

Référentiel des compétences clés en situation professionnelle

VERSION 2 - JUIN 2013



esprit public - imprimé sur papier issu de forêts gérées durablement (FSC) - Macon imprimerie

Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme

1, place de l'école
BP 7082
69348 Lyon cedex 7
Tél : +33 (0)4 37 37 16 80
Fax : +33 (0)4 37 37 16 81
www.anlci.gouv.fr

PRÉVENIR ET LUTTER CONTRE L'ILLETTRISME



PÔLES DE COMPÉTENCES	
ACTIVITÉS	
CRITÈRES	
DEGRÉS DE CAPACITÉS PROFESSIONNELLES	DEGRÉ 1 : IMITATION
	DEGRÉ 2 : ADAPTATION
	DEGRÉ 3 : TRANSPOSITION

SAVOIRS MOBILISÉS	
SAVOIRS GÉNÉRAUX	

SAVOIRS GÉNÉRAUX	ORAL DEGRÉ 1
	ORAL DEGRÉ 2
	ORAL DEGRÉ 3
	ÉCRIT DEGRÉ 1
	ÉCRIT DEGRÉ 2
	ÉCRIT DEGRÉ 3
	CALCUL DEGRÉ 1
	CALCUL DEGRÉ 2
	CALCUL DEGRÉ 3
	ESPACE/TEMPS DEGRÉ 1
ESPACE/TEMPS DEGRÉ 2	
ESPACE/TEMPS DEGRÉ 3	

SAVOIRS APPLIQUÉS	
-------------------	--

SAVOIRS APPLIQUÉS	INFORMATIQUE DEGRÉ 1
	INFORMATIQUE DEGRÉ 2
	INFORMATIQUE DEGRÉ 3
	TECHNOLOGIE
	ATTITUDES ET COMPORTEMENTS DEGRÉ 1
	ATTITUDES ET COMPORTEMENTS DEGRÉ 2
	ATTITUDES ET COMPORTEMENTS DEGRÉ 3
	GESTES, POSTURES, OBSERVATION
	RÈGLEMENTAIRE (SÉCURITÉ, QUALITÉ, HYGIÈNE)
	OUVERTURE CULTURELLE

RÉALISATION	
EXÉCUTER UNE TÂCHE	COMPRENDRE ET JUSTIFIER
Exactitude, Précision	Clarté, Objectivité
Reproduire une tâche	Tenir compte d'une consigne
Varié les modalités d'exécution d'une tâche	Rendre compte d'une tâche exécutée
Organiser l'exécution d'une tâche	Comparer différentes tâches

SAVOIRS MOBILISÉS	
SAVOIRS GÉNÉRAUX	

RÉALISATION	Écouter, répéter des consignes	Utiliser les mots du lexique professionnel
	Répondre à une question fermée	Nommer des causes et des effets
	Répondre à une question ouverte	Raisonnement par analogie
	Identifier des signes graphiques (signaux, schémas, pictogrammes, logos,...)	Déchiffrer une consigne et en tenir compte
	Identifier la fonction d'un document (note, circulaire, consigne)	Déchiffrer et écrire des textes simples
	Utiliser des documents (mode d'emploi, bon de commande, planning, QCM...)	Reformuler ou commenter un texte simple
	Compter, dénombrer	Utiliser des relations d'ordre (avant, après, plus petit, plus grand,...)
	Utiliser les unités de mesure	Utiliser les 4 opérations
	Calculer une quantité	Utiliser les pourcentages (dosages, soldes,...)
	Mesurer, enregistrer des mesures	Utiliser des termes de géométrie (cercle, rectangle,...) Lire un plan
Situer dans l'espace et dans le temps	Situer deux points sur (dans) un plan	
Ordonner la succession de sous-tâches	Évaluer un temps de déplacement à partir d'un plan	

SAVOIRS APPLIQUÉS	
-------------------	--

RÉALISATION	Utiliser la procédure pour démarrer un outil informatique (PC, Pistolet scanner...)	Anticiper le comportement d'un outil numérique
	Utiliser le clavier et la souris	Faire une recherche sur Internet
	Identifier les commandes et applications disponibles sur l'outil numérique	Régler une machine à commande numérique
	Maîtriser les prérequis techniques du métier ou de l'activité	
	Faire preuve d'exactitude	Prendre en compte des exigences de qualité
	Contrôler les résultats de son action	Mettre en avant une règle pour justifier son action
	S'organiser dans la vie quotidienne ou professionnelle	Analyser son vécu, nommer ses capacités
	Maîtriser et acquérir les automatismes gestuels Mémoriser la disposition d'un ensemble d'objets	Décomposer un geste et choisir un geste adapté Analyser un bruit, une couleur...
	Respecter un règlement sécurité ou une procédure qualité	Expliciter les consignes sécurité ou qualité
	Identifier les codes et attitudes en usage dans l'entreprise	Saisir le sens d'une prescription de comportement

INTERACTION	
COMMUNIQUER	PARTICIPER À UNE DÉCISION
Proactivité, Pertinence	Écoute, Assertivité
Donner une information factuelle	Écouter le point de vue d'un autre
Donner une information circonstanciée	Distinguer son point de vue de celui des autres
Donner une information adaptée à l'interlocuteur	Rechercher un consensus dans une discussion

SAVOIRS MOBILISÉS	
SAVOIRS GÉNÉRAUX	

INTERACTION	Écouter, transmettre une information	Affirmer une position à l'oral
	Vérifier que l'on a compris et que l'on est compris	Argumenter un point de vue
	Comparer son propre point de vue à celui d'un autre	Démontrer en citant des règles ou des lois
	Utiliser des éléments de signalisation	Lire un ordre du jour
	Utiliser un cahier de liaison	Prendre des notes pendant une réunion
	Annoter un document technique	Écrire un relevé de décisions
	Communiquer des quantités	Formaliser des hypothèses quantitatives
	Expliciter un calcul	Négocier un montant, un horaire,...
	Reformuler un calcul exposé par quelqu'un d'autre	Établir une facture
	Réaliser et expliquer un croquis	Prendre connaissance d'un plan de travail collectif
Expliquer un itinéraire	Se situer dans un plan de travail collectif	
Expliquer un changement de perspective	Modifier ou adapter sa place dans un plan de travail collectif	

SAVOIRS APPLIQUÉS	
-------------------	--

INTERACTION	Utiliser une messagerie vocale	Utiliser une messagerie instantanée
	Utiliser une messagerie Internet	Utiliser un agenda partagé
	Participer à un blog	Donner son avis sur un forum
	Analyser et mettre en œuvre un modèle	
	Accepter de clarifier son propos, de reformuler	Accepter d'être acteur d'une démarche participative
	Solliciter l'attention des autres	Distinguer les enjeux d'une décision collective
	Travailler en équipe, agir dans une relation de service	S'engager dans la mise en œuvre d'une décision collective
	Utiliser la communication non-verbale Percevoir la signification d'une mimique	Maîtriser le gestuel au profit du verbal Verbaliser ses affects
	Transmettre un règlement ou une procédure	Prévenir ou corriger un dysfonctionnement, un risque
	Prendre en compte le code et les usages de l'autre (collègue, hiérarchie, client)	Expliciter une différence de culture ou de valeurs

INITIATIVE		
FAIRE FACE À UN ALÉA	APPRENDRE, TIRER PARTI DE L'EXPÉRIENCE	FAIRE PREUVE D'AUTONOMIE
Expertise, Méthode	Mémorisation, Capitalisation	Innovation, Réalisme
Identifier la présence d'un dysfonctionnement	Apprendre dans un cadre formel (encadré et structuré)	Prendre de la distance par rapport à sa tâche
Identifier un problème et énumérer les solutions connues	Apprendre dans un cadre formel ou informel avec tuteur	Se donner des objectifs
Prendre les décisions qui s'imposent face à un problème particulier	Apprendre dans un cadre informel	Optimiser l'atteinte de ses objectifs

SAVOIRS MOBILISÉS		
SAVOIRS GÉNÉRAUX		

INITIATIVE	Prendre la parole pour signaler un problème	Apprendre par cœur	Oser parler avec assurance
	Recourir à des démarches empiriques	Reformuler un énoncé, une formule,...	Rechercher des moments d'échanges. Faire des propositions d'amélioration ou d'optimisation
	Proposer des solutions pour résoudre un aléa	Synthétiser. Verbaliser son activité, ses acquis	Écouter et relater les projets des clients
	Noter une anomalie sur un cahier de liaison (contexte, date, dysfonctionnement, ...)	Recopier de l'information Accumuler des données	Renseigner des documents qualité
	Écrire des recommandations sur un cahier de liaison	Classer des documents	Alimenter une "boîte à idées"
	Rédiger un rapport simple sur une décision prise	Identifier des données manquantes dans une documentation	Proposer des documents nouveaux sur son activité
	Expliciter des relations de causes	Enregistrer des données chiffrées	Évaluer des marges de fonctionnement
	Prendre en compte la fréquence d'événements	Signaler des disproportions	Expliciter des écarts à des objectifs
	Évaluer les coûts d'aléas observés	Évaluer des proportions	Évaluer une demande exceptionnelle du client
	Faire face à un aléa	Utiliser des outils de traçabilité	S'organiser pour atteindre un objectif
Proposer des mesures correctives pour faire face à un aléa	Évaluer des temps moyens et des dates d'exécution	Réguler son activité	
Mettre en place des mesures préventives pour éviter le retour d'un aléa	Élaborer un diagramme	Programmer un projet simple d'amélioration	

SAVOIRS APPLIQUÉS		
-------------------	--	--

INITIATIVE	Identifier une défaillance de l'outil numérique	S'autoformer à l'utilisation d'un outil numérique	S'informer sur les outils informatiques
	Sauvegarder des données	Tester une application	Vérifier la mise à jour d'une application
	Caractériser une panne informatique	Classer des signets dans un navigateur	Choisir un outil informatique adapté à son activité
	Prendre en compte des principes théoriques dans une situation donnée		
	Rendre compte d'un incident	Retenir des expériences	Effectuer des démarches seul(e)
	Saisir des opportunités	S'informer sur les nouveautés	Envisager l'avenir
	Prendre des responsabilités	Manifester de la curiosité	Expliciter des ambitions
	Utiliser et contrôler les équipements de protection individuelle, observer un phénomène intermittent	Maîtriser les automatismes gestuels, tenir compte d'indices (visuels, olfactifs...)	Optimiser ses gestes pour réduire la fatigue
	Décrire un dysfonctionnement	Déterminer les risques et les sources de non conformité	Mettre en place une mesure préventive sur son poste
	Analyser la nature culturelle d'une divergence pour la résoudre	Appréhender la logique des acteurs	Motiver une équipe autour d'un projet nouveau, convaincre