

QUELQUES DEFINITIONS UTILES...

Inventaire des Ressources Personnelles (IRP) - Inventaire des Charges du Poste (ICP)

Projet FAME - Formation Adaptation Maintien Employabilité dans le domaine du handicap
Programme d'Initiative Communautaire EQUAL



EQUAL



PREALABLES

Les outils – Inventaire des Ressources Personnelles et Inventaire des Charges du Poste – utilisent un vocabulaire dont certains termes se trouvent généralement sources d'équivoques et d'incompréhensions.

Nous les avons, par conséquent, définis et éclaircis au travers de ce lexique. En outre, d'autres termes (sans que cela ne soit exhaustif) relatifs aux compétences sociales des individus ont également été définis.

Précisons que :

- la plupart des définitions ci-dessous devraient être précédées de formules telles que « capacité à ». Par souci d'aller à l'essentiel, ces formules sont cependant sous-entendues.
- les définitions tentent de cerner l'application des concepts énumérés à des situations de travail et/ou de formation. Il ne faut donc pas y chercher l'ensemble des sens possibles de ces concepts, ni même le sens le plus courant !

LES TERMES DEFINIS (75)

Acquis	Compréhension	Initiative	Sens de ses limites
Acteur	Concentration	Intégration dans la hiérarchie	Sens des responsabilités
Activité	Connaissances	Inspirer confiance	Soin
Adaptabilité	Connaissance de soi	Maîtrise de soi	Souci de la sécurité
Adhésion	Conscience professionnelle	Mémoire	Spécialités
Apprentissage	Contact avec le public	Méthode participative	Tâches
Aptitude	Convivialité	Motivation	Validation des acquis
Autonomie	Décision	Objectif	Valorisation
Affirmation de soi	Dialogue	Ordre	Vitesse de réaction
Apprentissage	Discrétion	Organisation	Vitesse/Rendement
Ambition	Disponibilité	Persévérance	Volonté de réussite
Assiduité	Ecoute	Politesse	Stratégie
Atout	Engagement	Ponctualité	
Attention	Enjeu	Potentiel	
Attitudes	Esprit d'équipe	Portefeuille de compétences	
Auto-évaluation	Esprit d'entreprise	Prérequis	
Autorité	Evaluation	Présentation	
Bilan de compétences	Expression	Repérage des erreurs	
Capacité	Fiabilité	Résolution de problèmes	
Capacité d'analyse	Fonction	Respect de la vie privée	
Capacité d'évolution, d'apprentissage	Habilité	Savoir	
Cognitif	Honnêteté	Savoir-être	
Compétence	Hygiène	Savoir-faire	
Comportement	Implication	Sociabilité	

LEXIQUE

Ce lexique est classé par ordre alphabétique.

ACQUIS

- Ensemble des savoirs et savoir-faire dont une personne manifeste la maîtrise dans une activité professionnelle, sociale ou de formation. Les acquis exigés pour suivre une formation constituent les pré-requis.

ACTEUR

- Individus ou groupes qui participent à une action et qui ont des intérêts communs pour cette action

ACTIVITE

- Ensemble d'actes, d'actions ou d'opérations professionnelles effectués par une personne dans une situation de travail déterminée pour accomplir une mission, exigeant des compétences spécifiques.
- Ensemble de tâches réalisées par un individu, ayant entre elles une cohérence logique dans le cadre d'un emploi. Elles s'identifient à travers des verbes d'action (ex. : gérer un budget, suivre un portefeuille de clients,...) et peuvent être regroupées en fonctions.
- Opération par laquelle un travailleur réalise une partie d'une fonction (www.cpeons.be).
- Opération par laquelle est assurée la réalisation d'une tâche.

ADAPTABILITE

- Disposer d'une certaine souplesse de caractère pour ajuster ses comportements à des situations nouvelles.

ADHESION

- Partager les opinions, les activités d'un groupe.
- Se montrer convaincu par les idées du groupe, le projet du groupe.
- Être sensible à l'évolution de l'entreprise, se sentir concerné par sa « prospérité ».

APPRENTISSAGE

- Ensemble d'activités permettant à une personne d'acquérir ou d'approfondir des connaissances théoriques et pratiques, ou de développer des aptitudes.

APTITUDE

- Ensemble de qualités et de capacités attachées aux individus, utilisées ou non pour remplir les activités désignées.
- Ce qui est inné (propre à toute personne) mais développé par la formation et l'expérience.

AUTONOMIE

- Capacité à assumer un travail connu, seul ou avec un encadrement.
- Effectuer seul les tâches confiées, s'organiser et rechercher les informations et/ou le matériel nécessaires pour les réaliser.
- Prendre des décisions personnelles sans être influencé par un pouvoir ou une autorité.

AFFIRMATION DE SOI

- Avoir confiance en ses possibilités, en sa capacité à effectuer ce qui est demandé.
- Adopter une attitude sûre.

APPRENTISSAGE

- Ensemble d'activités permettant à une personne d'acquérir ou d'approfondir des connaissances théoriques et pratiques, ou de développer des aptitudes.
- Situation d'apprentissage : exploitation d'une activité de terrain, à accomplir dans des conditions données, avec un matériel et des outils appropriés, en mobilisant les compétences et les savoirs opportuns.

AMBITION

- Désirer ardemment réussir, améliorer sa situation.
- S'intéresser aux possibilités de progresser,
- Proposer et rechercher l'exercice de nouvelles responsabilités.

ASSIDUITE

- Etre régulier dans son travail (ni excès de zèle, ni relâchement intempestif).
- Maintenir constante son application à une tâche, même si elle est difficile.
- Ne pas être absent.

ATOUT

- Ressource pertinente afin d'obtenir l'enjeu.

ATTENTION

- S'appliquer, être concentré sur une tâche donnée.

ATTITUDES

- Comportements sociaux ou affectifs acquis par l'individu et mobilisables dans des domaines de la vie domestique ou professionnelle.
- Savoir-faire comportemental.

AUTO-EVALUATION

- Évaluation par l'apprenant de ses progrès, généralement effectuée au moyen d'un questionnaire qu'il remplit seul.

AUTORITE

- Se faire obéir et/ou respecter.
- Arriver sans effort ni contrainte à s'imposer sans qu'il n'y ait contestation.

BILAN DE COMPETENCES

- Ce bilan a pour objet de permettre à des travailleurs d'analyser leurs compétences professionnelles et personnelles ainsi que leurs aptitudes et leurs motivations afin de définir un projet professionnel et, le cas échéant, un projet de formation.

CAPACITE

- Ce qui est acquis par la formation et l'expérience.
- Opération intellectuelle que l'individu est capable de mettre en œuvre, concrétisée par un ou plusieurs comportements.

CAPACITE D'ANALYSE

- Raisonner avec précision et exactitude.
- Pouvoir identifier les éléments d'une situation, établir les liens entre eux (relation de cause à effet).

CAPACITE D'EVOLUTION, D'APPRENTIS SAGE

- Assimiler les données nouvelles
- Tirer profit des situations nouvelles et s'adapter aux changements qu'elles occasionnent
- Utiliser les nouvelles données en renonçant éventuellement à ce qui a été appris auparavant

COGNITIF

Domaine de la mémoire humaine qui se rapporte à des processus mentaux : perception, pensée, mémorisation et souvenir. Il est opposé à l'émotionnel

Les capacités cognitives (ou savoir-faire intellectuels) : opérations mentales, mécanismes de la pensée que met en œuvre un individu quand il exerce son intelligence.

COMPETENCE

« Être compétent », c'est :

- savoir agir (action)
- pour faire face à un problème ou à une situation (finalisation sur un résultat, orientation vers un but)
- en mobilisant et en combinant différentes ressources (combinaison, coordination, intégration)

Compétence professionnelle : aptitude mesurable, à mettre en œuvre les savoirs nécessaires à l'accomplissement d'une tâche dans une situation de travail. La compétence exige de la part du travailleur des acquis qui peuvent être de quatre types : les connaissances ; les capacités cognitives ; les habiletés ; les attitudes

COMPORTEMENT

- Action observable dans une situation donnée.
- Matérialise une ou plusieurs capacités.

COMPREHENSION

- Donner à quelque chose un sens clair
- Se faire une idée claire d'une attente, d'une tâche à réaliser
- Savoir déchiffrer des consignes, un tableau

CONCENTRATION

- Fixer intensément son attention sur un travail précis.
- Maintenir son attention, même dans une situation difficile.

CONNAISSANCES

- Les savoirs.
- Informations, notions, procédures acquises, mémorisées et reproductibles par un individu dans un contexte donné.

CONNAISSANCE DE SOI

- Evaluer objectivement ses potentialités.

CONSCIENCE PROFESSIONNELLE

- S'assurer de l'efficacité de son travail avant de s'en estimer satisfait.
- Etre convaincu de l'importance de bien faire son travail.
- Exécuter les tâches confiées avec un souci de perfection.
- Chercher à récupérer le plus tôt possible son erreur, dès qu'on l'a identifiée.

CONTACT AVEC LE PUBLIC

- Capacité d'accueil de la clientèle.
- Représenter l'entreprise face aux clients.
- Affronter et gérer les critiques.

CONVIVIALITE

- S'intéresser aux collègues.
- S'intégrer dans le groupe, adopter ses habitudes.
- Participer à la « culture d'entreprise ».

CURIOSITE

- Grande envie de voir, de savoir, d'apprendre, de comprendre, d'en savoir toujours plus, même en l'absence d'un enjeu immédiat.
- Aimer entreprendre des choses nouvelles et variées.
- Poser des questions, rechercher des informations.
- Rechercher les situations nouvelles.

DECISION

- Savoir choisir une solution adéquate à un problème entre plusieurs solutions possibles.
- Ne pas changer d'avis une fois une solution choisie.

DIALOGUE

- Discussion, conversation entre deux ou plusieurs personnes.

DISCRETION

- Se montrer réservé tant dans ses paroles que dans ses actions, ne pas se mêler de tout.
- Garder le silence lorsque cela s'avère nécessaire.
- Ne pas trop attirer l'attention.

DISPONIBILITE

- Reporter immédiatement des tâches au profit de nouvelles, plus importantes et/ou urgentes.
- Modifier son temps de travail lorsque cela est nécessaire.

ECOUTE

- Etre attentif aux autres et réceptif à ce qu'ils expriment.
- Repérer leurs demandes, et se montrer disponible.

ENGAGEMENT

- S'impliquer, fournir des efforts, considérer ces efforts comme faisant partie de son travail.
- Consacrer son énergie à l'exécution des tâches confiées.

ENJEU

- Valeur que chacun attribue à une action, ce qu'il peut gagner ou perdre au-delà des objectifs de cette action.

ESPRIT D'EQUIPE

- Etre en accord avec ses collègues.
- Prendre sa part des activités, même ingrates, à réaliser.
- Répondre aux sollicitations des autres membres du groupe.
- Aider volontiers ses collègues, même quand on n'est pas directement concerné, ne pas les laisser en difficulté sans intervenir.

ESPRIT D'ENTREPRISE

- Identification au but poursuivi.
- Se sentir concerné par les difficultés ou la réussite de l'entreprise.

EVALUATION

L'évaluation, c'est un processus qui consiste à:
Recueillir un ensemble d'informations
Confronter ces informations à des critères préétablis
Dans le but de prendre une **décision**

Trois types de décision :

- La décision d'orientation
décider de l'orientation à donner à un projet, des moyens à mettre en œuvre, etc.
- La décision de régulation
décider des modifications à apporter en vue de faciliter son déroulement, remédier aux lacunes
- La décision de **validation**
décider de la réussite du projet, de sa reconduction, etc.

Evaluer les acquis : comparer les compétences effectivement maîtrisées avec les objectifs visés en vue de prendre une décision.

En conclusion, en termes de compétences, préparer une décision de validation demande:

Un recueil d'informations (un bilan?)

Des critères préétablis (un référentiel?)

EXPRESSION

- Dire ce qu'on a à dire de manière aisée et claire, que ce soit à un formateur, un collègue, un inconnu, ...
- Savoir rester dans le sujet de la conversation.

FIABILITE

- Etre digne de confiance.
- Avoir une production habituellement conforme aux normes de qualité.

FONCTION

- Ensemble des activités liées à un poste de travail.
- Combinaison d'activités ou de tâches.
- Ensemble de tâches qui concourent à rendre le travailleur opérationnel, au sein d'une activité productive (www.cpeons.be).

HABILETE

- Savoir-faire, adresse, dextérité.
- Maîtrise des techniques du métier.
- Habiletés ou savoir-faire manuels : perceptions, mouvements, gestes acquis et reproductibles dans un contexte donné et qui s'avèrent efficaces pour atteindre certains buts dans le domaine gestuel.

HONNÉTETE

- Se conformer aux règles de la vie sociale, de la morale.
- Savoir résister aux situations qui vous écartent de cette conformité.
- Reconnaître, le cas échéant, ses erreurs.

HYGIENE

- Veiller au respect des règles et des pratiques relatives à la conservation et à l'amélioration de la propreté, en vue du maintien de sa santé, de celle de ses collègues, de celle des clients, ...

IMPLICATION

- L'implication se définit comme l'attachement au travail, comme l'identification du salarié à son emploi, à son rôle professionnel.

INITIATIVE

- Agir ou réagir sans en avoir reçu l'ordre, en sachant que l'action est pertinente.
- Entreprendre, poursuivre ou recommencer son travail sans attendre la consigne.
- Proposer spontanément de nouvelles façons de réaliser une tâche, ou de nouvelles tâches à sa portée.

INTEGRATION DANS LA HIERARCHIE

- Respecter l'organisation, les procédures, le « classement » des membres du personnel de l'entreprise.
- Suivre l'ordre établi en fonction du rapport de subordination.

INSPIRER CONFIANCE

- Créer une première impression favorable, donner le sentiment qu'on peut compter sur soi, avoir des attitudes ou des paroles convaincantes.
- Maintenir cette impression.

MAITRISE DE SOI

- Contrôler ou masquer la gêne, la peur, l'appréhension, la colère, ... quand la situation l'exige
- Faire preuve de sang-froid, de calme face aux difficultés, aux perturbations, aux agressions, aux reproches, aux déceptions.
- Montrer que l'on n'est pas influencé par des facteurs extérieurs (bruit, temps, environnement, entourage, ...).

MEMOIRE

- Retenir des consignes, un processus, ... sans les transformer.

METHODE PARTICIPATIVE

- Les méthodes actives sont centrées sur l'apprenant, considérant qu'il est l'acteur principal de son apprentissage. Elles prennent donc en compte sa motivation, ses besoins, ses attentes, et lui proposent des techniques à travers lesquelles il est amené à produire, à créer, à chercher.

MOTIVATION

- S'intéresser à son travail.
- S'investir activement dans son travail, et en éprouver de la satisfaction.
- Chercher à progresser.

OBJECTIF

- But(s) que chaque acteur veut atteindre

ORDRE

- Organiser son temps et son espace, ranger ses affaires, son plan de travail, ... pour ne pas perdre son énergie ultérieurement.

ORGANISATION

- Etre capable d'élaborer un plan de travail et de le respecter.
- Comprendre la chronologie des tâches.

PERSEVERANCE

- Aller jusqu'au bout de son travail, quelles que soient les circonstances, même si cela suppose des efforts supplémentaires.
- Résister aux difficultés, à la lassitude, au découragement.
- Etre insatisfait si l'on n'y parvient pas.

POLITESSE

- Observer les règles habituelles de savoir-vivre en usage dans l'entreprise ou la société en général. Par exemple : saluer, adopter une tenue correcte, utiliser un vocabulaire qui ne soit pas grossier, ...

PONCTUALITE

- Arriver à l'heure à un rendez-vous, pour ses prestations quotidiennes,
- Respecter les délais convenus.

POTENTIEL

- Ensemble des compétences et aptitudes d'un individu non encore utilisées ou mises en évidence.

PORTEFEUILLE DE COMPETENCES

Il s'agit d'un document normalisé au niveau des procédures utilisées lors de sa constitution et des normes utilisées lorsque celles-ci sont destinées à la reconnaissance de compétences. Ce document est également personnalisé car il contient, au minimum, des listes de compétences acquises par quelque voie que ce soit. En Grande-Bretagne, on distingue le portefeuille formatif, qui accompagne et enregistre le projet de formation du porteur, du portefeuille sommatif qui enregistre les compétences validées.

Pour N. Jolly, un portefeuille de compétences, c'est :

- Une disposition à agir dans un métier exercé.
- Un potentiel à agir, moyennant ajustements et développements, dans un et/ou plusieurs métiers à venir.

PREREQUIS

- Acquis préliminaires, nécessaires pour suivre efficacement une formation déterminée.

PRESENTATION

- Choisir une tenue et adopter une attitude adaptées à la situation.
- Ne pas dénoter.

REPERAGE DE SES ERREURS

- Reconnaître spontanément une erreur, que ce soit dans une tâche simple ou complexe (processus).

RESOLUTION DE PROBLEMES

- Identifier un problème.
- Le comprendre, l'analyser.
- Rechercher des solutions possibles.
- Décider la solution la plus pertinente.
- Organiser l'action, repérer les aides et appuis possibles.

RESPECT DE LA VIE PRIVEE

- Ne pas montrer de curiosité déplacée vis-à-vis de ses collègues, des clients,
- S'abstenir d'intervenir dans les problèmes personnels, admettre que l'on puisse être étranger, voire même intrus, dans certaines situations.
- Ne pas rapporter des propos privés, quelle que soit la situation.

SAVOIR (ou connaissance)

- Ensemble des connaissances théoriques et pratiques.
- Connaissance acquise par l'étude, par l'expérience. Dans le domaine de la formation professionnelle, cette appellation regroupe l'ensemble des connaissances générales et technologiques, ainsi que les informations spécifiques (à une entreprise, à un matériel,...) nécessaires pour exercer une activité professionnelle donnée.

SAVOIR-ETRE

- Terme communément employé pour définir un savoir-faire relationnel, c'est-à-dire, des comportements et attitudes attendus dans une situation donnée.

SAVOIR-FAIRE

- Mise en œuvre d'un savoir et d'une habileté pratique maîtrisée dans une réalisation spécifique.

SOCIABILITE

- Capacité à avoir des contacts sociaux positifs ou constructifs, avec l'autorité et ses pairs, en vue d'assurer la tâche assignée.
- Capacité à travailler en équipe.

SENS DE SES LIMITES

- Connaître ses lacunes et/ou accepter qu'on signale ses limites.
- Arrêter une tâche lorsqu'on ne peut la mener à bien.
- Demander une aide ou des informations avant d'exécuter une tâche que l'on ne peut mener à bien.

SENS DES RESPONSABILITES

- Comprendre la nécessité de bien faire son travail, être conscient des conséquences de son travail.
- Situer l'importance de son travail par rapport à l'ensemble des activités de l'entreprise.
- Accepter, le cas échéant, de supporter une sanction pour une faute commise.

SOIN

- Apporter attention, précision et application à son travail.
- Veiller à ce que son travail soit effectué proprement, sans défaut,
- Prendre des précautions pour arriver à un résultat satisfaisant, même s'il faut plus de temps.

SOUCI DE LA SECURITE

- Se préoccuper de savoir comment assurer la protection des personnes, du matériel, des documents,
- Comprendre, respecter et appliquer les règles et mesures pour éviter un accident, ou en limiter les conséquences (matériel, vêtements de protection, règlement, ...), et les faire connaître aux autres.

SPECIALITES

- Compétences dans une ou plusieurs des activité(s) constitutives de son emploi, obtenues au moyen d'une formation complémentaire longue et (ou) d'expérience approfondie.

TACHES

- Séquences d'activités manuelles et/ou intellectuelles, formant un ensemble identifiable, visant à l'accomplissement d'une production déterminée, selon des processus techniques et organisationnels définis dans l'entreprise (ex. : rédaction d'un compte-rendu, rapprochement de pièces comptables,...).
- Travail déterminé, à exécuter dans un temps donné.

VALIDATION DES ACQUIS

- Pour EUROQUALIFICATION, la validation des acquis se traduit par la délivrance d'une attestation signée par une autorité. Cette attestation stipule qu'un individu, un stagiaire, a bien fait la preuve de ces connaissances et de ses compétences. Cette preuve a été réalisée dans un cadre précis et à l'aide d'un certain nombre de moyens déterminés à l'avance.
- Attestation produite par un tiers (organisme de formation, partenaires sociaux, ministère, ...) décrivant les acquis effectifs d'une personne après qu'elle en ait fait la démonstration au cours d'une situation d'évaluation organisée à cet effet.

VALORISATION

- Ensemble des actions visant à mettre en valeur, en l'occurrence une personne, à l'aide d'une présentation et/ou d'une argumentation favorable.

VITESSE DE REACTION

- Vivacité.
- Rapidité de l'adaptation à une situation nouvelle, prévisible ou non.

VITESSE/RENDEMENT

- Maintenir une certaine productivité.
- Respecter les objectifs de travail qui ont été fixés.

VOLONTE DE REUSSITE

- Energie, fermeté avec laquelle un individu réalise son travail pour obtenir le résultat souhaité.
- Capacité à s'investir dans le travail pour en tirer une satisfaction ou une fierté.
- Désir de bien faire.
- Chercher à apprendre, y mettre de l'énergie.

STRATEGIE

- Comportement qui mobilise les ressources pertinentes d'une situation et les opportunités qui se présentent pour atteindre un objectif visé.