

Le CF2M et le COFTeN présentent

Ces compétences qui font la différence à l'emploi

Outil multimédia de socialisation professionnelle à l'usage des formateurs et de leurs stagiaires

Entrée

Avec le soutien de

BRUXELLES
FORMATION

En partenariat

cefaid
asbl

CENFORGIL

Siréas
asbl

PREAMBULE

Bienvenue dans le guide pédagogique de « Ces compétences qui font la différence à l'emploi » ! Cet outil vous permettra de familiariser vos stagiaires avec la réalité du monde du travail et avec ses exigences. Il vous aidera à identifier et à faire comprendre quelles sont les compétences comportementales nécessaires et indispensables pour qu'un(e) employé(e) puisse accomplir son travail au sein d'une entreprise.

Vous y trouverez également des pistes d'actions pour permettre à vos stagiaires de découvrir et de développer leurs aptitudes comportementales.

Cet outil pédagogique constitue donc un bon support de socialisation professionnelle pour les publics des centres de formation du secteur de l'insertion socioprofessionnelle.

Ce présent guide est sauvegardé, sous forme d'un fichier au format PDF*, sur le DVD, dans le dossier DOCUMENTS.

Avis aux utilisateurs

Les images et les vidéos du DVD « Ces compétences qui font la différence à l'emploi » sont sous licence **Creative Commons Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 Belgique**
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/be/>



Les documents, fiches pédagogiques et fiches d'activités du DVD « Ces compétences à l'emploi qui font la différence » sont sous licence **Creative Commons Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale 2.0 Belgique**
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/2.0/be/>



* Le *Portable Document Format* (qui se traduit de l'anglais en « format de document portable »), généralement abrégé **PDF**, est un format de fichier informatique créé par Adobe Systems. Pour visualiser et imprimer des documents PDF, vous devez utiliser le logiciel Acrobat Reader, distribué gratuitement par Adobe Systems.

TABLE DES MATIERES

Préambule.....	2
1. Introduction.....	4
1.1. À l'origine	
1.2. Les enjeux	
2. L'importance des compétences comportementales à l'emploi.....	5
3. Contenu du DVD	6
3.1. Présentation des employeurs	
3.2. Menus du DVD	
3.2.1. « Des employeurs vous parlent »	
3.2.2. « Des compétences à la loupe »	
4. Conseils d'utilisation et pistes pédagogiques.....	11
5. Exercices et animations pour vos stagiaires.....	12
6. Autres ressources.....	15
7. Références et liens utiles.....	18
7.1. Compétences clés ou essentielles	
7.2. Guides, publications	
8. Réalisation et contacts.....	20

I. INTRODUCTION

I.1. À l'origine

Le groupe de travail : « **SOYEZ EFFICACE AU BUREAU** » est à l'origine du projet.

Développer les compétences de base utiles à tout employé(e), voilà ce qui nous a réunis en 2006. Nous sommes quatre formatrices du secteur de l'insertion socioprofessionnelle (CEFAID, CENFORGIL, COFTeN, SIREAS) qui souhaitons promouvoir le partage de ressources en mutualisant nos pratiques par des échanges de cours, d'exercices et ainsi tirer profit de la diversité de nos approches.

Notre démarche en termes de compétences se réfère au travail et aux recherches approfondies effectuées par le gouvernement du Canada et d'autres organismes nationaux et internationaux qui ont permis de déterminer et de valider différentes compétences essentielles (voir nos références, point 7 de la table des matières).

Notre collaboration s'est concrétisée en prenant la forme d'un site web où nous avons regroupé les activités qui nous permettent d'améliorer les compétences de base de nos stagiaires (www.wmaker.net/aubureau). Elles y sont classées en fonction des thèmes suivants : l'entreprise, le téléphone, l'organisation, le calcul au quotidien, le classement, la communication, la résolution de problèmes, le traitement de l'information.

Chaque activité est présentée de manière structurée et accompagnée d'une fiche "pédagogique". Dans la mesure où plusieurs « solutions » sont valables, nous avons préféré ne pas présenter de « corrigé ». D'autant plus que, nous favorisons les mises en commun pour mettre en évidence différents processus mis en œuvre pour leur exécution.

Le tout est en accès libre et téléchargeable au format PDF, DOC (Word) et/ou ODT (Open Office).

Par la suite, notre groupe de travail s'est focalisé sur les **compétences comportementales en milieu professionnel**.

Dans nos actions de formation, nous distinguons deux types de compétences : d'une part, les compétences techniques qui englobent les compétences et les connaissances spécifiques qu'un(e) employé(e) doit posséder pour faire son travail et, d'autre part, les compétences comportementales, qui renvoient à leur manière de réfléchir et d'agir au travail.

Les compétences comportementales sont tout aussi essentielles que les compétences techniques. Il est manifeste que les comportements des employés à l'égard de leur travail, des clients et des collègues influent irrémédiablement sur la productivité et donc sur la réussite de l'entreprise. Identifier et comprendre quelles sont les compétences comportementales nécessaires et indispensables pour qu'un(e) employé(e) puisse accomplir son travail au sein d'une entreprise fait partie de nos objectifs de formation.

Rencontrer les employeurs, organiser des visites en entreprise sont déjà des moyens mis en place pour confronter nos stagiaires au monde du travail. Néanmoins, ces compétences sont trop souvent présentées comme allant de soi, il est plus difficile de les évaluer, de les développer que d'autres compétences dites techniques.

Qui mieux qu'un employeur peut nous éclairer sur ses attentes au niveau des compétences comportementales de ses employés ? Nous sommes donc allés les interviewer. Les entretiens ont été filmés et nous ont permis de réaliser cet outil multimédia pour mieux appréhender les exigences du monde du travail et nous aider à clarifier les attentes des employeurs auprès de nos apprenants, futurs employés.

1.2. Les enjeux

En cinq mots, les enjeux pour nos stagiaires, futurs employé(e)s sont : **Trouver et garder son emploi !**

Notre rôle, en tant qu'acteur de formation est de faire découvrir à nos apprenants les compétences comportementales qui font la différence à l'emploi. Mais également, leur faire découvrir leurs propres compétences et les aider à les développer. Il s'agit également de mettre en évidence les compétences qu'ils ont déjà acquises dans le contexte familial en rapport aux tâches « domestiques » et qui peuvent être transférables en situation d'emploi.

2. L'IMPORTANCE DES COMPETENCES COMPORTEMENTALES A L'EMPLOI

Pour être engagé ou promu, les qualités comportementales sont de nos jours primordiales et stratégiques. Ce qu'on appelle aussi savoir-être est devenu la nouvelle préoccupation des recruteurs. Pour preuve : l'éventail des qualités comportementales rédigées par les employeurs dans les offres d'emploi.

Voici la liste des compétences demandées de manière récurrente dans les annonces en 2008-2009 :

- Travailler en équipe
- Etablir des relations interpersonnelles positives
- Faire preuve de conscience professionnelle
- Faire preuve d'initiative
- Avoir le sens de l'organisation
- Gérer le temps
- Etre autonome

Les qualités humaines sont bien le moyen de faire la différence à l'emploi. De plus, elles sont prépondérantes pour progresser au sein de l'entreprise. Elles figurent désormais dans les référentiels métiers et sont relevées dans les entretiens d'évaluation.

3. CONTENU DU DVD

Le DVD présente les rencontres filmées de six employeurs actifs dans différents secteurs.

Nous leur avons demandé de présenter deux compétences comportementales qui sont pour leur entreprise essentielles, primordiales et transversales c'est-à-dire indépendantes de la fonction exercée. De décrire, pour chacune d'entre elles, les comportements attendus dans leur entreprise et de nous communiquer leurs attentes, leurs conseils, ...

Nous n'avons pas souhaité diriger les entretiens par des questions qui auraient pu orienter les témoignages. Les employeurs se sont donc exprimés librement.

Le résultat en est un outil vivant par sa force de témoignage et les exemples concrets de situations professionnelles qui le parsèment.

3.1. Présentation des employeurs

Mme Marie-Cécile JACQUES

Jobcoaching & HR Officer
Exaris Interim
Boulevard Adolphe Max, 22
1000 Bruxelles
Tél.: 02/220.31.24 - Fax: 02/217.16.69
Site web : www.exaris.be



De par sa fonction Jobcoacher¹ & HR Officer², Marie-Cécile JACQUES rencontre de nombreux candidats demandeurs d'emploi. De fait, Exaris Interim est une agence spécialisée dans le recrutement de personnes de qualité mais ayant peu ou pas d'expériences professionnelles. Elle se présente comme la 1^{ère} entreprise d'économie sociale active dans l'interim.

Marie-Cécile JACQUES met en évidence l'importance de la présentation. Elle décrit et commente une série de conseils pratiques pour soigner son image et son langage. Elle présente et développe également la notion de fiabilité au travail comme principale mesure de la conscience professionnelle.

Mme Sylvie JACOBS



Directeur d'Exploitation
Novotel Brussels Centre - Tour Noire
Rue de la Vierge Noire, 32
1000 Bruxelles
Tél.: 02/505.50.24 – Fax: 02/505.50.00

¹ Qu'est ce que le jobcoaching ? http://marcourt.wallonie.be/apps/spip2_wolwin/spip.php?article328

² Gestionnaire des Ressources Humaines.

Directeur d'exploitation pour le groupe ACCOR, leader européen dans l'univers de l'hôtellerie et du tourisme, Sylvie JACOBS met l'accent sur l'importance de la communication au sein des services hôteliers.

Non seulement la communication entre les équipes et les collaborateurs, mais également avec le client.

Dans un deuxième temps, elle nous décrit le système mis en place au sein du groupe pour évaluer les compétences des employés ainsi que le climat de l'échange à établir entre les différentes parties.

Mme Lucienne TEUGELS

*Directrice Service du Téléphone Vert
Ministère de la Communauté française
Boulevard Léopold II, 44
1080 Bruxelles*

Tél : 02/413.33.33 - 0800 20 000 - Fax : 02/413.31.89



La conscience professionnelle pour Lucienne TEUGELS, Directrice du Service du téléphone Vert du Ministère de la Communauté française, se situe principalement au niveau du respect des règles institutionnelles et du travail en équipe.

Pourquoi et comment s'intégrer, s'impliquer au sein d'une équipe ? Tout en nous donnant des conseils, elle nous fait part de sa vision de l'entreprise et de l'importance du rôle de chacun au sein de l'institution.

L'implication de l'évaluation annuelle est également abordée avec ses conséquences pour le travailleur.



M. Dominique DETHISE

*Directeur administratif et financier
Centre de jour pour adultes "FACERE"
Rue Meylemeersch, 72
1070 Bruxelles*

Tél. : 02/523.91.71 – Fax : 02/523.74.33

La relation qui lie un employé à son employeur est une relation de confiance et se vérifie par respect du contrat signé entre les deux parties. Que faire pour que cette confiance s'établisse et perdure ? Voilà le message que nous adresse Dominique DETHISE.

Il aborde également l'aspect de la déontologie au travail en nous expliquant pourquoi et comment l'appliquer.

**Mmes Leila BELALIA &
Laetitia PROCUREUR**

*Responsable ressources humaines &
Gestionnaire des carrières*



Leila BELALIA et Laetitia PROCUREUR travaillent respectivement dans le secteur de la mode et le secteur bancaire depuis plusieurs années comme gestionnaires des carrières. Elles se renvoient gentiment la parole pour nous expliquer la meilleure attitude à adopter dans diverses situations professionnelles tout en précisant bien de tenir compte du contexte et du lieu où l'on travaille. La fiabilité est aussi mise en avant comme compétence à développer.

Pour conclure, l'important est de s'épanouir, d'évoluer et d'être régulier afin d'éprouver de la satisfaction et de conserver son emploi.



M. Ahmed DADI

*Chef d'entreprise
ARTS ET METIERS DU BATIMENT sprl
rue Van Soust, 105
1070 Bruxelles*

Faire preuve de conscience professionnelle pour Ahmed DADI, entrepreneur en bâtiment, c'est essentiel. Concrètement c'est la manière de faire son travail, c'est l'esprit avec lequel, le matin, on part travailler. C'est également établir des relations interpersonnelles positives, accepter les conditions de travail, s'exprimer et respecter l'autre, ...

Sa conclusion : « le travail est une nécessité, est une rentrée d'argent pour vous et votre famille mais cela ne peut pas se limiter à ça sinon vous ne tiendrez pas le coup. Il faut avoir de l'ambition pour pouvoir évoluer professionnellement et surtout vous devez pouvoir éprouver de la satisfaction à faire votre travail. Un client content et tout le monde est content, vous, votre patron, vos collègues... »

3.2. Menus du DVD

A des fins pédagogiques, après l'écran d'accueil, le menu ci-dessous vous permettra de visualiser soit l'entièreté d'un entretien soit, de manière plus ciblée, l'une ou l'autre intervention en rapport à une compétence précise.



3.2.1. Des employeurs vous parlent



3.3.2. Des compétences à la loupe

Des compétences à la loupe 1

Soigner son image

avec Marie-Cécile JACQUES

Travailler en équipe

avec Lucienne TEUGELS

avec Ahmed DADI

Être fiable

avec Marie-Cécile JACQUES

avec Laetitia PROCUREUR & Leïla BELALIA

Respecter les règles, le contrat

avec Lucienne TEUGELS

avec Dominique DETHISE



Retour

Suite



Des compétences à la loupe 2

Communiquer, adapter son langage

avec Marie-Cécile JACQUES

avec Sylvie JACOBS

L'évaluation en entreprise

avec Lucienne TEUGELS

avec Sylvie JACOBS

Des conseils pour l'entretien et le C.V.

avec Marie-Cécile JACQUES

avec Laetitia PROCUREUR & Leïla BELALIA



Retour

4. CONSEILS D'UTILISATION ET PISTES PEDAGOGIQUES

« Ces compétences qui font la différence à l'emploi », illustrées par 6 témoignages d'employeurs, reposent sur des valeurs et des savoir être dont ne sont pas complètement démunis la plupart de nos stagiaires, à l'entrée en formation. Respecter un règlement ou être capable de collaborer, en fin de compte, sont des savoir être que l'éducation familiale et scolaire ont tenté de transmettre à la plupart des candidats et sous toutes les latitudes.

Si ces compétences ne sont pas si étrangères aux destinataires, force est de constater que des difficultés persistent quand il s'agit de les mobiliser dans des contextes professionnels si diversifiés et qui requièrent, de par leurs spécificités, une forte capacité d'adaptation. En effet, il s'agit souvent d'être capable de transférer ces savoirs et savoir être dans des contextes nouveaux et sur des objets moins familiers, à savoir des contextes et objets professionnels.

Pour une efficacité optimale, chaque formateur est invité à accompagner la projection de ce DVD, d'animations, d'exercices, de situations d'apprentissage qui favorisent l'émergence, voire le développement de ces compétences tant attendues par le monde du travail. L'objectif étant de permettre une intégration personnelle en fonction des situations à venir et des représentations que chacun se fait de la réalité professionnelle.

Il convient aussi de ne pas oublier de faire appel à la capacité d'exercer son esprit critique face à certaines notions qui sont présentées dans ce DVD. Pour ce faire, il est important de favoriser, par exemple, un voyage à travers le temps et les mots pour retrouver la signification première de certains concepts repris dans le DVD, comme la conscience professionnelle ou l'évaluation. Les cours de français et de communication sont les lieux privilégiés de situations d'apprentissage capables de retrouver le sens des mots ou de disserter sur tel ou tel concept, aussi important que le mot « évaluation ». Plusieurs techniques d'animations peuvent contribuer à exploiter le contenu de ce DVD. Plus elles seront créatives, imaginatives, surprenantes, plus elles pourront produire des effets de changement.

Dans cette optique, nous vous proposons ci-après une série d'exercices en lien avec les thèmes abordés dans l'outil.

Nous ne présentons pas de "corrigé". D'autant plus que, nous favorisons les mises en commun pour mettre en évidence non seulement les résultats mais encore les processus mis en œuvre par les participants.

L'essentiel étant de faire vivre à l'apprenant une situation dans laquelle il sera amené à prendre conscience de son propre fonctionnement, à le formuler et à le confronter à autrui. D'acquérir ainsi d'autres stratégies et d'adopter d'autres comportements plus efficaces dans de nouvelles situations.

5. EXERCICES ET ANIMATIONS POUR VOS STAGIAIRES

Parmi les animations proposées, certaines ont comme support l'une ou l'autre séquence filmée, d'autres peuvent être utilisées indépendamment.

Nous vous présentons ici une description des activités. Vous trouverez les fiches pédagogiques ainsi que le ou les autres documents de travail associés sur le DVD. Chaque activité est enregistrée dans un fichier indépendant, sauvegardé dans le dossier DOCUMENTS.

Activité 1 : Soigner son image

Objectifs et compétences exercées	Faire preuve de conscience professionnelle. Identifier les composants essentiels d'une présentation soignée de soi en situation professionnelle.
Séquence vidéo	« Mme Marie-Cécile JACQUES »

Activité 2 : Être fiable

Objectifs et compétences exercées	Confronter sa vision personnelle avec celle des employeurs par rapport aux exigences du marché du travail et mener une réflexion sur leur bien fondé.
Séquence vidéo	« Mme Marie Cécile JACQUES »

Activité 3 : Travailler en entreprise, établir des relations interpersonnelles positives

Objectifs et compétences exercées	Identifier, expliciter et illustrer les comportements attendus en entreprise. De même pour les comportements inadéquats.
Séquence vidéo	« M. Ahmed DADI »

Activité 4 : Communiquer positivement

Objectifs et compétences exercées	S'entraîner à reformuler positivement un message afin d'établir des relations interpersonnelles positives et « être orienté solutions ».
Séquence vidéo	« Mmes Leila BELALIA et Laetitia PROCUREUR »

Activité 5 : Découverte du métier

Objectifs et compétences exercées	Capacité à traiter des informations. Découverte du métier. Analyser des offres d'emploi. Identifier les éléments pertinents et synthétiser un contenu.
-----------------------------------	--

Activité 6 : S'informer avant de postuler

Objectifs et compétences exercées	Rechercher de l'information sur Internet par mots clés, traiter l'information. Respecter les consignes.
Séquence vidéo	« Mme Lucienne TEUGELS »

Activité 7 : Respecter les règles

Objectifs et compétences exercées	Traiter l'information. Comparer deux textes traitant du même thème. Rechercher des analogies. Rechercher des solutions pour améliorer la cohabitation et la dynamique du groupe.
Séquence vidéo	« Mme Lucienne TEUGELS »

Activité 8 : Ecoute et reformulation

Objectifs et compétences exercées	S'exprimer oralement en français. Capacité d'accueillir un client, d'écouter sa demande, de reformuler ses propos. Respecter les consignes.
-----------------------------------	---

Activité 9 : Travailler en équipe

Objectifs et compétences exercées	Organiser une journée portes ouvertes. Travailler en équipe, analyser les besoins, définir des tâches, prendre des décisions, définir et respecter un timing. Effectuer des recherches, cibler l'information à transmettre, produire des documents dactylographiés, communiquer, établir des contacts, promouvoir l'activité, accueillir et participer aux activités.
-----------------------------------	---

Activité 10 : L'évaluation en entreprise

Objectifs et compétences exercées	Donner des outils aux stagiaires pour apprendre à s'auto évaluer. Appréhender positivement l'évaluation en entreprise
Séquence vidéo	« Mme Sylvie JACOBS » et « Mme Lucienne TEUGELS »

Quelques pistes complémentaires

« UN REGARD CRITIQUE SUR LE DISCOURS DES EMPLOYEURS »

Contexte :

Le DVD met en évidence, à travers les interviews d'employeurs, les attentes du monde du travail en termes de savoirs comportementaux. Ceci dans le but de permettre aux stagiaires en formation de mieux percevoir ces compétences non techniques qui seront forcément attendues d'eux dans leur insertion professionnelle après la formation.

Toutefois, derrière ces compétences comportementales se cachent des valeurs, des projets d'entreprise et des projets de société. Il importe de donner aux stagiaires des outils d'analyse pour décoder le discours des employeurs et attirer leur attention sur les valeurs véhiculées par ces discours, ainsi que le cadre dans lequel ils sont produits. Une telle analyse leur permettra de distinguer ce qui relève des attentes légitimes de l'entreprise de ce qui s'en écarte, et ainsi de se positionner de façon plus autonome face aux attentes qu'on aura à leur égard.

Les compétences comportementales sont-elles les mêmes pour tous ?

- Les employeurs mettent-ils tous l'accent sur les mêmes compétences comportementales ?
- Selon vous, qu'est-ce qui fait que certains employeurs mettent en avant certaines compétences plutôt que d'autres ?
- Lorsque deux employeurs abordent la même compétence, ont-ils la même façon d'envisager cette compétence ? Pourquoi ?

Les compétences comportementales attendues à l'entretien d'embauche sont-elles les mêmes que celles attendues dans l'emploi ?

- Un travailleur peut-il faire bonne impression à l'entretien d'embauche et se révéler un mauvais travailleur par la suite ? Pourquoi ?
- Un travailleur efficace peut-il avoir des difficultés à faire valoir ses capacités lors de l'entretien d'embauche ? Pourquoi ?
- Quelles sont les compétences attendues lors de l'entretien d'embauche et celles attendues dans l'emploi ?

Les compétences comportementales ont-elles une couleur ?

- Liée à un projet d'entreprise ou de société ?
- Liée à une vision du monde ?
- Sociale ?
- Politique ?

6. AUTRES RESSOURCES



à lire et/ou à exploiter avec vos apprenants...

L'Union Européenne lance l'initiative « Des compétences nouvelles pour des emplois nouveaux »

Publié: mercredi 17 décembre 2008 sur le site EurActiv.com

<http://www.euractiv.com/fr/innovation/ue-lance-initiative-compences-nouvelles-emplois-nouveaux/article-178159>

Savoir-être, la compétence qui monte

Publié : Jeudi 27 mars 2008 sur le site Courrier Cadres.com

<http://www.courriercadres.com/content/savoir-%C3%AAtre-la-comp%C3%A9tence-qui-monte>

- Soigner son image
- Se renforcer
- S'impliquer dans les relations
- Respectez le code !

« 900 entraînements à la communication professionnelle »

Cet outil pédagogique vise à développer les compétences de communication professionnelle orale et écrite. Il s'agit d'une collection de 900 exercices avec corrigés (format PDF) créés à partir d'une grille basée sur les 5 habiletés suivantes:

- Maîtriser la technique de l'oral
- S'informer / Se documenter
- Comprendre un message
- Réaliser un message à l'écrit
- Apprécier un message

Chaque habileté se décline en une trentaine d'objectifs répartis sur 3 niveaux de difficultés. Des objectifs comme : "Comprendre, restituer, transmettre une consigne" ou "Expliquer à autrui une fiche technique, un mode d'emploi, un savoir-faire, sa stratégie", "Etablir un contact social; appréhender les codes sociaux (politesse, hiérarchie...)" correspondent parfaitement au monde du travail.

L'intégralité de cet outil est téléchargeable sur le site : <http://www.euro-cordiale.lu/compro>
Présentation détaillée :

<http://www.euro-cordiale.lu/index.php?>

[option=com_content&view=article&id=35&Itemid=16](http://www.euro-cordiale.lu/index.php?option=com_content&view=article&id=35&Itemid=16)

Base de données CTU : 7000 entraînements regroupés et indexés en termes de compétences

<http://www.leonardo.ulg.ac.be/fr/home/>

CTU pour Chercher ? Trouver ! Utiliser. Cet outil est un dispositif qui permet à des formateurs de chercher, trouver et utiliser des ressources de développement de compétences transversales et linguistiques à exploiter avec des jeunes en difficulté. Les documents sont téléchargeables au format PDF. Ce site est accessible en quatre langues (français, allemand, anglais et bulgare).

Domaines de compétence du référentiel CTU :

- *Communication*
- *Autonomie - affirmation de soi*
- *Adaptation a la vie en entreprise*
- *Capacités d'apprentissage*
- *Apprentissage de langues*

Leonardo CTU est un projet financé avec le soutien de la Commission européenne
© 2004-2009 STE-CRIFA - Université de Liège - Euro Cordiale asbl - Nordstadlycée Diekirch

Travaillez vos compétences sur references.be

<http://www.references.be/art3296>

Une série de dossiers, cours, vidéos, ... pour vous aider à développer vos compétences.

Les thèmes abordés :

- [Confiance](#)
- [Créativité \(cours en ligne\)](#)
- [Créativité \(dossier\)](#)
- [Critique \(comment la gérer?\)](#)
- [Entretien d'évaluation](#)
- [Intelligence émotionnelle](#)
- [Langage non-verbal \(3 films\)](#)
- [Lecture rapide](#)
- [Négociation \(techniques\)](#)
- [Présentation \(techniques\)](#)
- [Time management](#)

« Préjugés et Stéréotypes »

<http://www.prejuges-stereotypes.net/indexFlash.htm#>

Le site "Préjugés et Stéréotypes" nous propose divers textes, diaporamas, vidéo pour une meilleure compréhension et explication des notions de stéréotypes, de préjugés et de discriminations.

« Problème RÉGLÉ! »

Guide pour les employeurs et les formateurs proposé par le Service Ressources humaines et Développement des compétences Canada (www.rhdcc.gc.ca)

http://www.hrsdc.gc.ca/fra/competence/competences_essentielles/probleme_regle_employeurs_formateurs.shtml

Le présent outil s'adresse aux employeurs et aux formateurs qui désirent aider leurs employés et des apprenants à pratiquer et à améliorer leurs aptitudes de résolution de problèmes. Il comprend différentes techniques, activités et feuilles de travail axées sur la résolution de problèmes qui peuvent aider les individus à perfectionner leurs compétences.

Guide au format PDF :

http://www.hrsdc.gc.ca/fra/competence/competences_essentielles/pdfs/apprentissage/probleme_regle_employeurs.pdf

QUELQUES TESTS A FAIRE AVEC VOS STAGIAIRES :

- [Évaluez vos compétences clés :](#)
<http://www.optionavenir.qc.ca/formationemploi/3/questionnaire.html>
- [Avez-vous le profil ?](#)
http://www.optionavenir.qc.ca/formationemploi/2/questionnaire_index.html
- [Quiz du Journal du Net / Management](#)
<http://www.journaldunet.com/management/questionnaire/recherche/3/>
- [Test couleur, décode votre langage des couleurs pour analyser votre personnalité](#)
<http://www.testcouleur.com/>
- [Qi et personnalité](#)
<http://www.qiqcm.com/>
- [Logique, personnalité, mémoire, ...](#)
http://gk.methodes.free.fr/test_gratuit_QI_Personnalite_Logique.html

VIDEOS SUR LE NET !

Vidéos des métiers des ressources humaines, les entretiens.

http://www.study.com/video/RH_ressources_humaines.htm

Diverses vidéos sur la technique et la préparation à l'entretien d'embauche



Pour découvrir d'autres ressources, visitez le site de la Pédagothèque : www.pedagotheque.be et le site Soyez efficace au bureau : www.wmaker.net/aubureau

7. REFERENCES ET LIENS UTILES

7.1. Compétences « clés » ou « essentielles » ?

Nos voisins sont bien plus avancés dans la mise en place d'un dispositif de formation et/ou d'évaluation des compétences. Ils proposent divers outils de formations pour développer ces compétences en vue de favoriser l'insertion en milieu professionnel et délivrent également une attestation de qualification en fin de processus.

En Suisse, les **compétences** sont dites **clés**, pour tout savoir sur leur dispositif, rendez-vous sur : <http://www.geneve.ch/ofpc/carrefour/competence.asp>

Au Canada, les **compétences** sont nommées **essentielles** :

« Les compétences essentielles sont les compétences nécessaires pour vivre, apprendre et travailler. Elles sont à la base de l'apprentissage de toutes les autres compétences et permettent aux gens d'évoluer avec leur emploi et de s'adapter aux changements du milieu de travail. Grâce à des recherches approfondies, le gouvernement du Canada et d'autres organismes nationaux et internationaux ont déterminé et validé neuf compétences essentielles. »

Pour tout savoir sur leur dispositif, rendez-vous sur :
http://srv600.hrdc-drhc.gc.ca/esrp/french/general/home_f.shtml

Ainsi, trois compétences de base sont reconnues comme indispensables à tous types d'emploi parmi les neuf compétences essentielles répertoriées et validées chez nos voisins canadiens voir :

http://srv600.hrdc-drhc.gc.ca/esrp/french/general/Understanding_ES_f.shtml,

- 1° la capacité de comprendre et d'utiliser les informations contenues dans des textes écrits (formulaires, règlements, modes d'emploi etc...)
- 2° les compétences et les connaissances requises pour comprendre et utiliser les renseignements contenus dans des documents tels que des tableaux, des catalogues, des cartes, des plans etc...
- 3° la capacité à comprendre et à utiliser les données chiffrées de documents de travail (listes de prix, offres de prix, bons de commande, factures, ...)

Suite à ces études et recherches, un dispositif de tests et de formations a été mis en place, voir : <http://www.towes.com/questcequetowes.aspx>
et <http://hauteur.towes.com/francais/index.asp>

Nous vous invitons également à prendre connaissance du résumé du rapport intitulé "**La définition et la sélection des compétences clés (DeSeCo)**" réalisé par l'OCDE (<http://www.oecd.org/>) grâce à un large panel de chercheurs, d'experts et d'institutions. _

De fait, ils ont identifié un ensemble de compétences clés qui aident les individus et les sociétés commerciales à atteindre leurs objectifs, rendez-vous sur :

<http://www.oecd.org/dataoecd/36/55/35693273.pdf>

7.2. Guides, publications

- **TECHNIQUES POUR COMMUNIQUER**
Jean-André Legrand , Jean Boniface , André de Peretti
Paru le 01/12/1996, éditeur : Hachette, collection : former, organiser pour enseigner
ISBN : 2-01-170352-2
 - *Gammes de techniques de groupe*
 - *Exercices de communication*
 - *Formation à l'entretien*
 - *Dispositifs de simulation*

- **LES COMPETENCES TRANSVERSALES :
UN SOCLE COMMUN A TOUTES LES FORMATIONS ISP**
http://www.febisp.be/view/fr/ISP/ChantiersISP/Competence_Transversale.html

- **DEVELOPPER LES COMPETENCES INDIVIDUELLES**
Guide pratique (Service Portail Fédéral Personnel et Organisation)
http://www.fedweb.belgium.be/fr/publications/developper_competences_individuelles.jsp

- **LES COMPETENCES « TRANSVERSALES », « CLES », « NON-TECHNIQUES » :**
<http://www.sireas.be/publications/analyse2008/analyseI3-2008.pdf>

- **DES COMPETENCES NEGLIGÉES PAR L'ÉCOLE
LES RACONTER POUR LES ENSEIGNER**
Coédition Couleur livres - Chronique Sociale
ISBN 2-87003-449-0 - Octobre 2006
<http://www.couleurlivres.be/html/nouveautes/competenceNegligee.html>

- **PUBLICATIONS CHEZ EFFE (<http://www.ffe.ch>)**
 - « compétences et recrutement »
Editions Tobler, CHF 44. - avec CD - Rom
 - « du travail familial aux compétences professionnelles »
Editions Tobler, CHF 20

8. REALISATION ET CONTACTS

Cet outil pédagogique multimédia a été réalisé conjointement par le CF2M et le COFTeN, en partenariat avec le CEFAID, CENFORGIL et SIREAS et avec le soutien de Bruxelles Formation.

Réalisation pédagogique :

- Coordinatrice du projet : Fabienne ERNOTTE (CF2M)
- Sylvie REYNEARTS (COFTeN)
- Daniela AMBROGETTI & Samantha DEPECHE (CEFAID)
- Isabelle CHASSE & Patricia COZYNS (CENFORGIL)
- Véronique BOLLINNE et Muriel ROQUET (SIREAS)

Réalisation graphique : Françoise ERNOTTE

Réalisation Technique /Tournage et montage : Malika EL BARKANI

Les Corsaires asbl
www.lecorsaires.be
Tél. : 02/522.74.28

Remerciements :

Alexandra POSNO (CF2M), José MATÉOS (CF2M), Guy KERCKHOVEN (COFTeN)

CF2M a.s.b.l.

Centre de Formation 2 Mille



Avenue du parc, 89 - 1060 Bruxelles
Tél. : 02/539.03.60
formation@cf2m.be

COFTeN a.s.b.l.

Centre de Formation et d'Orientation aux Technologies Nouvelles



Rue de l'Abondance, 40 - 1210 Bruxelles
Tél. : 02/219.91.12
coften@skynet.be

CEFAID a.s.b.l.

Centre Espagnol de Formation et d'Actions Intégrées de Développement.



Avenue du parc, 89 - 1060 Bruxelles
Tél. : 02/537.04.87
cefa-uo@brutele.be

CENFORGIL a.s.b.l.



rue de Mérode, 54 - 1060 Bruxelles
Tél. : 02/543.16.60
info@cenforgil.be

SIREAS a.s.b.l.

Service International de Recherche, d'Education et d'Action Sociale



Rue de la Croix, 22 - 1050 Bruxelles
Tél. : 02/649.99.58
sireas@sireas.be

Avec le soutien de

Bruxelles Formation

Organisme officiel chargé de la formation professionnelle des demandeurs d'emploi et des travailleurs francophones de la Région de Bruxelles-capitale.



www.bruxellesformation.be