

LES SAVOIR-ÊTRE ET LEURS DÉFINITIONS

Savoir-être	Définition
Autonomie	Être capable de mener à bien un ensemble d'activités en respectant les directives ou les consignes données préalablement. Être capable de prendre des initiatives pertinentes en vue d'une meilleure réalisation de la mission.
Créativité	Être capable de trouver des idées nouvelles, des pratiques innovantes ou des solutions originales par rapport au contexte de la mission.
Esprit d'analyse et de synthèse	Être capable d'examiner, d'observer une situation dans tous ses aspects, ou de comprendre une documentation détaillée, puis être capable d'en faire un résumé, un bilan et de formuler clairement les points essentiels.
Pédagogie	Être capable de mettre en œuvre des méthodes de communication, d'enseignement, suscitant l'intérêt et facilitant la compréhension, l'assimilation, par le public visé.
Ponctualité	Être capable de respecter les horaires imposés, l'heure des rendez-vous. Être capable de réaliser une tâche dans les délais impartis et de respecter les échéances demandées.
Rigueur	Être capable de faire preuve de logique, de précision, de formalisme et être capable de conserver la même approche systématique dans la réalisation des tâches confiées.
Sens relationnel	Être capable d'aller spontanément vers les autres, d'être à l'aise dans la communication verbale, dans les manifestations, les événements publics. Être capable de développer et d'entretenir des relations de bonne qualité avec les autres. Être capable d'instaurer un climat de confiance.
Sens de l'accueil	Être capable de recevoir des visiteurs ou des partenaires avec courtoisie et cordialité, de les mettre à l'aise, de répondre à leurs questions avec civilité et professionnalisme.
Sens de l'écoute	Être capable d'être attentif aux propos de ses interlocuteurs, de leur demander des précisions, des explications, afin de s'assurer de les avoir bien compris.
Sens de l'organisation	Être capable de structurer une activité en différentes tâches, de les ordonner, d'y associer les moyens et le temps nécessaire pour les accomplir. Être capable de prévoir et de s'adapter aux aléas.
Sens du service	Être capable d'aller au-devant des autres, savoir se rendre utile, être capable d'anticiper leurs attentes, de s'efforcer d'y répondre au mieux de ses possibilités.
Tolérance	Être capable de respecter et de faire preuve d'ouverture d'esprit vis-à-vis des personnes différentes de soi. Être capable de respecter des manières de penser et d'agir différentes des siennes.
Travail en équipe	Être capable de participer à une activité collective en respectant l'organisation, les rôles et les tâches définis. Être capable de s'entraider dans l'exécution d'une tâche de façon à obtenir un meilleur résultat ou à pallier les difficultés rencontrées.

LES CONNAISSANCES ET LEURS DÉFINITIONS

Connaissances	Définition
Animation	Savoir faire participer activement tous les membres d'un groupe à une activité en utilisant les méthodes et les moyens adaptés au contexte et au public concerné.
Communication : expression orale	Savoir s'exprimer distinctement et correctement, présenter son discours avec clarté, se faire comprendre. Savoir adapter son registre de langue à ses interlocuteurs.
Communication : expression écrite	Savoir structurer et rédiger un document avec clarté en fonction des objectifs poursuivis. Savoir respecter l'orthographe et la syntaxe, soigner la présentation d'un document.
Maîtrise des outils informatiques	Savoir utiliser les outils micro-informatiques : traitement de texte, tableur, outil de présentation. Savoir naviguer sur Internet : utiliser une messagerie électronique, les réseaux sociaux, rechercher des informations.
Maîtrise de l'outil Internet	Savoir utiliser l'outil Internet comme ressource. Savoir mobiliser à bon escient l'information trouvée. Savoir vérifier une source d'information.
Gestion de projet	Savoir conduire un petit projet, en anticipant les étapes. Savoir rendre compte des décisions prises lors de réunions relatives au projet. Savoir mobiliser les acteurs nécessaires à l'avancée du projet.
Travaux manuels : bricolage, petits travaux, travaux extérieurs, jardinage	Savoir utiliser les outils et techniques de base de métiers manuels.
Accompagnement à la personne	Savoir accompagner des personnes en situation de handicap, âgées, étrangères pour les aider dans leurs démarches, aussi bien à domicile qu'à l'extérieur (courses, médecin, déplacements...)
Travaux administratifs : accompagner dans les démarches administratives	Savoir accompagner des personnes en difficulté, les emmener dans les organismes concernés en vue d'effectuer des démarches administratives. Savoir transcrire sur des formulaires administratifs, les informations communiquées par ces personnes.
Travaux administratifs liés à la mission	Savoir assurer la logistique administrative de sa propre mission : prise de rendez-vous, organisation de réunions, réservation de salles, gestion documentaire... Savoir prendre des notes pendant les réunions et rédiger des comptes-rendus. Savoir renseigner les tableaux de bord destinés au suivi de la mission.