

Soft skills – Référentiel

Les compétences transversales ou “soft skills” sont un enjeu majeur d’inclusion et d’égalité des chances professionnelles. Le répertoire de compétences transversales (“soft skills”) suivant a été développé par Jobready (Article 1) en partenariat avec les membres du groupe de travail “Future of work” de Tech for Good, co-présidé par Orange et Uber. Il a pour objectif de créer un langage commun pour permettre au plus grand nombre d’utiliser leur compétences transversales comme tremplin vers de nouvelles opportunités professionnelles.

Compétences sociales/interpersonnelles



Communication

- **Communication écrite** : faculté d’exprimer et d’interpréter des pensées, des sentiments et des faits sous différentes formes écrites.
- **Communication orale** : faculté d’utiliser la parole pour exprimer, échanger, ou recevoir des idées ou des informations en milieu de travail ou dans la vie de tous les jours.
- **Communication visuelle** : faculté de sélectionner, élaborer et expliquer des supports ou des éléments graphiques pour cadrer, appuyer ou illustrer un contenu à communiquer.
- **Communication non verbale** : faculté de tenir compte chez autrui comme pour soi-même des éléments corporels (gestes, postures, expressions, etc.) qui accompagnent la communication orale.
- **Communication numérique** : faculté de choisir et de faire usage des outils numériques de manière adaptée au public auquel l’information s’adresse.



Travail en équipe

- **Intégration au groupe** : faculté de se diriger vers un collectif déjà constitué, d’y trouver une place et d’en devenir un membre légitime.
- **Coordination de groupe** : faculté d’agencer les activités et les rôles des différents membres du groupe en tenant compte de leurs compétences et de leurs contraintes afin de rendre la réalisation la plus efficace possible.
- **Rigueur et fiabilité** : faculté de veiller à la qualité de son action et de celle d’autrui, et de tenir compte des règles, des méthodes, des engagements et des pratiques à l’oeuvre
- **Empathie** : faculté de se mettre à la place de l’autre, de se décentrer et de comprendre le point de vue de l’autre.
- **Partage et réception de feedback** : faculté de donner ses retours, d’entendre et d’intégrer les retours des autres sur une présentation, un sujet, etc.



Gestion de conflit

- **Ecoute active** : faculté de procéder à une écoute attentive et bienveillante, et qui permet de comprendre le sens émotionnel, social, etc., de ce que dit l'autre jusqu'à pouvoir le reformuler clairement.
- **Médiation** : faculté de prendre une position intermédiaire entre plusieurs personnes afin de rétablir une communication positive ou de les aider à résoudre un conflit.
- **Objectivité** : faculté de rechercher et utiliser des éléments (faits, discours, etc.) objectivés (connaissances, construits collectifs, etc.) en prenant soin de se distancier vis-à-vis de la situation qu'ils concernent.



Négociation

- **Influence et persuasion** : faculté de convaincre ou de faire passer des idées pour nourrir la prise de décision.
- **Persévérance** : faculté de poursuivre ses objectifs et de demeurer ferme et constant dans ses efforts indépendamment des difficultés rencontrées et/ou des échecs subis.
- **Diplomatie** : faculté de trouver des compromis acceptables et/ou un consensus avec ses interlocuteurs.

Compétences personnelles/intrapersonnelles



Leadership positif

- **Confiance en soi** : faculté de connaître, d'exprimer et de dépasser les limites de ses aptitudes et de ses qualités.
- **Responsabilité** : faculté de se sentir personnellement concerné par la bonne réalisation des tâches, des mandats ou des projets et d'assumer son rôle dans leur accomplissement.
- **Autonomie** : faculté d'exprimer ses idées, de mener ses projets et de réaliser ses objectifs en limitant les besoins de supervision ou de soutien et les interférences ou contraintes extérieures.
- **Motivation et implication** : faculté de s'investir, d'orienter son action et de nourrir une satisfaction et un enthousiasme vis à vis d'une organisation, d'un projet collectif ou d'un objectif personnel
- **Mobilisation de réseau** : faculté de maintenir des relations durables avec les membres de son réseau, d'en motiver l'activité, et de les solliciter pour un conseil, un appui, une participation à un projet, etc.



Auto-évaluation

- **Introspection et réflexivité** : faculté d'avoir un regard sur soi (action, parcours) et de comprendre, en se décentrant, sa propre activité, sa propre position, ses propres sentiments et émotions, leurs causes et leurs conséquences.
- **Ethique** : faculté d'agir individuellement, ou dans le cadre d'un groupe ou d'une organisation, tout en gardant à l'esprit ses principes et ses valeurs.
- **Contrôle de soi** : faculté de gérer ses émotions et ses impulsions dans des situations ordinaires ou inhabituelles.
- **Fixation d'objectifs** : faculté d'établir de façon précise des étapes et des buts dans son action et d'en vérifier la tenue au fur et à mesure de sa réalisation.



Adaptabilité

- **Gestion de l'incertitude** : faculté d'aborder le changement, de mener ses réflexions ou ses actions à partir de plusieurs scénarios, en incluant la gestion des risques
- **Gestion du stress** : faculté de reconnaître une situation générant une tension personnelle, et d'agir en préservant au mieux ses facultés d'action (ressources, émotions, etc.) et celle du groupe.
- **Réactivité** : faculté de réagir positivement face à un événement imprévu, une sollicitation, un problème, etc., et d'y répondre rapidement

Compétences méthodologiques



Apprendre à apprendre

- **Apprentissage individuel** : faculté de comprendre, d'organiser et de maîtriser par soi-même un apprentissage autonome.
- **Apprentissage collectif** : faculté d'apprendre à partir du partage des connaissances et de la pratique, dans le cadre de projets ou de groupes de travail formels ou informels.
- **Ouverture socioculturelle** : faculté de s'ouvrir et de s'intéresser aux autres, à la diversité, aux codes de groupes sociaux, de cultures ou de sociétés différentes de la sienne.
- **Pédagogie** : faculté de concevoir ou déployer des activités permettant de développer les apprentissages d'autres personnes



Compétences analytiques

- **Collecte et traitement de données** : faculté de rechercher et de comprendre l'information et les éléments de cadrage ou d'administration d'une activité (source, méthodologie, intention, etc.)
- **Problématisation** : faculté de formuler un questionnement permettant de délimiter et d'approfondir la réflexion, la recherche ou l'activité.
- **Analyse de l'information** : faculté d'identifier et de comprendre les différents éléments d'une information ou d'une situation et de les mettre en lien avec son propre questionnement et/ou sa propre activité
- **Synthèse de l'information** : faculté d'évaluer l'importance ou la pertinence de chaque élément d'une information ou de différentes informations afin d'en hiérarchiser l'utilisation
- **Esprit critique** : faculté d'observer et de questionner rationnellement un discours ou une situation, à partir de connaissances, de pratiques ou d'émotions existantes.



Créativité

- **Curiosité** : faculté de s'ouvrir et de s'intéresser à des connaissances, idées, méthodes, initiatives ou techniques nouvelles.
- **Imagination** : faculté d'illustrer, de se représenter ou d'inventer des théories, des idées, des images, des concepts, des symboles, des situations, etc.
- **Esprit d'initiative** : faculté d'oser et de proposer, de saisir des opportunités et de prendre des risques dans ses propositions et ses actions



Résolution de problèmes

- **Organisation** : faculté d'adapter, de modifier ou de construire une méthode permettant d'ordonner différents éléments d'une situation afin d'atteindre son objectif.
- **Stratégie** : faculté de conceptualiser et de projeter son action en tenant compte des enjeux à court, moyen et long terme.
- **Prise de décisions** : faculté de choisir, de réaliser ou d'assumer une action en fonction des informations disponibles en situation d'incertitude.
- **Gestion du temps** : faculté d'organiser ou de réorganiser dans le temps son activité ou celle d'autrui
- **Prise de conscience et de recul** : faculté de se saisir d'un problème en se dégageant de ses émotions et de le remettre en perspective afin de le comprendre.