

Module GRH – Management

Contenu J1 du module US 174 A

« Comment améliorer les compétences utiles à mon projet ? »

Dossier stagiaire

Présentation du Module US 174 A

- **Objet**
 - Les compétences du « projet »
- **Objectifs**
 - Faire acquérir une méthode d'identification des compétences (méthode AGIR Compétences)
 - Explorer les compétences requises par le « projet » dans lequel vous êtes engagé
 - Contribuer à la construction d'un plan d'amélioration des compétences utiles et nécessaires au « projet »
 - Fournir une trame pour la constitution du rapport AGIR Compétences à remettre à l'issue du module US 174 L/M/N à travers le « rapport méthodologique »
- **Méthodes**
 - En s'appropriant une méthode d'analyse de la situation professionnelle
 - En appliquant directement sur le « cas » qui est le vôtre
 - En validant ensemble les résultats obtenus et en traitant collectivement les difficultés rencontrées

Module US 174 A

	Jour 1	Jour 2	Jour 3
	<p>>> Accueil</p> <p>>> Les compétences = une des ressources du projet</p> <p>>> La méthode AGIR Compétences:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Notion de tâches -Notion d'activités -Notion de savoirs <p>>> Application à travers une étude de cas</p> <p>>> Utilisation de l'outil informatique AGIR (ONGLETS 1 à 5 et 12 à 19)</p>	<p>A partir d'un travail individuel, application de la méthode AGIR</p> <p>Compétences pour déterminer les compétences requises du poste de « pilote » dans lequel vous êtes engagé.</p>	<p>>> Présentation au groupe des résultats de l'application</p> <p>>> Remise à l'intervenant de la note de synthèse</p> <p>>> Réajustements et approfondissements</p> <p>>> Mode d'emploi d'utilisation des ONGLETS : 23 à 25 et 28 à 30</p> <p>>> Évaluation du module</p>
Durée	7h	7h	7h
	21h		

L'origine de ce module

La volonté du Cnam entrepreneur(s) :

- De positionner « le projet ... votre projet » au cœur de la problématique d'apprentissage et d'acquisition de connaissances (formation dans et par l'action)
- De vous permettre d'optimiser votre parcours formation en vous aidant à déterminer vos besoins en lien avec votre projet de création, de développement d'activités nouvelles ou de reprise d'entreprise
- De vous doter d'une méthode et d'un outil de gestion des Ressources Humaines par les compétences qui pourront s'avérer utiles pour conduire vos projets professionnels et personnels d'aujourd'hui et de demain

Apports pour vous

- Appréhender la notion de compétence de façon concise, simple et pragmatique
- Acquérir un outil d'analyse des situations de travail et savoir maîtriser sa mise en œuvre
- Savoir repérer les « compétences » à mobiliser dans le cadre d'un projet, d'une mission
- Être une personne ressource sur les compétences, dans l'entreprise
- Se doter d'une « compétence » nouvelle
- Mieux piloter votre parcours formation
- Vous doter d'un moyen objectif de travailler sur votre mission avec votre chef d'entreprise/tuteur
- Découvrir une nouvelle façon de vous valoriser sur le marché de l'emploi

Apports pour l'Entreprise

- Traduire les intentions du chef d'entreprise en termes de profil de poste
- Être le prétexte à la rencontre du pilote et du chef d'entreprise / aux attentes
- Expliquer l'implicite de la mission (de quoi parle-t-on ?)
- Introduire dans l'Entreprise une démarche de gestion des Ressources Humaines par les compétences
- Optimiser l'utilisation des modules du TEPE
- Doter l'auditeur d'une méthode lui permettant d'évaluer ses besoins de formation

Modalités d'évaluation du Module US 174 A

- A l'issue du module (à J3), l'intervenant appréciera l'application de la méthode sur votre poste de « Pilote de projet ».
- L'appréciation du formateur portera sur :
 - la présentation orale de votre production devant le **groupe** (apporter clé USB avec AGIR Compétences complété jusqu'à la « note de synthèse-Onglet 19)
 - la remise de la note de synthèse (par informatique)
- **3 niveaux d'appréciation :**
 - Insuffisant < 8/20
 - Passable 8 à 12/20
 - Satisfaisant > 12/20

AGIR Compétences à J1 (au début de stage)

Poste de « pilote de projet »	Repères dans les onglets AGIR	Outils utilisés
<pre> graph TD A[Analyser la situation de travail] --> B[Identifier les ACTIONS réelles ou prévisibles] B --> C[Définir les activités] C --> D[A1, A2, ..., An] D --> E[Définir les compétences requises de chaque activité] E --> F[Déterminer le référentiel de compétences du poste] </pre>	<p>12</p> <p>13</p> <p>14</p> <p>16</p> <p>18</p>	<p>>> Caractéristiques de la situation de travail</p> <p>>> Relevé des activités / tâches</p> <p>>> Détermination des Activités du poste</p> <p>>> Répartition du temps à consacrer Représentation graphique</p> <p>>> Critères de performance de l'activité Les Savoirs mobilisés</p> <p>>> Référentiel de compétences requises</p> <p>>> Fiche de poste synthétique</p>

Moyens mis à disposition

Transmis par courriel ou à télécharger sur la plateforme Plei@de

- Un livret du pilote (support de cours) et sa méthode : AGIR Compétences (7 outils)
- Le fichier AGIR sur Excel (vierge)- Version 3.05B
- Un exemple d'application sur Excel, de la méthode

AGIR Compétences sur Excel

Présentation	Projet			Rapport
1. Information 2. Facteurs clefs 3. Description 4. Projet 5. Acteurs (2 pages) Eléments communs « Projet » et « Compétences » à compléter si cela n'a pas été fait par ailleurs	Au début du stage 6. Stratégie et objectifs 7. Etat des lieux 8. Tableau de bord 9. Plan d'action (2 pages) 10. Ressources 11. Synthèse AGIR Projet	Pendant le stage 20. Tableau de bord 21. Plan d'action (2 pages) 22. Ressources	A la fin du stage 26. Impacts 27. Bilan des objectifs (3 pages)	Rapport 30. Rapport méthodologique
Compétences				
	Au début du stage 12. Situation de travail 13. Actions tâches 14. Activités de la fonction 15. Domaines d'intervention 16. Savoirs requis 17. Recap comp. (4 pages) 18. Fiche de fonction synth. 19. Synthèse AGIR Compétences	Pendant le stage 23. Savoirs à travailler 24. PAC 25. Bilan intermédiaire	A la fin du stage 28. Bilan des acquis 29. Bilan d'apprentissage	

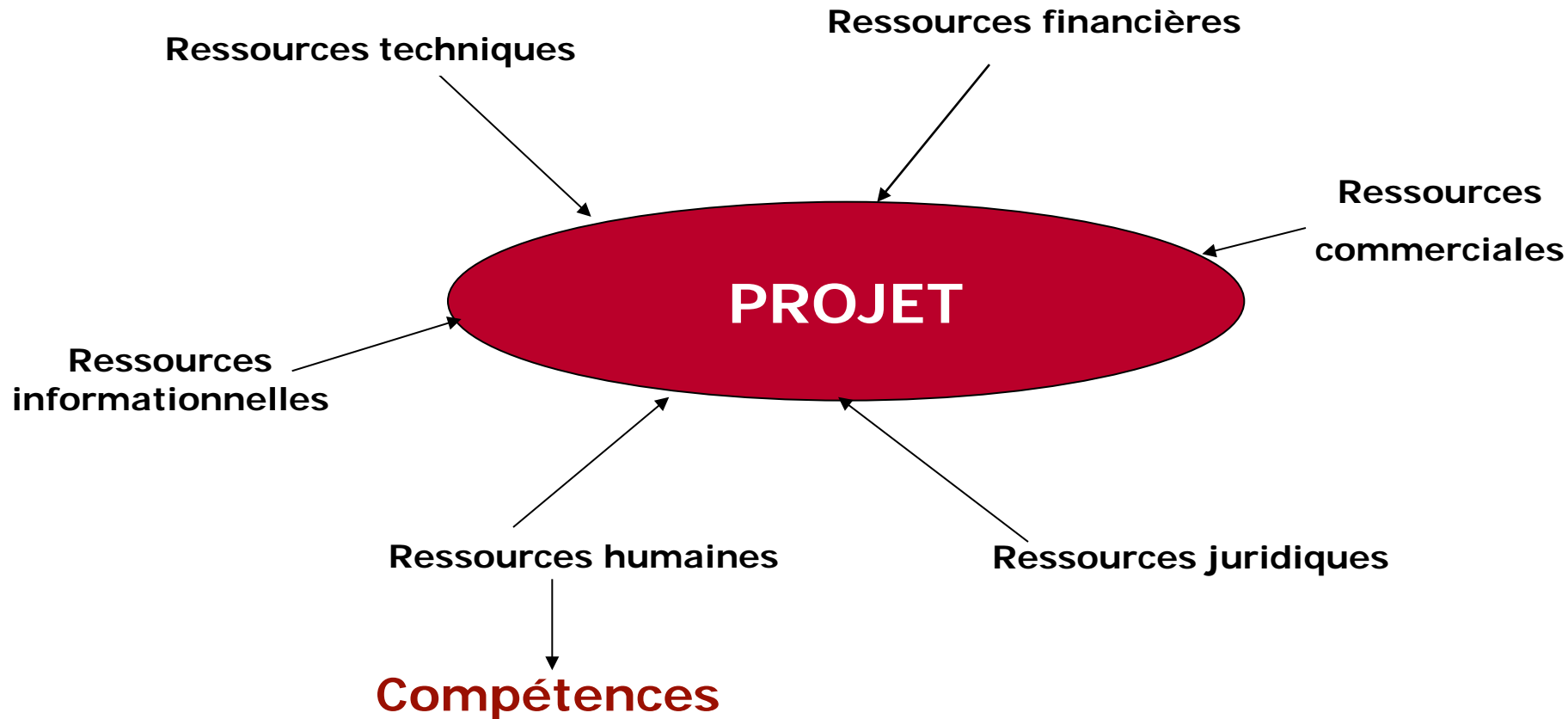
Note de synthèse à remettre à l'intervenant lors du « J3 » du module US 174 A

Pourquoi parle-t-on de compétences aujourd'hui ?

Nous allons dans cette première partie explorer les principales raisons pour lesquelles on parle de compétences aujourd'hui :

- Utile pour vous (en terme de culture personnelle). La démarche compétence que vous allez découvrir et maîtriser sera un précieux outil pour permettre de mieux cerner votre mission mais aussi de mieux vous positionner sur le marché du travail
- Utile aussi dans le cadre du projet mené pour améliorer votre performance personnelle

Les compétences = une des ressources du projet



La gestion des ressources humaines dans les TPE

- Souvent « laissée de côté » par les petites entreprises par :
- Manque de temps,
- Manque de compétences,
- « tradition ou conviction » managériale,

MAIS

- On sait aujourd'hui que les pratiques managériales doivent évoluer,

PARCE QU'IL Y A NECESSITE DE

- **Attractivité** → les salariés aspirent à travailler dans des entreprises où les compétences sont reconnues et valorisées
- **Rentabilité** → la valeur ajoutée de l'entreprise dépend pour partie (grandissante) des ressources humaines
- **Fidélisation** → les salariés « s'attachent » aux entreprises qui leur permettent d'exprimer, entretenir et développer leurs talents et compétences

Les composantes d'un recrutement

L'Homme

+

Qualification

+

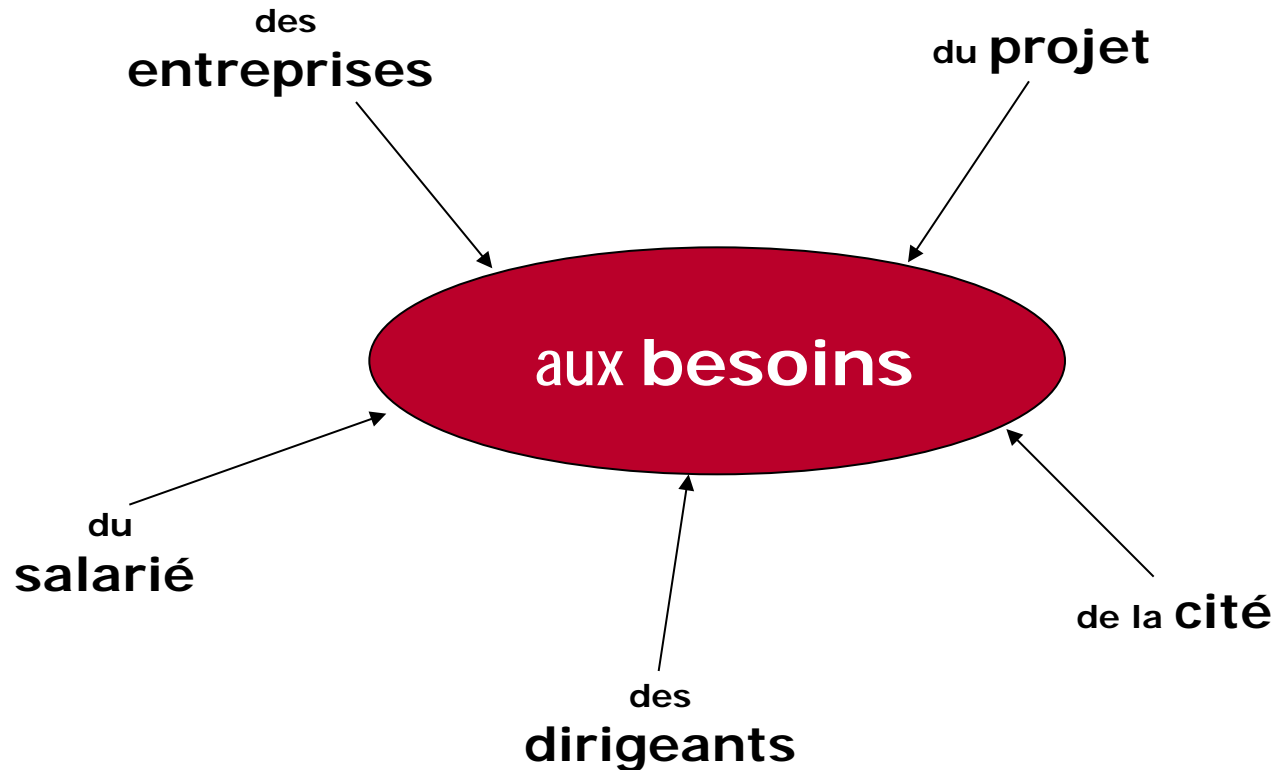
Expérience
professionnelle

=

Compétences

- On retient son caractère, ses aptitudes présumées, son expérience, son allure... ce qui se dégage de lui
- Diplôme – Certification obtenus
- Permet de se représenter (évaluer) les connaissances détenues
- Pour se présenter à travers son expérience professionnelle, sa capacité à mobiliser ses atouts et acquis
- Pour traduire cet ensemble

La démarche Compétences répond ...



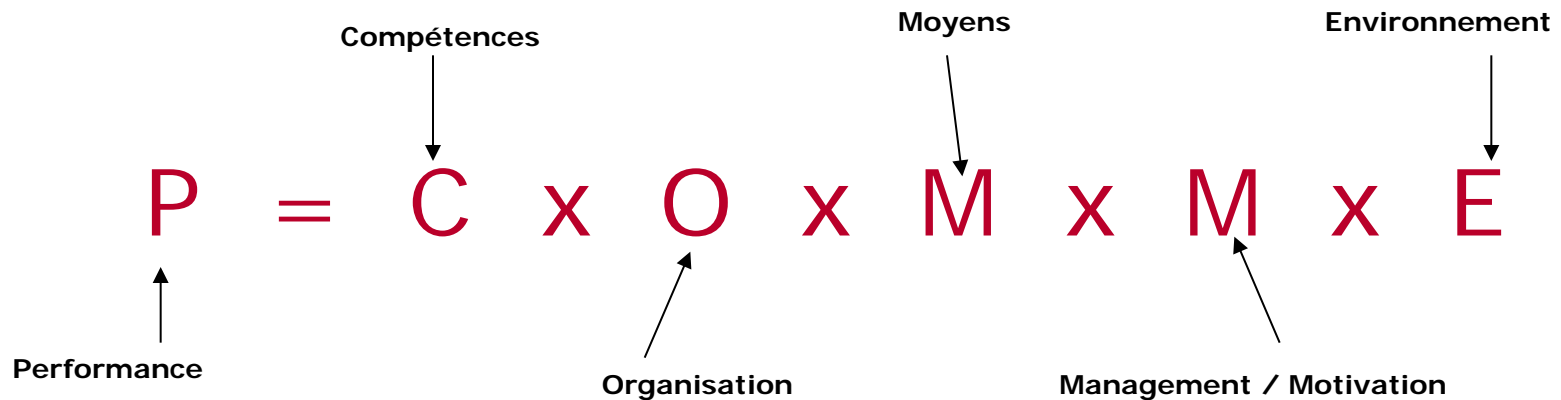
La notion de compétence

- La notion de compétence est complexe
- Selon Malglaive : « C'est le savoir en acte »
- D'après Leplat :
 - Ce que l'on voit c'est la performance
 - On ne naît pas compétent, on le devient
 - C'est une combinatoire de savoirs différents
 - On déduit à travers l'action, la compétence

**La compétence est
un ensemble de SAVOIRS de toutes natures
et de comportements, structurés et mobilisés
en fonction d'OBJECTIFS dans des
SITUATIONS DE TRAVAIL**

**On ne peut décrire la compétence sans passer
par
L'ANALYSE DE L'ACTIVITE DU POSTE**

La notion de performance



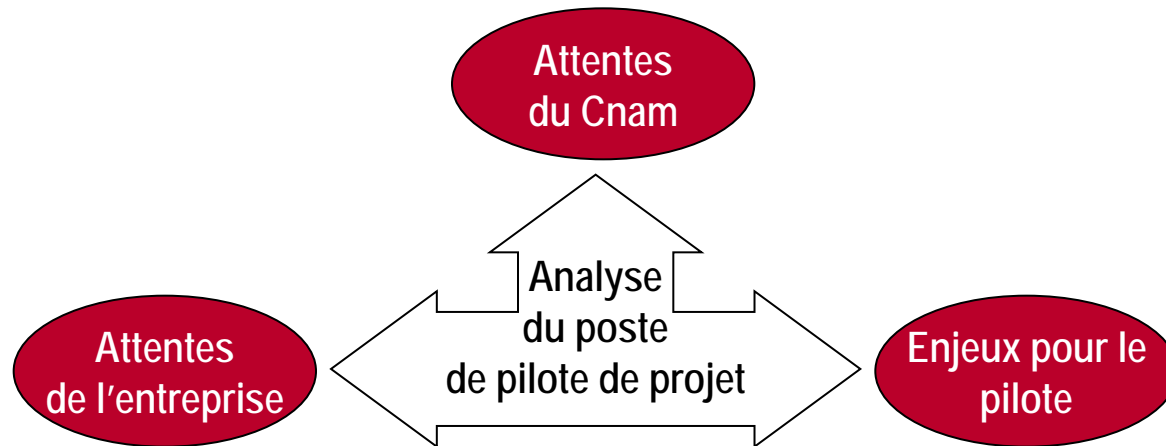
Note : Si un des éléments = 0, alors le produit, Performance, sera égal à zéro

NE PAS CONFONDRE PERFORMANCE ET COMPETENCE

Où en sommes-nous dans la méthode ?

- Nous avons :
 - positionné le module US 174 A dans le cadre du Titre Professionnel Entrepreneur de petite(s) entreprise(s)
 - positionné le « concept de compétence » dans les différents environnements afin d'en apprécier les enjeux
- Nous allons aborder la démarche :
 - définir les contours du poste (onglet 12)
 - identifier les actions essentielles (onglet 13)
 - définir les activités (onglet 14)

L'analyse de la situation de travail du pilote doit tenir compte de plusieurs paramètres

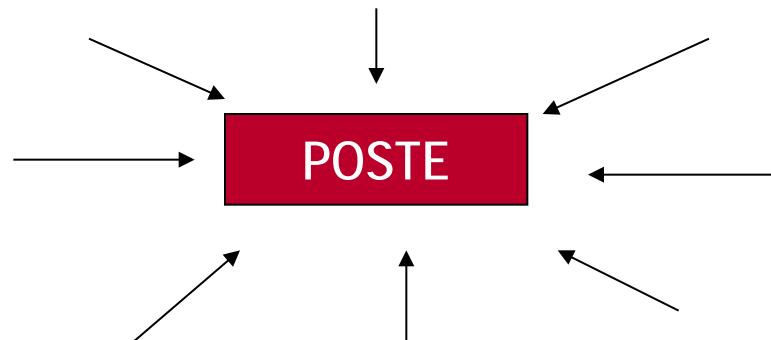


- Moyens utilisés
 - Entretien avec le chef d'entreprise
 - ou/et Entretien avec la personne (le cas échéant) chargée d'encadrer la mission ou le pilote
 - ou/et Consultation du dossier « offre de projet »
 - ou/et Entretien avec l'expert projet du Cnam entrepreneur(s)
 - Ou/et Analyse et traitement des données explicites et implicites
 - ...et tous moyens utiles pour analyser les attendus de votre mission

Caractéristiques de la situation de travail

Excel onglet 12

- Pour positionner le poste de pilote dans son environnement :



- Regarder le poste sous plusieurs angles
 - Difficultés : dépasser ses a priori
 - Consigne : être le plus précis possible... le détail insignifiant « sur le moment » peut s'avérer déterminant « pour mieux comprendre le poste dans toutes ses dimensions»

Les 8 paramètres de la situation de travail

(Excel onglet 12)

Les 8 paramètres de la situation de travail

1. La mission principale

Il s'agit de définir en quelques mots la mission du poste du pilote (voire 2 missions principales)

Ex : Conduire les projets de communication des clients de la détermination des besoins à la réalisation et au suivi des outils de communication proposés

2. Le système technique

Avec quelles machines, quels logiciels ? Quels procédés techniques ? Quelles connaissances spécifiques ?

**Ex : base de données SDGB 943
la norme SD 1 2000**

3. L'environnement physique du poste

Au sens large, environnement physique de travail immédiat (conditions matérielles de travail, locaux, ...)

Ex : atelier ancien 300m², 40 postes de travail aux machines outils, bruit, pas de lumière

Les 8 paramètres de la situation de travail

(Excel onglet 12)

Les 8 paramètres de la situation de travail

4. Les relations fonctionnelles

- Pour mener sa mission avec qui la personne est en relation, fréquence, forme des échanges (oral, info, ...) en interne et en externe

5. Les relations hiérarchiques

- De qui dépend la personne ? Qui dépend d'elle ? Mode de relations hiérarchiques ? Notions de hiérarchie d'autorité et de hiérarchie de compétences

6. Le rythme de travail

- Journée, semaine, mois ... Prise en compte des rythmes d'activités particulières...

Ex : Quelle situation par rapport aux 35h ?

7. L'organisation du travail

- Mode d'organisation du travail (en équipe, à la chaîne, groupe autonome...)

8. Les exigences principales du poste de pilote

- Le degré d'exigence, les critères de performance, la qualité.
- Résultats attendus : quantité, délais ...

Ex : maîtrise technique, savoir programmer en langage cobol, discrétion, autorité, disponibilité, etc ...

Caractéristiques de la situation de travail (onglet 12)

La mission principale de la fonction	
Le système technique	
L'environnement de la fonction	
Les relations fonctionnelles	
Les relations hiérarchiques	
Le rythme de travail	
Organisation de travail	
Les exigences principales de la fonction	

Les notions de tâches et d'activité

- La tâche
 - Travail défini et limité, imposé par autrui ou par soi même.
« Le chef dit ce qu'il faut faire »
- L'activité
 - C'est l'expression des compétences en vue de la réalisation de la tâche
 - C'est une suite de tâches pour transformer le « réel »
 - C'est un ensemble de mécanismes observables (comportements) et inobservables (processus et procédures)
« Ce que fait le sujet »

Pour la description des compétences,

il faut : connaître les **ACTIVITES** ... et donc connaître les « **TACHES** ».

Pour identifier les tâches

Excel onglet 13

C'est l'ensemble des tâches réalisées pour accomplir une mission / à un poste de travail donné.

En déterminer 40 à 50 minimum (plus il y en a... plus le déroulé de la méthode sera aisé !)

Pour les recenser, on peut :

- utiliser un ordre chronologique
- les ventiler par grands domaines d'intervention
ex : commercial, production, management, etc ... ou autre

Elles s'expriment (comme les activités) par un :

- verbe d'action
- suivi d'un complément permettant de représenter l'objet transformé
Ex : faire les livraisons, accueillir les clients, répondre aux emails ...

Relevé des tâches

(onglet 13)

Actions / Tâches		Repères
Listez les actions / tâches de votre poste		Optionnel
1 Lire les emails reçus		
2 Consulter la liste des tâches à		
3 Consulter mes plannings de délais		
4 Assister aux briefings des		
5 Contact clients (définition des		
6 Voir Patrice pour ajuster les		
7 Rédiger des devis		
8 Faire vérifier les devis par le		
9 Proposer les devis aux clients		
10 Récolter les bons pour accord des		
11 Réunion avec l'infographiste pour		
12 Suivi des évolutions de la conception		
13 Faire valider la maquette auprès du		
14 Faire valider la maquette auprès du		
15 Inclure les modifications souhaitées		
16 Rédiger les textes des supports de		
17 Faire vérifier le contenu rédactionnel		
18 Faire valider le contenu rédactionnel		
19 Inclure les modifications		
20 Rechercher les photos pour le support		

Actions / Tâches		Repères
Listez les actions / tâches de votre poste		Optionnel
21 Transmettre tous les éléments à		
22 Organiser des réunions avec les		
23 Demander devis fournisseur		
24 S'assurer que les délais sont		
25 Aller voir l'épreuve chez l'imprimeur		
26 Vérifier que la livraison a été faite		
27 Pour les événements : contacter la		
28 Choisir entre publi reportage et		
29 Rédiger un dossier de presse		
30 Faire valider dossier presse par client		
31 Publi reportage : choisir les parutions		
32 Contacter commercial presse		
33 Négocier prix presse		
34 Demander le devis de publication		
35 Superviser le contenu de la		
36 Conférence de presse : contacter les		
37 Fournir dossier de presse aux		
38 Relancer les journalistes		
39 Demander date de publication après		
40 Acheter le numéro pour le press book		

Définition de l'activité

Excel onglet 14

- Définition de l'activité
 - L'activité est un ensemble de tâches, au service d'une finalité, mise en œuvre par la personne qui occupe la fonction ou l'emploi que l'on cherche à définir
 - Une ou plusieurs tâches constituent (ou peuvent constituer) une ACTIVITE
 - La description se fera sous forme d'une phrase :
 - commençant par un verbe d'ACTION
 - suivi d'un complément permettant de se représenter l'objet transformé
 - éventuellement d'un complément de contexte
- Ex : - gérer les stocks du magasin à l'aide de la micro-informatique,
- contrôler la conformité des outillages en fonction des commandes

Définition de l'activité

Excel onglet 14

- Définition de l'activité
 - Pour une définition optimum des activités, il faut considérer :
 - **des activités qui débouchent sur un résultat concret**
 - Un emploi compte environ 12 activités parmi lesquelles on peut distinguer 3 à 4 activités principales véritable cœur de la mission considérée (ex : vendre pour un commercial....)

À éviter
Des verbes du type :
- comprendre ...
- réfléchir à ...

Note

Si > 20 activités = risque de répétition

Si < 10 activités = risque d'être trop général et donc imprécis

Moyens à utiliser pour déterminer les activités d'un poste

- La déclinaison du poste par tâches (onglet 13)
- Les orientations stratégiques et tactiques de l'entreprise/les volontés du dirigeant
- Les résultats des entretiens
 - avec la hiérarchie
 - avec l'expert projet

Identification des activités

- Pour identifier les activités
 - Définir les ACTIVITES à partir du relevé des tâches
 - Faire des regroupements de « famille de tâches » en utilisant le menu déroulant (onglet 14) ou éditant l'« onglet 13 »
 - Il peut arriver qu'une tâche soit en fait une activité. Procéder à l'arbitrage entre les deux
 - Le plus fréquemment, une activité correspond à plusieurs tâches
 - Parmi les activités, faire ressortir les 3 à 4 activités principales, le cœur du métier. Pour les distinguer sur Excel mettre une X dans les petits carrés à gauche du tableau

Note : Le regroupement des TACHES en ACTIVITES doit permettre « d'élever » le poste. Les verbes d'actions seront choisis pour éviter le factuel

Détermination des activités du poste (onglet 14)

	Activités		Actions / tâches	Temps
	Verbe d'actions	Compléments	Rappel des actions / tâches concernées	Pourcentages
1	Construire	avec les clients leur stratégie marketing	28. Choisir entre publi reportage et communiqué 36. Conférence de presse : contacter les journalistes 22. Organiser des réunions avec les clients 29. Rédiger un dossier de presse	20%
2	Suivre	les opérations en cours	8. Faire vérifier les devis par le dirigeant 14. Faire valider la maquette auprès du client 22. Organiser des réunions avec les clients 30. Faire valider dossier presse par client et directeur	15%
3	Veiller	à collecter et à transmettre les informations prod	10. Récupérer les bons pour accord des clients 13. Faire valider la maquette auprès du dirigeant 21. Transmettre tous les éléments à l'infographie	5%
4	ETC ...			0%

Où en sommes-nous dans la méthode ?

- Nous avons :
 - défini les contours du poste (onglet 12)
 - identifié les tâches essentielles (onglet 13)
 - défini les activités (onglet 14)
- Nous allons :
 - estimer le temps à consacrer par activité (onglet 14)
 - traduire une autre façon de se représenter le poste (onglet 15)
 - déterminer par activité les critères de performance (onglet 16)

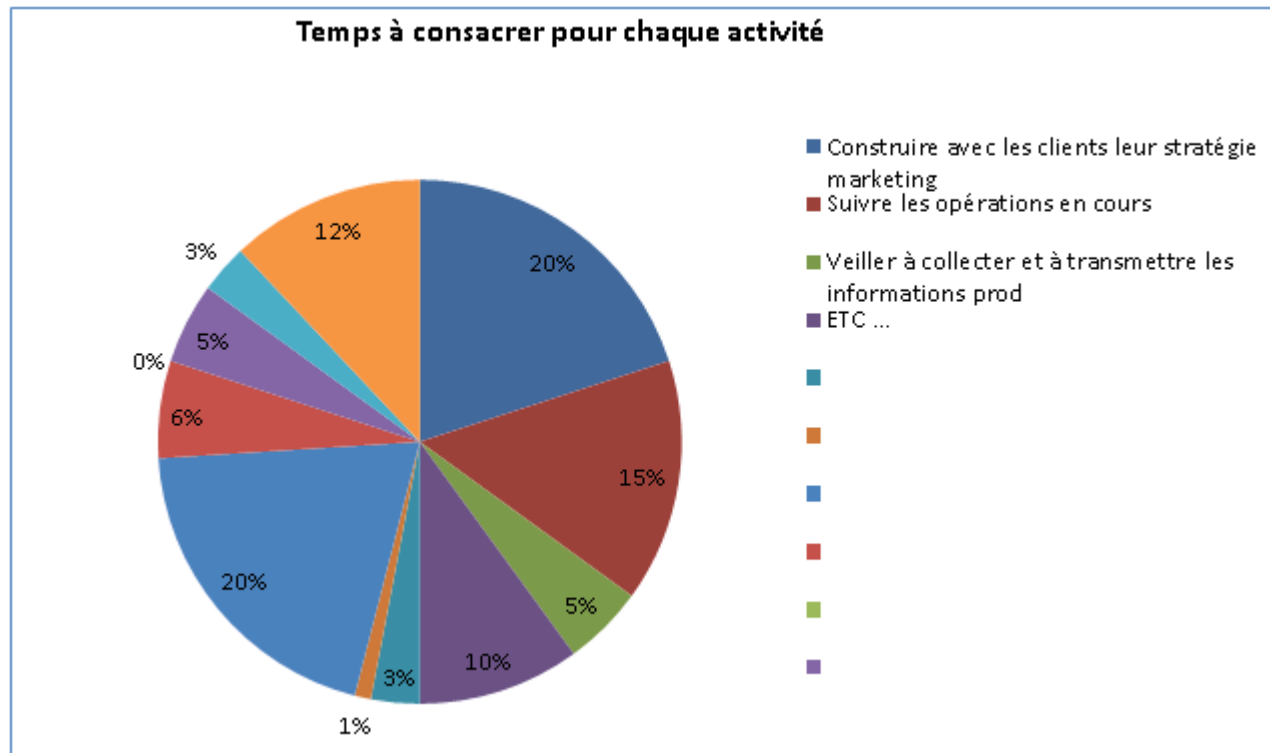
Pour aller plus loin dans le descriptif et préciser davantage ce que l'on attend du poste

- Excel onglet 14
 - Pour définir la part de temps à consacrer par activité sur une base de 100%. Dernière colonne du tableau
 - Pour représenter graphiquement : la répartition des 100% par activité (se construit automatiquement et se situe à la fin du tableau « activités de la fonction »)
- Excel onglet 15
 - Pour avoir une autre lecture du poste en regroupant les ACTIVITES en 3 à 4 grands domaines d'intervention
- Excel onglet 16
 - Pour identifier, par activité des critères de performance (c'est se poser la question activité par activité : l'activité sera bien menée ... lorsque ...?)

Les onglets 12 à 16 constituent une première étape d'un dossier de présentation du poste et de ses attentes.

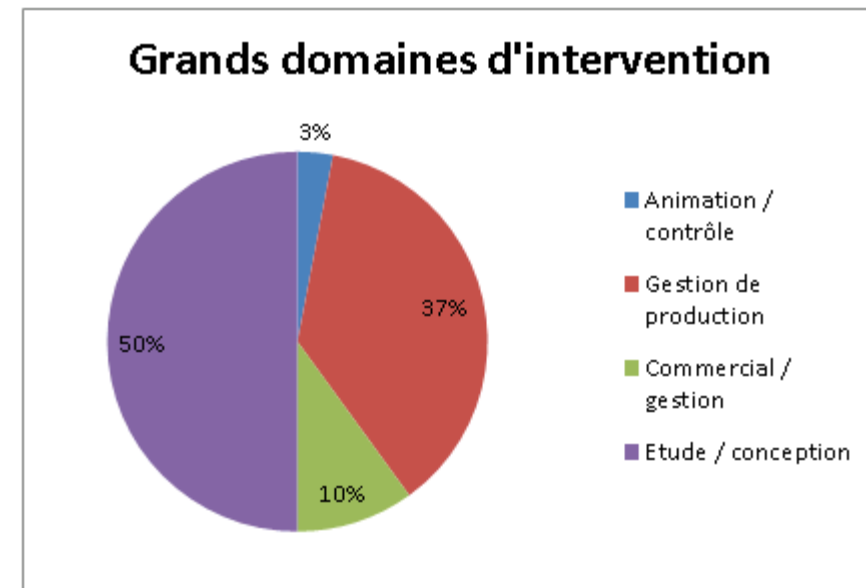
(Informations utiles pour petite annonce – organisation – recrutement)

Représentation graphique du temps à consacrer pour chaque activité (onglet 14)



Autre façon de représenter le poste par grands domaines d'intervention (onglet 15)

Grands domaines	Activités concernées	Total
I Animation / contrôle	Construire les relations presse du client	3%
	Contrôler la bonne réalisation des étapes	
	Entretenir le réseau presse	
II Gestion de production	Suivre les opérations en cours	37%
	Veiller à collecter et à transmettre les info. prod	
	Superviser la prod. des supports de comm.	
	Planifier la production et les délais clients	
III Commercial / gestion	Entretenir et développer le portefeuille	10%
	Instruire administrativement les dossiers	
V Etude / conception	Construire avec les clients la stratégie marketing	50%
	Rédiger les contenus de support de comm.	
Total		100%



Détermination des critères de performance (onglet 16)

1

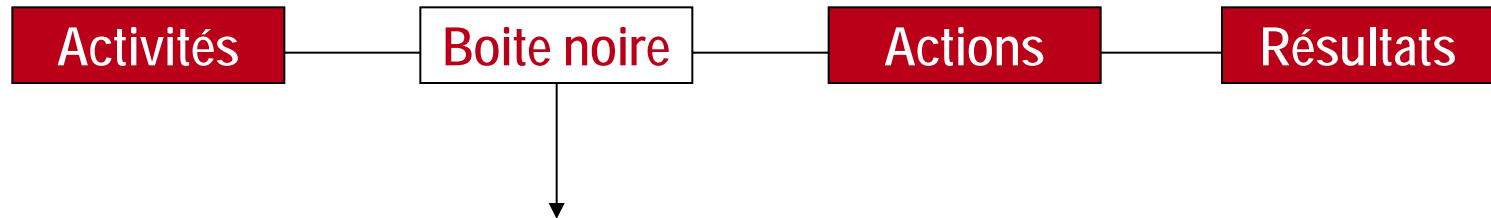
Activités		Liste des savoirs requis			
20%		Savoirs académiques ¹	DMR *	Expériences de vie / vécus ³	DMR *
Construire avec les clients leur stratégie marketing	Principes marketing	2	Bon relationnel	3	
	Maîtrise de l'outil informatique	3	Connaître les habitudes de la presse	2	
	Relations presse	2			
Critères de performance		Procédures ²	DMR *	Savoir-faire ⁴	DMR *
Justesse de la proposition	Liste des clients	2	Maîtriser la conception plan de comm.	3	
	Liste des journalistes-partenaires	3	Rédiger plan de comm.	3	
Proposition acceptée par le client			Animer une réunion	4	
15%		Savoirs académiques ¹	DMR *	Expériences de vie / vécus ³	DMR *
Suivre les opérations en cours	Grammaire et orthographe	3	Style rédactionnel	2	
	Connaître les principes rédactionnels	2	La culture du monde de la comm.	2	
	Relation client	2			
Critères de performance		Procédures ²	DMR *	Savoir-faire ⁴	DMR *
Satisfaction du client	Procédure suivi des devis	4	Maîtriser la mise en page	3	
	Liste des clients	1	Animer une réunion	3	

2

Où en sommes-nous dans la méthode ?

- Nous avons :
 - défini les contours du poste (onglet 12)
 - identifié les actions essentielles (onglet 13)
 - défini les activités (onglet 14)
 - estimé le temps à consacrer par activité (onglets 14)
 - défini une autre façon de se représenter le poste (onglet 15)
 - déterminé par activité les critères de performance (onglet 16)
- Nous allons :
 - définir les compétences utiles et nécessaires (onglet 16) pour réaliser les activités ... dans le temps imparti ... et en fonction des critères de performance définis
 - quantifier ces compétences requises
 - construire le référentiel de compétences du poste (onglet 17)

Des activités vers les compétences



- Qu'est-ce qui est nécessaire pour réaliser ces activités ?
- Qu'est-ce que la personne doit mobiliser pour être en capacité d'agir ?

Notion de représentation
(Psychologie cognitive)

La notion de représentation

- Une représentation est une image du réel ... ce qui est à l'extérieur du sujet
- Grâce aux représentations, on peut voir les choses sans que les choses soient présentes
- On est capable de se représenter les mouvements des objets, des relations entre les objets

Il existe différentes natures de représentations :

Pragmatique	Schématique	Conceptuelle
<ul style="list-style-type: none">• Image du réel• Suppose une rencontre avec l'objet	<ul style="list-style-type: none">• On se construit une image dont on a éliminé les détails• ne suppose pas de rencontre avec l'objet <p>Ex : un siège qui indique 4 pieds et 1 dossier</p>	<ul style="list-style-type: none">• Le réel est représenté par des symboles abstraits sans rapport avec l'image de l'objet <p>Ex : O₂ : Oxygène</p>

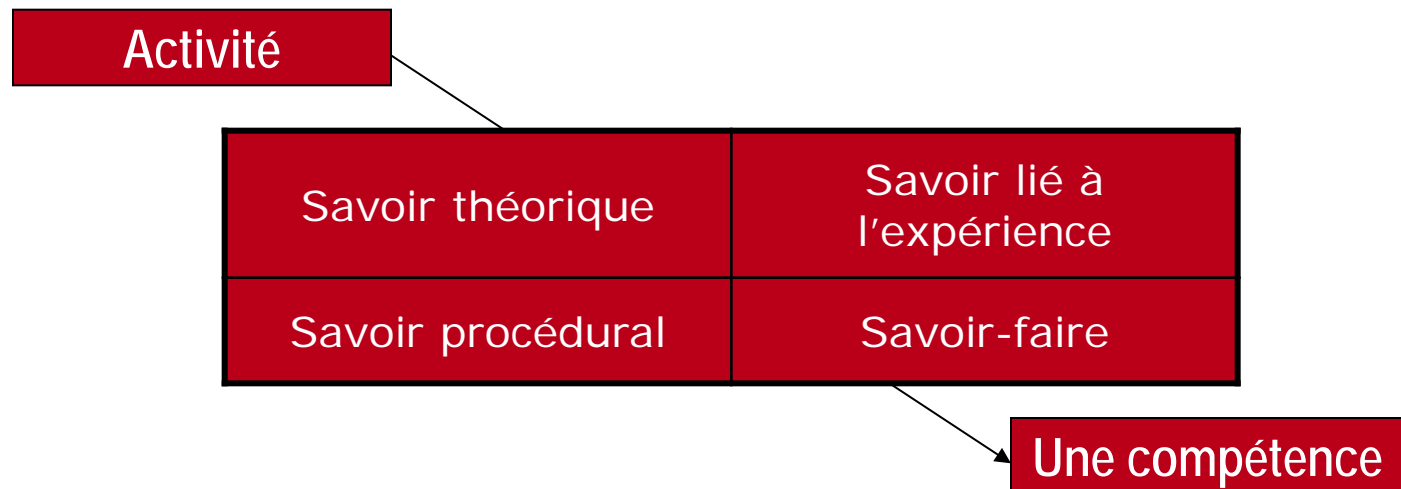
De la notion de représentation à la notion de savoir

- Représentation conceptuelle ➔ savoir théorique
- Représentation schématique ➔ savoir procédural
- Représentation pragmatique ➔ savoir-faire
savoir lié à l'expérience
| au vécu de vie



Chaque activité fait intervenir à des niveaux et avec des intensités différentes ces 4 types de SAVOIR

Interrelation entre les concepts d'activité, de savoir et de compétence



La compétence se définit par rapport à une activité : l'activité résulte de la combinaison des savoirs nécessaires à sa réalisation

L'activité se voit, la compétence se définit.

Onglet 16 : savoirs requis

- **Le savoir théorique**

- Connaissances

- Ce sont principalement des savoirs disciplinaires
 - Ils sont nécessaires pour la description ou la compréhension de l'action et pour créer de nouvelles procédures face à des situations à problèmes.
 - Si je n'ai que des savoirs théoriques, je ne peux pas agir, mais je peux comprendre.
 - Ils ne gouvernent pas directement l'action et ils ne peuvent s'y investir autrement qu'en passant par l'intermédiaire du savoir procédural.

- Exemples :

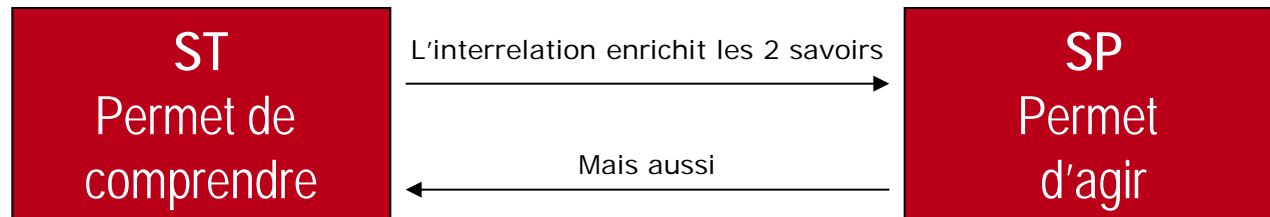
- Principes de gestion des stocks
 - Principe d'ergonomie
 - Comptabilité
 - Communication : émetteur-récepteur

Onglet 16 : savoirs requis

- **Le savoir procédural**

- Procédures et techniques

- C'est le mode opératoire qui permet à la théorie de s'inscrire dans l'action et d'agir sur le réel



- Se confronter à l'action permet d'enrichir la connaissance
- Exemples :
 - Liste des fournitures
 - Consignes de manipulation
 - Code de la route
 - Procédures d'accueil téléphonique de l'entreprise

Onglet 16 : savoirs requis

- **Le savoir-faire**

- Cela s'apprend

- Il permet la réalisation des savoirs procéduraux
 - C'est le répertoire d'actes dont dispose une personne pour faire une action donnée
 - Ce sont les habiletés, les automatismes et les routines

- Exemples :

- Conduite automobile
 - Écoute / reformulation
 - Monter / démonter le matériel
 - Savoir utiliser la console téléphonique Siemens 332 B

Onglet 16 : savoirs requis

- **Le savoir lié à l'expérience de vie, au vécu**
 - Ce sont tous les trucs et astuces élaborés par un individu pour solutionner des problèmes non prévus
 - Le savoir lié à l'expérience de vie est la mise en œuvre d'un raisonnement personnel non formalisé, construit entièrement dans et aux fins de l'action. Il peut s'apparenter au « savoir être ».
 - **Il n'est pas appris.**
 - Il est construit par l'individu dans l'action.
 - **C'est en quelque sorte le système D.**
 - Exemples :
 - Le sens du client
 - Sourire au téléphone
 - Tour de main du boulanger
 - L'autorité

Onglet 16 : savoirs requis

- **Sur la formulation des savoirs**

- Ce n'est pas aisé parce qu'un savoir n'est pas observable.
- Se référer aux définitions de chacun des savoirs.
- Procéder par déduction... ce qui n'est pas imputable à un savoir l'est forcément à un autre, etc ...
- Un même savoir peut participer à la réalisation de plusieurs activités. Dans ce cas le citer (de la même façon) à chaque activité
- Ne pas formuler les savoirs à partir d'un verbe, mais d'un contenu

Exemple :

- « Savoir élaborer un projet d'établissement » ➔ « Projet d'établissement »
- La formulation des savoirs liés à l'expérience est difficile : ce ne sont pas des savoirs formalisés (ils sont souvent inconscients).

Exemple :

- «le sourire au téléphone »

Evaluation des compétences requises ou degré de maîtrise requis (DMR)

- Savoirs théoriques (connaissances)
 - 1 ou A – Notions
 - 2 ou B – Bon niveau
 - 3 ou C – Maîtrise
 - 4 ou D – Expert
- Savoirs procéduraux (techniques)
 - 1 ou A – Connaissance
 - 2 ou B – Application
 - 3 ou C – Modification
 - 4 ou D – Création
- Savoir-faire
 - 1 ou A – Imitation / Reproduction
 - 2 ou B – Exécution assistée
 - 3 ou C – Exécution automatique
 - 4 ou D – Exécution maîtrisée
- Savoirs liés à l'expérience (vécu)
 - 1 ou A – Sais que cela existe
 - 2 ou B – Pratique régulière
 - 3 ou C – Pratique constante
 - 4 ou D – Pratique organisée

Il s'agit d'évaluer les compétences requises du poste de pilote « idéal »...et non pas votre niveau de compétence personnel

Détermination des savoirs requis du poste (onglet 16)

1

Activités		Liste des savoirs requis			
20%		Savoirs académiques ¹	DMR *	Expériences de vie / vécus ³	DMR *
Construire avec les clients leur stratégie marketing	Principes marketing	2	Bon relationnel	3	
	Maîtrise de l'outil informatique	3	Connaître les habitudes de la presse	2	
	Relations presse	2			
Critères de performance		Procédures ²	DMR *	Savoir-faire ⁴	DMR *
Justesse de la proposition	Liste des clients	2	Maîtriser la conception plan de com	3	
	Liste des journalistes-partenaires	3	Rédiger plan de comm.	3	
			Animer une réunion	4	
Proposition acceptée par le client					

2

15%		Savoirs académiques ¹	DMR *	Expériences de vie / vécus ³	DMR *
Suivre les opérations en cours	Grammaire et orthographe	3	Style rédactionnel	2	
	Connaître les principes rédactionnel	2	La culture du monde de la comm.	2	
	Relation client	2			
Critères de performance		Procédures ²	DMR *	Savoir-faire ⁴	DMR *
Satisfaction du client	Procédure suivi des devis	4	Maîtriser la mise en page	3	
	Liste des clients	1	Animer une réunion	3	

Onglet 17 : synthèse des savoirs requis

- Synthèse des savoirs requis

- Les SAVOIRS identifiés se regroupent automatiquement par type dans le onglet 17 (et suite)

Activité 1		Activité 2		Activité 3		Activité n	
ST	SE	ST	SE	ST	SE	ST	SE
SP	SF	SP	SF	SP	SF	SP	SF

- Définir le référentiel de compétences onglet 17 en cochant dans votre référentiel ou le référentiel proposé, les SAVOIRS qui vous semblent requis par votre poste/mission

Sélectionner les compétences principales du poste de pilote	
8 savoirs théoriques (onglet 17)	8 savoirs liés à l'expérience (onglet 17)
8 savoirs procéduraux (onglet 17)	8 savoir-faire (onglet 17)

Récapitulatifs des compétences requises (Onglet 17)

	Procédures ²	DMR	
<-Référentiel type proposé->	Volonté et culture de l'entreprise	3	<input type="checkbox"/>
	Organisation de l'entreprise	3	<input type="checkbox"/>
	Fichier des clients de l'entreprise	3	<input type="checkbox"/>
	Fichier des fournisseurs de l'entreprise	3	<input type="checkbox"/>
	Fichier des concurrents de l'entreprise	3	<input type="checkbox"/>
	Fichier des partenaires externes de l'entreprise	3	<input type="checkbox"/>
	Procédures internes de gestion de l'entreprise	3	<input type="checkbox"/>
	Logiciels de l'entreprise	3	<input type="checkbox"/>
	Procédures "qualités" de l'entreprise	3	<input type="checkbox"/>
	Description du projet	3	<input type="checkbox"/>
	Planification du projet	3	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>
<-- Votre référentiel -->	Liste des clients	2	<input type="checkbox"/>
	Liste des journalistes-partenaires	3	<input type="checkbox"/>
	Procédure suivi des devis	4	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>

Fiche de fonction synthétique

(Onglet 18)

Référentiel de poste

FICHE DE POSTE SYNTHÉTIQUE	
LA MISSION PRINCIPALE DU POSTE	
Conduire les projets de communication des clients de la détermination des besoins à la réalisation et au suivi des outils de communication proposés	
RELATIONS HIERARCHIQUES	
Il est nécessaire de savoir combiner le sens de l'autonomie et la remontée d'information auprès des dirigeants, même s'ils n'ont pas beaucoup de temps à accorder.	
ACTIVITES ATTENDUES	
<ol style="list-style-type: none"> 1 Construire avec les clients leur stratégie marketing 2 Suivre les opérations en cours 3 Veiller à collecter et à transmettre les informations liées à la production 4 Superviser et coordonner la production des supports de communication 5 Planifier la production et les délais clients 6 Entretenir et développer le portefeuille commercial 	<ol style="list-style-type: none"> 7 Rédiger et illustrer les contenus de supports de communication 8 Construire les relations presse du client 9 Entretenir le réseau presse de Teambuild 10 Instruire administrativement les dossiers 11 Contrôler la bonne réalisation des étapes de production 12
COMPETENCES REQUISES PRINCIPALES	
SAVOIRS ACADEMIQUES Principes marketing maîtrise de l'outil informatique grammaire et orthographe connaître les principes rédactionnels Grammaire et orthographe Calcul	PROCEDURES liste des clients Calcul de marges techniques infographiques techniques d'impression connaître démarches internes planification rédaction des devis (marges...) connaître les principes rédactionnels connaître les dates de bouclage
EXPERIENCES DE VIE / VECUS Bon relationnel et bonne écoute des clients connaître les habitudes de la presse maîtriser un certain "style" rédactionnel la culture du monde de la "com" évaluer le besoin client (devis) être apte à coordonner l'équipe maîtriser un certain "style" rédactionnel bon relationnel #REF!	SAVOIR FAIRE maîtriser la conception d'un plan de com maîtriser la mise en page procédures administratives internes connaître les formats d'impression connaître les solutions d'outils de com savoir évaluer les délais de réalisation connaître les services et produits Savoir identifier les couleurs connaître les "usages" presse
CONSIGNES DE SECURITE PARTICULIERES	

Module GRH – Management

J2 du module US 174 A

« Comment améliorer les compétences utiles à mon projet ? »

SEQUENCE 5/5

« Préparation du J2 en vue du J3 »

Consignes en vue de la réalisation du TPAE à J2 (durée 7 h)

- Vous allez utiliser la méthode AGIR Compétences pour définir le profil compétences de votre poste dans le cadre de la mission et projet qui sont les vôtres.
- Vous utiliserez directement sur le support informatique remis la méthode sur l'outil Excel (onglets de 1 à 5 et 12 à 18)

Objectif du J3

- Présenter le travail d'application de la méthode Agir compétence. Onglet 19
- Découvrir l'utilisation d'AGIR Compétences durant le stage et à l'issue du stage
- Etre informé de l'utilisation de l'outil Agir compétence durant le parcours de formation...jusqu'au rapport méthodologique de l'US 174.
- Prendre acte des corrections éventuelles à apporter à ce travail
- Etre évalué dans le cadre du module US 174 A

Consignes en vue de la préparation du J3

La méthode AGIR Compétences vous a permis de mieux identifier les attendus de votre poste / mission et les compétences nécessaires pour y parvenir.

Vous allez maintenant participer à la dernière journée de formation de ce module en présentiel.

Assurez vous auprès du correspondant local du Cnam entrepreneur(s) de la date et du lieu de cette journée au cours de laquelle :

- vous présenterez votre travail (sur clé USB)
- vous recevrez des compléments d'information
- vous serez informé des suites de votre parcours dans AGIR sur le reste de votre stage ou mission
- vous serez évalué

Rappel : L'évaluation portera sur :

- la remise de la note de synthèse (clé USB)
- l'exposé oral devant le groupe

Module GRH – Management

Contenu J3 du module US 174 A

« Comment améliorer les compétences utiles à mon projet ? »

Présentiel

Où en sommes nous ?

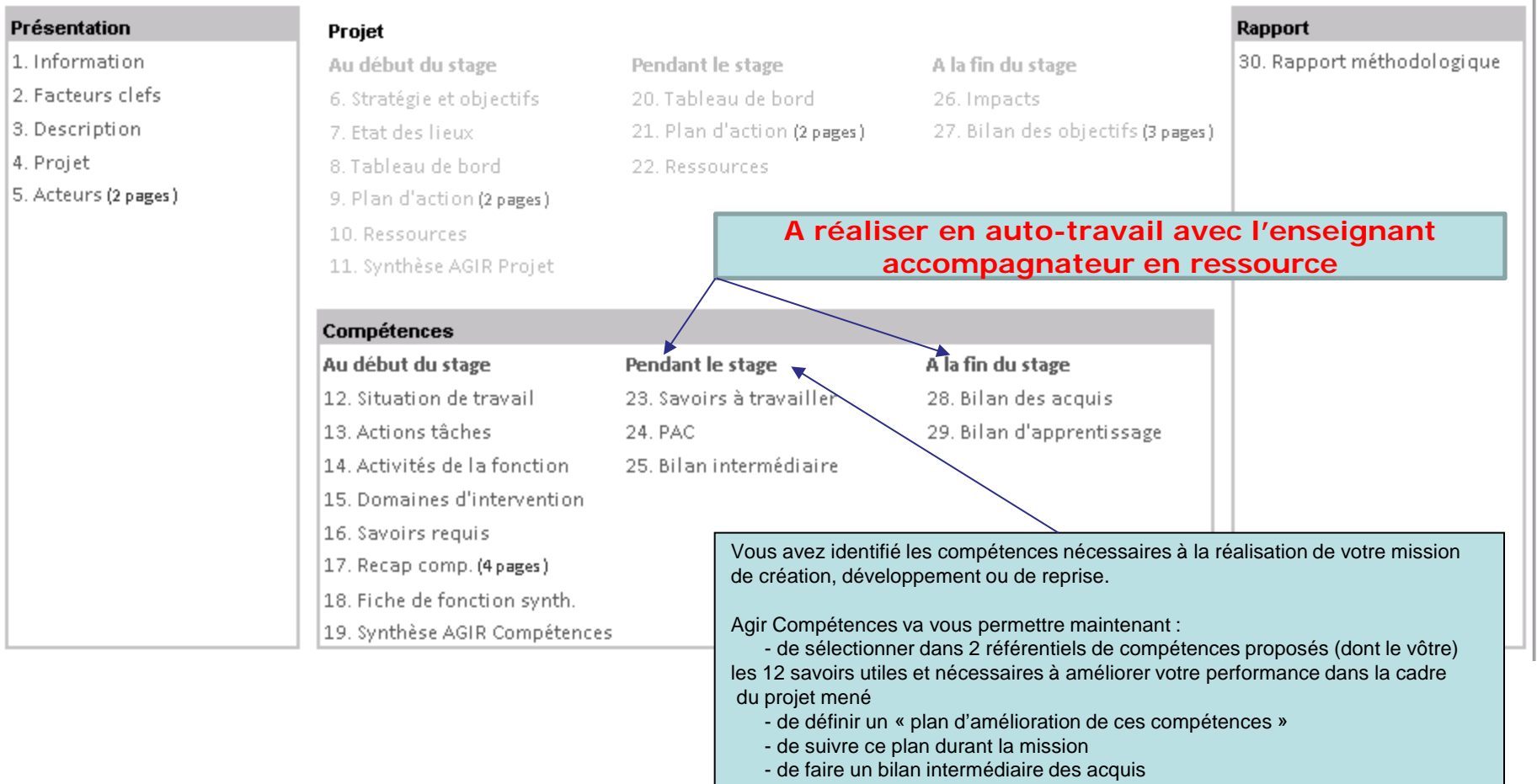
Vous avez défini votre poste de « pilote de projet » et identifié les compétences requises, utiles et nécessaires pour mener à bien le projet confié dans les délais impartis

Vous allez faire évoluer certaines de vos compétences en :

- Identifiant parmi ces compétences celles qui sont à renforcer, améliorer ou à acquérir**
- Construisant votre « plan d'amélioration des compétences »**

**Les ONGLETS 23-24-25 et 28-29-30 d'AGIR
sont au service de la construction
et du suivi de votre « plan d'amélioration des compétences »
que vous pouvez gérer et conduire en toute autonomie**

AGIR pendant le stage



AGIR pendant le stage (onglet 23)

Présentation	Projet			Rapport
1. Information	Au début du stage	Pendant le stage	A la fin du stage	30. Rapport méthodologique
2. Facteurs clefs	6. Stratégie et objectifs	20. Tableau de bord	26. Impacts	
3. Description	7. Etat des lieux	21. Plan d'action (2 pages)	27. Bilan des objectifs (3 pages)	
4. Projet	8. Tableau de bord	22. Ressources		
5. Acteurs (2 pages)	9. Plan d'action (2 pages)			
	10. Ressources			
	11. Synthèse AGIR Projet			
	Compétences			
	Au début du stage	Pendant le stage	A la fin du stage	
	12. Situation de travail	23. Savoirs à travailler	28. Bilan des acquis	
	13. Actions tâches	24. PAC	29. Bilan d'apprentissage	
	14. Activités de la fonction	25. Bilan intermédiaire		
	15. Domaines d'intervention			
	16. Savoirs requis			
	17. Recap comp. (4 pages)			
	18. Fiche de fonction synth.			
	19. Synthèse AGIR Compétences			

A réaliser en auto-travail avec l'enseignant accompagnateur en ressource

Pour chaque type de savoir :
vous allez sélectionner ceux qu'il est nécessaire d'approfondir pour améliorer votre performance dans le projet mené. Vous en choisirez de 2 à 5 par catégorie de savoirs. Puis, vous allez vous auto-évaluer pour chacun de ces savoirs, sur une échelle de 1 à 4.

AGIR pendant le stage (onglet 24)

Présentation	Projet			Rapport
1. Information	Au début du stage	Pendant le stage	A la fin du stage	30. Rapport méthodologique
2. Facteurs clefs	6. Stratégie et objectifs	20. Tableau de bord	26. Impacts	
3. Description	7. Etat des lieux	21. Plan d'action (2 pages)	27. Bilan des objectifs (3 pages)	
4. Projet	8. Tableau de bord	22. Ressources		
5. Acteurs (2 pages)	9. Plan d'action (2 pages)			
	10. Ressources			
	11. Synthèse AGIR Projet			
	Compétences			
	Au début du stage	Pendant le stage	A la fin du stage	
	12. Situation de travail	23. Savoirs à travailler	28. Bilan des acquis	
	13. Actions tâches	24. PAC	29. Bilan d'apprentissage	
	14. Activités de la fonction	25. Bilan intermédiaire		
	15. Domaines d'intervention			
	16. Savoirs requis			
	17. Recap comp. (4 pages)			
	18. Fiche de fonction synth.			
	19. Synthèse AGIR Compétences			

A réaliser en auto-travail avec l'enseignant accompagnateur en ressource

Pour chacun des SAVOIRS à travailler, vous allez :

- définir comment et en quoi le SAVOIR considéré est utile au projet
- identifier les actions à mener pour améliorer la maîtrise de ce SAVOIR
- vous fixer des échéances

AGIR pendant le stage (onglet 25)

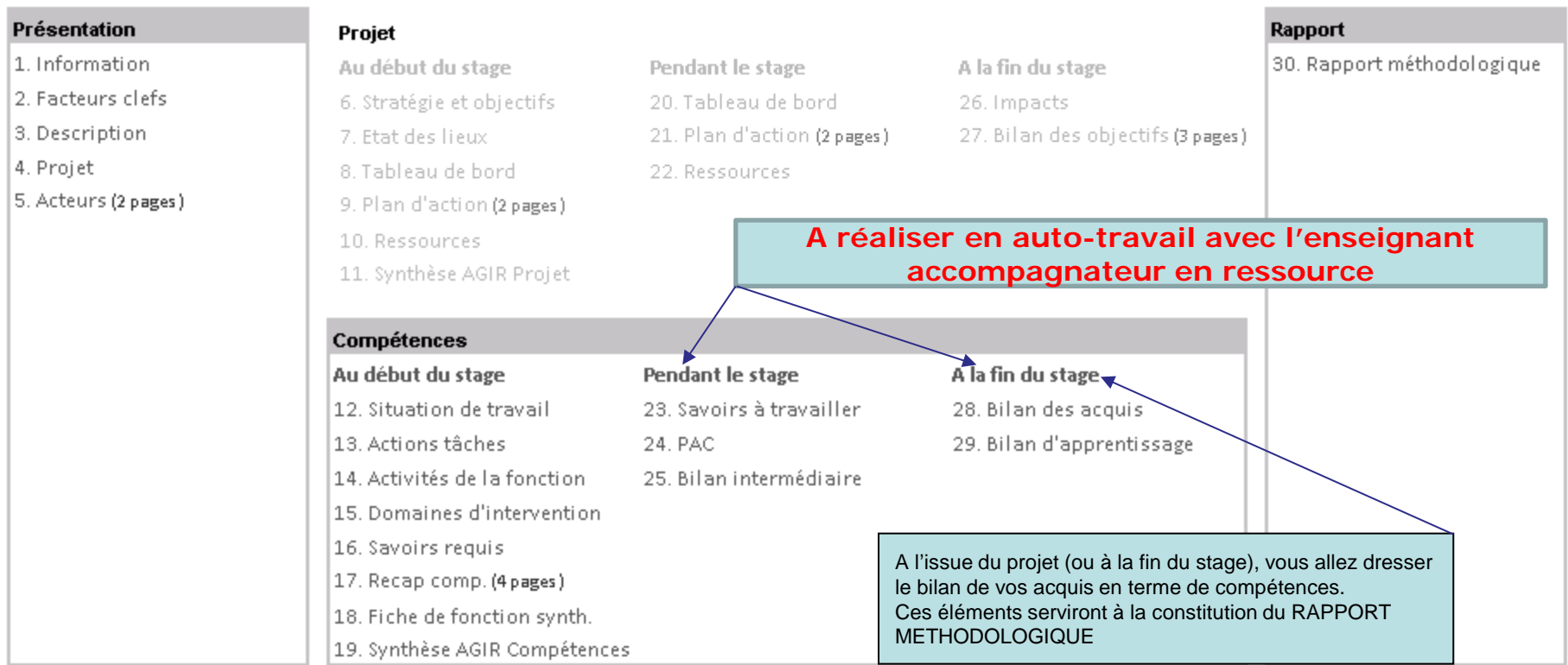
Présentation	Projet			Rapport
1. Information	Au début du stage	Pendant le stage	A la fin du stage	30. Rapport méthodologique
2. Facteurs clefs	6. Stratégie et objectifs	20. Tableau de bord	26. Impacts	
3. Description	7. Etat des lieux	21. Plan d'action (2 pages)	27. Bilan des objectifs (3 pages)	
4. Projet	8. Tableau de bord	22. Ressources		
5. Acteurs (2 pages)	9. Plan d'action (2 pages)			
	10. Ressources			
	11. Synthèse AGIR Projet			
	Compétences			
	Au début du stage	Pendant le stage	A la fin du stage	
	12. Situation de travail	23. Savoirs à travailler	28. Bilan des acquis	
	13. Actions tâches	24. PAC	29. Bilan d'apprentissage	
	14. Activités de la fonction	25. Bilan intermédiaire		
	15. Domaines d'intervention			
	16. Savoirs requis			
	17. Recap comp. (4 pages)			
	18. Fiche de fonction synth.			
	19. Synthèse AGIR Compétences			

A réaliser en auto-travail avec l'enseignant accompagnateur en ressource

Pour faire un « point d'étape » avec la personne chargée de vous Accompagner :

- identifier ce qui est déjà acquis
- évaluer votre progression sur une échelle de 1 à 100
- redéfinir un plan d'action complémentaire

A la fin du stage



A la fin du stage (onglet 28)

Présentation	Projet			Rapport
1. Information	Au début du stage	Pendant le stage	A la fin du stage	30. Rapport méthodologique
2. Facteurs clefs	6. Stratégie et objectifs	20. Tableau de bord	26. Impacts	
3. Description	7. Etat des lieux	21. Plan d'action (2 pages)	27. Bilan des objectifs (3 pages)	
4. Projet	8. Tableau de bord	22. Ressources		
5. Acteurs (2 pages)	9. Plan d'action (2 pages)			
	10. Ressources			
	11. Synthèse AGIR Projet			
	Compétences			
	Au début du stage	Pendant le stage	A la fin du stage	
	12. Situation de travail	23. Savoirs à travailler	28. Bilan des acquis	
	13. Actions tâches	24. PAC	29. Bilan d'apprentissage	
	14. Activités de la fonction	25. Bilan intermédiaire		
	15. Domaines d'intervention			
	16. Savoirs requis			
	17. Recap comp. (4 pages)			
	18. Fiche de fonction synth.			
	19. Synthèse AGIR Compétences			

A réaliser en auto-travail avec l'enseignant accompagnateur en ressource

Complétez les cases des colonnes « en bleu » :

- en identifiant le PRINCIPAL acquis par SAVOIR
- en effectuant une nouvelle « autoévaluation »

Dans la perspective d'une progression constatée, nous vous demandons d'apprécier en % la part de cette progression due « à la formation » ou due « à l'action ». Le total étant bien sûr égal à 100 %.

A la fin du stage (onglet 29)

Présentation	Projet			Rapport
1. Information	Au début du stage	Pendant le stage	A la fin du stage	30. Rapport méthodologique
2. Facteurs clefs	6. Stratégie et objectifs	20. Tableau de bord	26. Impacts	
3. Description	7. Etat des lieux	21. Plan d'action (2 pages)	27. Bilan des objectifs (3 pages)	
4. Projet	8. Tableau de bord	22. Ressources		
5. Acteurs (2 pages)	9. Plan d'action (2 pages)			
	10. Ressources			
	11. Synthèse AGIR Projet			
	Compétences			
	Au début du stage	Pendant le stage	A la fin du stage	
	12. Situation de travail	23. Savoirs à travailler	28. Bilan des acquis	
	13. Actions tâches	24. PAC	29. Bilan d'apprentissage	
	14. Activités de la fonction	25. Bilan intermédiaire		
	15. Domaines d'intervention			
	16. Savoirs requis			
	17. Recap comp. (4 pages)			
	18. Fiche de fonction synth.			
	19. Synthèse AGIR Compétences			

A réaliser en auto-travail avec l'enseignant accompagnateur en ressource

Il s'agit à ce niveau de vous permettre d'apprécier l'impact de la formation sur le projet :

- impact des modules du TP EPE
- impact des éventuelles autres formations suivies en complément (chéquier complémentaire par exemple)

VOUS POUVEZ MAINTENANT EDITER VOTRE « RAPPORT METHODOLOGIQUE » en vous rendant à l'étape 30.

Modalités d'évaluation de cette partie

- Vous venez de clore la partie AGIR Compétences de l'US 174 L/M/N. Le travaux menés durant l'US 174 A et sa poursuite durant le stage seront contenus dans le « rapport méthodologique » (étape 30).
- Le rapport méthodologique fera l'objet d'une appréciation par la personne en charge du suivi de l'US 174 L/M/N (note d'écrit)
- La note d'oral vous sera attribuée par un jury de valorisation dont les modalités vous seront exposées par le responsable de la formation.

Que vous soyez salarié, futur salarié, personnel d'encadrement ou patron ou futur patron.....

....nous espérons que ce module a pu faire évoluer votre façon d'appréhender la gestion et la valorisation de votre portefeuille compétences et contribuer à vous donner une vision dynamique et constructive de la GRH en entreprise.

Bonne poursuite de formation