques liés à l'adoption de gestes et postures inadéquats dans le port de charges – Définir les risques liés au non respect de la chaîne du froid – Définir le lien entre l'application de normes, de consignes et la qualité attendue d'un produit ou d'un service</i>                                                                                      |
|                                            | <i>Je mesure les conséquences, sur mon corps, lorsque je ne porte pas correctement une charge lourde</i>                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>4</b>                                   | <b>Quatrième palier</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                            | Capacité à optimiser le cadre réglementaire lié à une situation de travail                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                            | <i>Exemples de descripteurs de la capacité</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                            | <i>Proposer la rédaction d'un guide, d'un mode d'emploi supplémentaire – Optimiser l'utilisation des sources d'énergie : conduite rationnelle, coupure des sources d'énergie inutilisées</i>                                                                                                                                                                                 |
|                                            | <i>Je suis conscient des conséquences de mon activité en matière d'utilisation des énergies et je tente de les économiser, dans le respect du cadre réglementaire</i>                                                                                                                                                                                                        |
| <b>5</b>                                   | <b>Cinquième palier</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                            | Capacité à transmettre les aspects réglementaires liés à une situation de travail                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                            | <i>Exemples de descripteurs de la capacité</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                            | <i>Accompagner le transfert de savoir-faire, de gestes par les aspects réglementaires liés à leur mise en œuvre – Sensibiliser des nouveaux venus au respect des règles, des consignes par des exemples concrets – Se mettre en situation, pour montrer l'importance de respecter les gestes et postures appropriés lors de port ou de déplacement de charges pondérales</i> |
|                                            | <i>Je suis capable d'expliquer à mes collègues les conséquences sur leur corps lorsqu'ils ne portent pas correctement une charge lourde</i>                                                                                                                                                                                                                                  |

| <b>Réaliser ses activités dans un collectif de travail</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1</b>                                                   | <b>Premier palier</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                            | Capacité à situer les membres d'un collectif                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                            | <i>Exemples de descripteurs de la capacité</i>                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                            | <i>Identifier le rôle des membres de l'équipe – Identifier les règles régissant les interactions entre les membres d'un groupe</i>                                                                                                                                                                       |
|                                                            | <i>Je sais exactement qui fait quoi dans mon équipe ou dans mon environnement de travail</i>                                                                                                                                                                                                             |
| <b>2</b>                                                   | <b>Deuxième palier</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                            | Capacité à adapter son discours en fonction de la nature de son interlocuteur                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                            | <i>Exemples de descripteurs de la capacité</i>                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                            | <i>Adopter un langage, une formulation adapté à son interlocuteur : collègue, client, responsable hiérarchique</i>                                                                                                                                                                                       |
|                                                            | <i>Je ne m'adresse pas de la même façon à mon collègue qu'à mon responsable ou à la consultante de l'agence</i>                                                                                                                                                                                          |
| <b>3</b>                                                   | <b>Troisième palier</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                            | Capacité à situer son action au sein d'un travail collectif                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                                            | <i>Exemples de descripteurs de la capacité</i>                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                            | <i>Identifier l'impact de mon travail sur le travail du groupe : en cas d'absence, de retard dans une livraison, d'erreur dans le choix d'un produit... - Identifier l'impact d'un travail collectif sur mon propre travail : gain de temps, exécution plus rapide, complémentarité des compétences,</i> |
|                                                            | <i>Je mesure les conséquences de mon retard ou de mon absence au travail sur le travail de l'équipe, du service ou de l'entreprise</i>                                                                                                                                                                   |
| <b>4</b>                                                   | <b>Quatrième palier</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                            | Capacité à ajuster sa contribution dans un collectif de travail                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                            | <i>Exemples de descripteurs de la capacité</i>                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                            | <i>Identifier la problématique de production de biens ou de services par le groupe et proposer des solutions à l'équipe – Ajuste sa propre contribution dans le collectif de travail dans le respect du cadre contractuel et en prenant en compte l'impact sur le groupe</i>                             |
|                                                            | <i>Dans le cadre de mon poste de travail, je réalise des activités que je n'ai pas l'habitude de faire pour faire avancer le travail au sein de l'équipe, du service ou de l'entreprise</i>                                                                                                              |
| <b>5</b>                                                   | <b>Cinquième palier</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                            | Capacité à mobiliser un collectif de travail autour d'un objectif commun                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                            | <i>Exemples de descripteurs de la capacité</i>                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                            | <i>Argumenter une proposition en l'exposant aux membres du groupe à l'occasion d'une réunion formelle ou informelle – Agir en tant que médiateur dans une situation conflictuelle en prenant en compte les points de vue de chacun</i>                                                                   |
|                                                            | <i>Je suis capable de convaincre les membres de l'équipe, en leur proposant d'effectuer une activité de façon différente de ce qu'ils ont l'habitude de faire</i>                                                                                                                                        |

| <b>Apprendre à apprendre</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1</b>                     | <b>Premier palier</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                              | Capacité à identifier ses modalités d'apprentissage                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                              | Exemples de descripteurs de la capacité                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                              | Identifier ses préférences d'apprentissage : déductif (logique, démonstration, preuve, conséquences), inductif (causalité, mécanismes explicatifs, lois scientifiques), dialectique (interaction, interprétation), divergent (invention, créativité), analogique (conceptualisation, comparaison, métaphore) – Identifier ses pratiques de mémorisation |
|                              | <i>Je sais identifier ma façon d'apprendre : par la démonstration, en lisant un mode d'emploi, en mémorisant des gestes, en faisant juste après m'avoir montré</i>                                                                                                                                                                                      |
| <b>2</b>                     | <b>Deuxième palier</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                              | Capacité à identifier la valeur ajoutée d'un apprentissage                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                              | Exemples de descripteurs de la capacité                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                              | Définir la nécessité de son apprentissage au travers de l'objectif visé : acquérir de nouvelles compétences, s'ouvrir des opportunités, se réorienter, se reconvertir...                                                                                                                                                                                |
|                              | <i>Je comprends l'importance d'apprendre en permanence</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>3</b>                     | <b>Troisième palier</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                              | Capacité à formuler un projet d'apprentissage                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                              | Exemples de descripteurs de la capacité                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                              | Définir les objectifs à atteindre en matière d'apprentissage en lien avec des objectifs professionnels à atteindre – Identifier ses axes de progrès – Les objectifs du projet d'apprentissage sont cohérents au regard du point de départ et du profil d'apprentissage                                                                                  |
|                              | <i>J'identifie les compétences qui me manquent pour progresser dans mon domaine</i>                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>4</b>                     | <b>Quatrième palier</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                              | Capacité à identifier des ressources d'apprentissage                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                              | Exemples de descripteurs de la capacité                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                              | Identifier des ressources en adéquation avec son projet d'apprentissage : pairs, lieux physiques, ressources pédagogiques en ligne, apprentissage sur le lieu de travail...                                                                                                                                                                             |
|                              | <i>J'ai identifié les personnes, les formations qui me seraient utiles pour progresser dans la réalisation de mon travail</i>                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>5</b>                     | <b>Cinquième palier</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                              | Capacité à identifier la progression de ses apprentissages                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                              | Exemples de descripteurs de la capacité                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                              | Réaliser un état des lieux de la progression dans ses apprentissages étape par étape – Identifier précisément les acquis, la progression dans les apprentissages, donner des illustrations concrètes - Identifier le parcours d'apprentissage à effectuer, ajuster si nécessaire les objectifs, les moyens, les délais                                  |
|                              | <i>Je sais définir des étapes, une progression dans ce que j'ai à apprendre pour progresser dans la réalisation de mon travail</i>                                                                                                                                                                                                                      |

| <b>Gérer les informations</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1</b>                      | <b>Premier palier</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                               | Capacité à identifier les informations nécessaires à la réalisation d'une activité                                                                                                                                                                                                                                             |
|                               | <i>Exemples de descripteurs de la capacité</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                               | <i>Identifier et énumérer les informations ou les ressources nécessaires pour commencer une mission d'intérim – Identifier les informations nécessaires à la préparation d'un entretien avec le consultant de l'agence – Identifier des sites pertinents pour obtenir des informations liées aux environnements de travail</i> |
|                               | <i>J'identifie les informations nécessaires à la préparation d'un entretien avec le consultant de l'agence</i>                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>2</b>                      | <b>Deuxième palier</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                               | Capacité à identifier les informations manquantes pour réaliser une activité                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                               | <i>Exemples de descripteurs de la capacité</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                               | <i>Reformuler une consigne pour vérifier sa bonne compréhension – Identifier la personne ressource adéquate pour obtenir une information manquante pour effectuer un travail</i>                                                                                                                                               |
|                               | <i>Je reformule une consigne verbale pour vérifier que je l'ai bien comprise</i>                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>3</b>                      | <b>Troisième palier</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                               | Capacité à hiérarchiser, prioriser des informations selon leur valeur ajoutée                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                               | <i>Exemples de descripteurs de la capacité</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                               | <i>Trier dans l'environnement de travail les informations utiles à la réalisation d'une activité de celles qui ne le sont pas - Classer des informations selon leur utilisation à court, moyen ou long termes</i>                                                                                                              |
|                               | <i>Je fais le tri dans les informations qui me sont transmises, entre celles qui me sont utiles maintenant et celles qui me seront utiles plus tard : je fais le tri entre les informations concernant ma mission actuelle et les informations qui m'ont été communiquées sur ma prochaine mission</i>                         |
| <b>4</b>                      | <b>Quatrième palier</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                               | Capacité à traiter des informations afin de les analyser                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                               | <i>Exemples de descripteurs de la capacité</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                               | <i>Compléter des informations avec d'autres afin d'augmenter leur usage immédiat ou différé – Extraire les informations utiles d'un planning, d'un diagramme, d'un graphique</i>                                                                                                                                               |
|                               | <i>Je sais analyser les informations qui figurent sur un graphique, un schéma ou sur un planning</i>                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>5</b>                      | <b>Cinquième palier</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                               | Capacité à mesurer les enjeux liés à la transmission des informations                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                               | <i>Exemples de descripteurs de la capacité</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                               | <i>Identifier la véracité d'une information avant de la faire circuler - Identifier les conséquences de la transmission ou de la rétention d'informations auprès de tiers</i>                                                                                                                                                  |
|                               | <i>Je vérifie systématiquement une information avant de la répéter à d'autres personnes</i>                                                                                                                                                                                                                                    |

| <b>Gérer des situations problématiques</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1</b>                                   | <b>Premier palier</b>                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                            | Capacité à identifier la nature d'un problème                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                            | <i>Exemples de descripteurs de la capacité</i>                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                            | <i>Identifier l'origine du problème, un désaccord, une perception différente de la situation, une différence d'opinion, une mauvaise interprétation d'une information, d'une parole – Une tenue de travail d'un nouveau venu en opposition aux valeurs portées par l'entreprise.</i>        |
|                                            | <i>Je cherche la raison, les causes d'un problème dans une situation de travail</i>                                                                                                                                                                                                         |
| <b>2</b>                                   | <b>Deuxième palier</b>                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                            | Capacité à prendre de la distance à l'égard d'une situation problématique                                                                                                                                                                                                                   |
|                                            | <i>Exemples de descripteurs de la capacité</i>                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                            | <i>Identifier les faits à l'origine d'un problème – Trier les informations factuelles des opinions ou des informations subjectives – Observer une situation avant d'agir immédiatement – Relativisez la situation afin de garder suffisamment de confiance pour identifier une solution</i> |
|                                            | <i>Je cherche à savoir si une solution a déjà été trouvée pour un problème identique</i>                                                                                                                                                                                                    |
| <b>3</b>                                   | <b>Troisième palier</b>                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                            | Capacité à proposer des solutions dans la résolution d'une situation problématique                                                                                                                                                                                                          |
|                                            | <i>Exemples de descripteurs de la capacité</i>                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                            | <i>Identifier les solutions qui pourraient résoudre le problème – Identifier les avantages et les inconvénients des options avancées – Identifier des changements susceptibles d'améliorer la situation problématique Identifier ce qui dépend de vous dans la résolution</i>               |
|                                            | <i>Je pèse le pour et le contre avant d'opter pour une solution dans la résolution d'un problème</i>                                                                                                                                                                                        |
| <b>4</b>                                   | <b>Quatrième palier</b>                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                            | Capacité à gérer une situation conflictuelle                                                                                                                                                                                                                                                |
|                                            | <i>Exemples de descripteurs de la capacité</i>                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                            | <i>Mener les échanges afin de les rendre constructifs et faire évoluer la situation – Conserver un regard objectif afin de trouver un terrain d'entente – Formaliser les éléments de l'entente</i>                                                                                          |
|                                            | <i>En situation conflictuelle, je réagis rapidement, j'identifie l'origine ou la nature du problème, j'évite de prendre parti et j'en réfère à mon agence</i>                                                                                                                               |
| <b>5</b>                                   | <b>Cinquième palier</b>                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                            | Capacité à anticiper des situations problématiques                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                            | <i>Exemples de descripteurs de la capacité</i>                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                            | <i>Identifier des signaux faibles des symptômes annonciateurs de situations problématiques – Repérer des dysfonctionnements récurrents sources de problèmes – proposer des changements, des améliorations dans l'organisation en mesurant les conséquences</i>                              |
|                                            | <i>Je suis capable de repérer des éléments, des faits, des situations qui vont donner lieu systématiquement à des problèmes plus tard</i>                                                                                                                                                   |

| Utiliser les codes culturels et sociaux en situation professionnelle |                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1</b>                                                             | <b>Premier palier</b>                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                      | Capacité à établir un contact avec l'autre et d'adopter une posture agréable : sourire, saluer, partager, aider...                                                                                                                |
|                                                                      | <i>Exemples de descripteurs de la capacité</i>                                                                                                                                                                                    |
|                                                                      | <i>Nommer quelques règles liées à la situation professionnelle : formule de politesse, tenue vestimentaire, les horaires en vigueur, les temps de pause...</i>                                                                    |
|                                                                      | <i>Je respecte les horaires, les temps de pause</i>                                                                                                                                                                               |
| <b>2</b>                                                             | <b>Deuxième palier</b>                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                      | Capacité à identifier et respecter les codes sociaux liés à sa situation professionnelle                                                                                                                                          |
|                                                                      | <i>Exemples de descripteurs de la capacité</i>                                                                                                                                                                                    |
|                                                                      | <i>Identifier et expliquer les devoirs, les responsabilités, les attendus liés au statut de salarié intérimaire : quel est mon employeur ?</i>                                                                                    |
|                                                                      | <i>Identifier et expliquer les fonctionnements relationnels liés à son statut au sein d'un collectif de travail</i>                                                                                                               |
|                                                                      | <i>Je sais à qui m'adresser en cas de problème : le responsable de l'entreprise, mon agence</i>                                                                                                                                   |
| <b>3</b>                                                             | <b>Troisième palier</b>                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                      | Capacité à intervenir à communiquer en situation professionnelle dans le respect des codes sociaux                                                                                                                                |
|                                                                      | <i>Exemples de descripteurs de la capacité</i>                                                                                                                                                                                    |
|                                                                      | <i>S'exprimer, poser des questions, répondre, faire une demande, exprimer ses besoins auprès d'un responsable hiérarchique, d'un responsable d'agence en tenant compte de ses besoins, de ses émotions de ses responsabilités</i> |
|                                                                      | <i>Je suis capable d'effectuer une demande de façon différente selon que je m'adresse à mon collègue, au responsable de l'entreprise, au consultant de l'agence en tenant compte de leurs contraintes, de leurs besoins</i>       |
| <b>4</b>                                                             | <b>Quatrième palier</b>                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                      | Capacité à expliciter à des tiers les codes culturels et sociaux en vigueur dans son environnement professionnel                                                                                                                  |
|                                                                      | <i>Exemples de descripteurs de la capacité</i>                                                                                                                                                                                    |
|                                                                      | <i>Expliciter à un nouvel intérimaire les codes sociaux à respecter dans la situation de travail, dans l'entreprise, au sein du collectif de travail</i>                                                                          |
|                                                                      | <i>Je suis capable d'expliquer à un nouveau venu les codes à respecter en situation de travail : tenue à porter, vocabulaire à utiliser</i>                                                                                       |
| <b>5</b>                                                             | <b>Cinquième palier</b>                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                      | Capacité à auto-contrôler ses émotions, à faire preuve de tolérance                                                                                                                                                               |
|                                                                      | <i>Exemples de descripteurs de la capacité</i>                                                                                                                                                                                    |
|                                                                      | <i>Accepter un délai supplémentaire, accepter d'attendre son tour, accepter un refus, tolérer une frustration</i>                                                                                                                 |
|                                                                      | <i>J'analyse et je comprends les raisons qui expliquent pourquoi des critiques m'ont été formulées</i>                                                                                                                            |



| <b>Construire son projet/parcours professionnel</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1</b>                                            | <b>Premier palier</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                     | Capacité à définir les acquis de son parcours professionnel                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                     | Exemples de descripteurs de la capacité                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                     | Définir les compétences professionnelles et extra-professionnelles détenues – Identifier les moyens les plus pertinents pour identifier et valoriser vos compétences – Recenser vos réussites professionnelles qu'est ce qui a bien fonctionné ? - Recenser vos échecs qu'est ce qui a manqué pour réussir ? |
|                                                     | <i>Je suis capable d'identifier mes réussites et mes échecs professionnels</i>                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>2</b>                                            | <b>Deuxième palier</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                     | Capacité à définir les motivations à l'origine d'un projet professionnel                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                     | Exemples de descripteurs de la capacité                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                     | Identifier les raisons, les envies de construire un parcours professionnel – Identifier les motivations profondes à l'origine de ce projet - Identifier les interlocuteurs susceptibles de faire avancer votre réflexion - Tester les grandes lignes de votre projet professionnel auprès de tiers           |
|                                                     | <i>Je suis capable de me construire un parcours professionnel</i>                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>3</b>                                            | <b>Troisième palier</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                     | Capacité à construire un projet professionnel                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                                                     | Exemples de descripteurs de la capacité                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                     | Définir un projet professionnel de façon claire et réaliste – Construire un argumentaire afin de le présenter à des tiers                                                                                                                                                                                    |
|                                                     | <i>Je suis capable de présenter mon projet professionnel devant des personnes en dehors de mon entourage</i>                                                                                                                                                                                                 |
| <b>4</b>                                            | <b>Quatrième palier</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                     | Capacité à confronter son projet professionnel avec la réalité                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                                     | Exemples de descripteurs de la capacité                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                     | Identifier la pertinence de mon projet professionnel au regard des réalités du marché du travail - Définir les écarts entre les compétences détenues et celles requises par le projet professionnel - Définir les ressources dont vous pourriez avoir besoin : humaines, techniques, financière...           |
|                                                     | <i>Je suis capable de définir ce dont j'ai besoin pour réaliser mon projet professionnel</i>                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>5</b>                                            | <b>Cinquième palier</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                     | Capacité à mettre en acte un projet professionnel                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                     | Exemples de descripteurs de la capacité                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                     | Définir les étapes de votre projet professionnel – Identifier les ressources nécessaires à sa mise en œuvre, celles dont vous disposez, celles qui vous font encore défaut – Identifier les moyens d'acquérir les ressources qui vous font défaut : institution, personne, organisme...                      |
|                                                     | <i>J'ai identifié comment mettre en œuvre mon projet professionnel : les étapes, les moyens manquants</i>                                                                                                                                                                                                    |



| Communiquer en toute confiance avec autrui |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1</b>                                   | <b>Premier palier</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                            | Capacité à être à l'écoute d'autrui                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                            | Exemples de descripteurs de la capacité                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                            | Prendre soin d'écouter l'autre : ses attentes, ses besoins, ses difficultés – Diminuer temporairement son envie de parler pour se mettre au diapason de l'autre                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                            | <i>Je fais l'effort d'être très attentif à ce que me dit mon interlocuteur dans une conversation</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>2</b>                                   | <b>Deuxième palier</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                            | Capacité à reformuler ce qui a été compris                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                            | Exemples de descripteurs de la capacité                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                            | Vérifier que chacun a compris l'autre - Reformulez ce que vous avez compris comme preuve que vous avez vraiment écouté l'autre – Utilisez des formules pratiques : « vous voulez dire que... ? »                                                                                                                                                                                                         |
|                                            | <i>Je sais reformuler, si besoin, ce que j'ai compris de la conversation auprès de mon interlocuteur</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>3</b>                                   | <b>Troisième palier</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                            | Capacité à décrypter le langage non verbal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                            | Exemples de descripteurs de la capacité                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                            | Prendre conscience que le langage corporel agit comme vecteur inconscient de mes émotions : postures, style, gestuelle, mimiques, intonation, micro expressions faciales, contacts physiques, mouvements, etc. Surveiller mon langage corporel lors d'une interaction avec autrui qui peut parfois me desservir, discréditer une demande bien formulée et bien préparée, voire tout simplement me trahir |
|                                            | <i>Je fais attention au cours d'une conversation aux gestes de mon interlocuteur</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>4</b>                                   | <b>Quatrième palier</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                            | Capacité à susciter la discussion                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                            | Exemples de descripteurs de la capacité                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                            | Opter pour des questions ouvertes lors d'une discussion - S'impliquer dans un discours en utilisant le "je" – Exprimer des opinions et des demandes précises, éviter "on perd du temps, on pourrait faire autrement..."                                                                                                                                                                                  |
|                                            | <i>Je pose des questions auprès de mon interlocuteur pour engager une conversation</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>5</b>                                   | <b>Cinquième palier</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                            | Capacité à conclure une discussion, un échange                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                            | Exemples de descripteurs de la capacité                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                            | Achever une conversation avec la manière n'est pas un manque de respect – exemple : "cet échange était intéressant, nous continuerons cette conversation une prochaine fois, A présent je dois reprendre ma livraison, mon travail"                                                                                                                                                                      |
|                                            | <i>Je suis capable d'interrompre une conversation avec un client, un collègue avec les formes</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| <b>Faire preuve d'empathie</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1</b>                       | <b>Premier palier</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                | Capacité à ne pas juger prématurément                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                | Exemples de descripteurs de la capacité                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                | Abandonner consciemment la grille d'analyse qui range l'interlocuteur dans des cases en fonction de nos expériences et de nos rencontres précédentes – Eviter de cataloguer son interlocuteur – Imaginer que cette personne est d'un genre nouveau que vous n'avez jamais rencontré auparavant                                                                             |
|                                | <i>Je ne juge pas une personne trop rapidement même si j'ai l'impression d'avoir déjà rencontré ce genre de personne</i>                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>2</b>                       | <b>Deuxième palier</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                | Capacité à se focaliser sur son interlocuteur                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                | Exemples de descripteurs de la capacité                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                | Eviter de se comparer avec son interlocuteur – Ne pas se focaliser sur sa propre intervention, ne pas se mettre systématiquement en avant – Ne pas prendre une place prépondérante dans l'échange                                                                                                                                                                          |
|                                | <i>Je n'essaie pas de rivaliser avec mon interlocuteur en lui faisant part systématiquement de mon expérience, de ce que j'ai déjà fait</i>                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>3</b>                       | <b>Troisième palier</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                | Capacité à abandonner une posture critique pour aller vers l'autre                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                | Exemples de descripteurs de la capacité                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                | Questionner son interlocuteur pour identifier ce qu'il a de spécifique – Questionner et écouter attentivement avant de présenter sa propre vision de la situation- Confirmer à son interlocuteur la bonne compréhension de sa position – Confirmer que dans de telles circonstances, avec les mêmes contraintes il est fort probable que votre action aurait été similaire |
|                                | <i>Je suis capable de me mettre à la place des autres pour voir ce que j'aurai fait dans sa situation</i>                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>4</b>                       | <b>Quatrième palier</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                | Capacité à observer l'état émotionnel de votre interlocuteur                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                | Exemples de descripteurs de la capacité                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                | Observer les gestes, le vocabulaire, la syntaxe, les micro-expressions de votre interlocuteur – Identifier les phrases non achevées, un regard qui fuit, une intonation qui diminue – Porter attention aux expressions faciales et aux comportements des autres afin d'identifier les émotions qu'ils vivent                                                               |
|                                | <i>Je suis capable d'observer chez mon interlocuteur ses émotions, la façon dont il ressent la situation</i>                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>5</b>                       | <b>Cinquième palier</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                | Capacité à mettre en place l'effet miroir                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                | Exemples de descripteurs de la capacité                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                | Construire un rapport avec autrui en imitant le langage verbal et non verbal de son interlocuteur afin de le rejoindre dans ses agissements et lui indiquer qu'on le comprend - Essayer de situer son interlocuteur dans le contexte dans lequel il se situe actuellement en ressentant son état émotionnel, s'il est confiant ou s'il est mal à l'aise                    |
|                                | <i>Je suis capable de ressentir les émotions de mon interlocuteur et de lui faire comprendre que sa situation me touche</i>                                                                                                                                                                                                                                                |

## Référentiel de compétences numériques

| <b>Gérer les applications numériques de ses appareils</b> |                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1</b>                                                  | <b>Premier palier</b>                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                           | Capacité à naviguer dans les menus de son smartphone ou de sa tablette                                                                                                                                                                        |
|                                                           | <i>Exemples de descripteurs de la capacité</i>                                                                                                                                                                                                |
|                                                           | <i>Ouvrir une application sur son smartphone ou sa tablette – Retrouver aisément un document dans son smartphone ou sa tablette</i>                                                                                                           |
|                                                           | <i>Je retrouve facilement le document que je viens de recevoir de la part de l'agence par mail ou par SMS</i>                                                                                                                                 |
| <b>2</b>                                                  | <b>Deuxième palier</b>                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                           | Capacité à utiliser l'arborescence d'un outil numérique                                                                                                                                                                                       |
|                                                           | <i>Exemples de descripteurs de la capacité</i>                                                                                                                                                                                                |
|                                                           | <i>Utiliser l'arborescence de l'outil numérique pour créer un dossier, ranger un document dans un dossier ou retrouver un document dans un dossier - Utiliser la fonction "recherche" pour retrouver un document.</i>                         |
|                                                           | <i>Je classe un document reçu par mail ou par SMS dans le bon dossier</i>                                                                                                                                                                     |
| <b>3</b>                                                  | <b>Troisième palier</b>                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                           | Capacité à utiliser les principales fonctions d'édition d'un ordinateur                                                                                                                                                                       |
|                                                           | <i>Exemples de descripteurs de la capacité</i>                                                                                                                                                                                                |
|                                                           | <i>Imprimer, scanner et sauvegarder un document sur son ordinateur</i>                                                                                                                                                                        |
|                                                           | <i>Je sais utiliser une clé USB pour sauvegarder, transférer un document</i>                                                                                                                                                                  |
| <b>4</b>                                                  | <b>Quatrième palier</b>                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                           | Capacité à télécharger une application en toute sécurité                                                                                                                                                                                      |
|                                                           | <i>Exemples de descripteurs de la capacité</i>                                                                                                                                                                                                |
|                                                           | <i>Rechercher et télécharger une application en toute sécurité à partir d'une plateforme ou d'un magasin d'application sur smartphone ou sur ordinateur – Télécharger un antivirus – Activer un pare-feu – Identifier les sites sécurisés</i> |
|                                                           | <i>Je sais télécharger l'application qui m'a été communiquée par l'agence</i>                                                                                                                                                                 |
| <b>5</b>                                                  | <b>Cinquième palier</b>                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                           | Capacité à utiliser un navigateur sur Internet                                                                                                                                                                                                |
|                                                           | <i>Exemples de descripteurs de la capacité</i>                                                                                                                                                                                                |
|                                                           | <i>Ouvrir un navigateur et saisir une adresse dans la barre URL – Rechercher des informations fiables en utilisant Internet de façon sécurisée – Naviguer dans le site sélectionné : revenir sur la page précédente – rafraîchir une page</i> |
|                                                           | <i>Je navigue facilement sur un site en utilisant les différents menus pour y trouver l'information qui m'intéresse</i>                                                                                                                       |

| <b>Communiquer à l'aide des outils numériques</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1</b>                                          | <b>Premier palier</b>                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                                   | Capacité à connecter son smartphone ou tablette au réseau                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                   | <i>Exemples de descripteurs de la capacité</i>                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                   | <i>Utiliser un câble Ethernet pour connecter un ordinateur au réseau – Entrer les codes de connexion pour se connecter au réseau Wifi</i>                                                                                                                                                           |
|                                                   | <i>Je me connecte facilement à un réseau Wifi avec mon smartphone</i>                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>2</b>                                          | <b>Deuxième palier</b>                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                                   | Capacité à utiliser des applications numériques de communication                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                   | <i>Exemples de descripteurs de la capacité</i>                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                   | <i>Utiliser les SMS et les MMS – Utiliser Signal – Utiliser WhatsApp</i>                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                   | <i>J'utilise les SMS facilement pour communiquer</i>                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>3</b>                                          | <b>Troisième palier</b>                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                   | Capacité à communiquer avec plusieurs interlocuteurs via les applications numériques                                                                                                                                                                                                                |
|                                                   | <i>Exemples de descripteurs de la capacité</i>                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                   | <i>Envoyer un SMS à plusieurs destinataires – Transmettre une photo, une vidéo à un destinataire – Utiliser les SMS types – Créer un groupe de discussions</i>                                                                                                                                      |
|                                                   | <i>J'utilise la commande vocale de mon smartphone pour envoyer un message</i>                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>4</b>                                          | <b>Quatrième palier</b>                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                   | Capacité à utiliser la messagerie électronique                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                   | <i>Exemples de descripteurs de la capacité</i>                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                   | <i>Ouvrir un courriel – Envoyer un courriel ou le transférer à un destinataire identifié – Envoyer un courriel avec une pièce attachée – Retrouver un courriel reçu ou un courriel envoyé</i>                                                                                                       |
|                                                   | <i>J'envoie un courriel à plusieurs destinataires identifiés dont certains en copie cachée</i>                                                                                                                                                                                                      |
| <b>5</b>                                          | <b>Cinquième palier</b>                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                   | Capacité à utiliser les fonctions de base du traitement de texte                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                   | <i>Exemples de descripteurs de la capacité</i>                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                   | <i>Saisir un texte en utilisant les principes de la mise en page : majuscule en début de phrase, alignement, retour à la ligne – Nommer et enregistrer un document – Ouvrir un tableur existant avec la bonne application – Ouvrir l'application "note" sur son smartphone et y saisir un texte</i> |
|                                                   | <i>J'utilise la fonction "note" sur mon smartphone, j'y saisi un texte, j'enregistre ma note et je la retrouve aisément</i>                                                                                                                                                                         |