

# dictionnaire des compétences

# Sommaire

## Préambule

### Domaine « Éducation – Formation »

Connaissances  
Compétences opérationnelles

### Domaine « Recherche – Développement – Laboratoire »

Connaissances  
Compétences opérationnelles

### Domaine « Management »

Connaissances  
Compétences opérationnelles

### Domaine « Ressources humaines »

Connaissances  
Compétences opérationnelles

### Domaine « Finances – Budget – Comptabilité – Achats publics »

Connaissances  
Compétences opérationnelles

### Domaine « Juridique – Droit – Réglementation »

Connaissances  
Compétences opérationnelles

### Domaine « Documentation – Archives – Bibliothèque »

Connaissances  
Compétences opérationnelles

### Domaine « Santé – Action sociale »

Connaissances  
Compétences opérationnelles

### Domaine « Études – Prospective – Évaluation – Contrôle – Qualité »

Connaissances  
Compétences opérationnelles

### Domaine « Administration »

Connaissances  
Compétences opérationnelles

### Domaine « Accueil – Hébergement – Restauration »

Connaissances  
Compétences opérationnelles

### Domaine « Immobilier – Entretien – Maintenance – Logistique »

Connaissances  
Compétences opérationnelles

### Domaine « Sécurité – Environnement – Hygiène »

Connaissances  
Compétences opérationnelles

### Domaine « Systèmes d'information et de communication »

Connaissances  
Compétences opérationnelles

### Domaine « Communication – Multimédia – Graphisme – Édition »

Connaissances  
Compétences opérationnelles

### Domaine « Langues »

Connaissances  
Compétences opérationnelles

### Domaine « Compétences transversales »

Connaissances  
Compétences opérationnelles

### Domaine « Compétences comportementales »

Compétences comportementales

## Préambule

Le référentiel des métiers est composé de fiches répertoriant les emplois-types propres aux MEN et MESR, ordonnés en familles professionnelles. Chaque fiche décrit les principales caractéristiques de l'emploi-type, notamment les activités exercées et les compétences requises.

Le dictionnaire des compétences présente de manière structurée et transversale (d'une famille professionnelle à l'autre, d'un emploi-type à l'autre) les compétences requises et en explicite le contenu.

### ➔ Ses finalités

Il a pour finalités de :

- clarifier le contenu des compétences décrites dans la fiche,
- permettre une lecture transversale des fiches afin :
  - d'identifier des passerelles entre emplois et construire des parcours professionnels en comparant les compétences requises (finalité principale),
  - d'identifier des besoins communs en formation,
  - de faciliter l'identification des compétences individuelles détenues,
  - d'aider à l'évaluation (comparaison entre les compétences détenues et les compétences requises pour chaque emploi-type) ou d'aider à pourvoir des emplois (recherche de compétences dans une logique de viviers de recrutement).

Par ailleurs, le dictionnaire des compétences est une condition nécessaire pour une exploitation informatique du référentiel.

### ➔ Sa structuration

L'approche de description des compétences, pertinente pour le MEN et le MESR, a été définie par un groupe de travail constitué d'acteurs RH de l'administration centrale et des services déconcentrés (DRH d'académie, responsables de formation en administration centrale...).

La structure de description des compétences retenue s'appuie sur une approche « classique » en trois registres de compétences : savoir, savoir-faire, savoir-être. Néanmoins, les intitulés des registres jugés équivoques (notamment le concept de « savoir-être ») ont été modifiés. Aussi, les registres de compétences sont renommés de la façon suivante :

- savoir = connaissance,
  - savoir-faire = compétence opérationnelle,
  - savoir-être = compétence comportementale.
- Les connaissances correspondent aux grands domaines de savoirs théoriques à maîtriser pour exercer l'emploi-type. La formation constitue un moyen privilégié pour acquérir ce type de compétence.

À titre d'illustration : connaissances juridiques générales, procédures de gestion RH, gestion des groupes et des conflits.

- Pour les compétences opérationnelles, l'approche dite des « situations professionnelles observables » a été retenue. Cette approche consiste à décrire de quelle manière sont réalisées les activités en phase de maîtrise de l'emploi. Cette approche permet de rendre compte des compétences opérationnelles mises en œuvre en situation de travail ce qui permet par conséquent d'identifier plus facilement l'écart entre les compétences opérationnelles requises et celles détenues par chaque agent. Cette approche est particulièrement pertinente pour la formation ou encore l'évaluation.

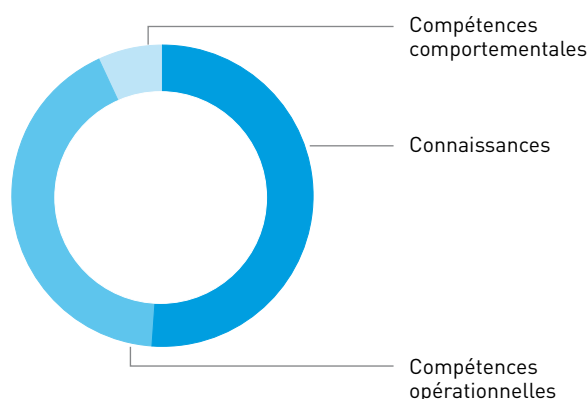
À titre d'illustration : définir des procédures et des règles, rédiger des contenus adaptés aux publics, piloter un établissement public.

## Préambule

- Les compétences comportementales décrivent les qualités personnelles requises pour exercer l'emploi-type. Ces compétences relèvent de la personnalité de l'individu et peuvent être mobilisées en situation personnelle ou professionnelle.

À titre d'illustration : sens de l'initiative, capacité de raisonnement analytique, capacité d'écoute.

### Répartition des compétences par registre



<b>Nombre de compétences</b>	<b>339</b>
dont connaissances	174
dont compétences opérationnelles	142
dont compétences comportementales	23

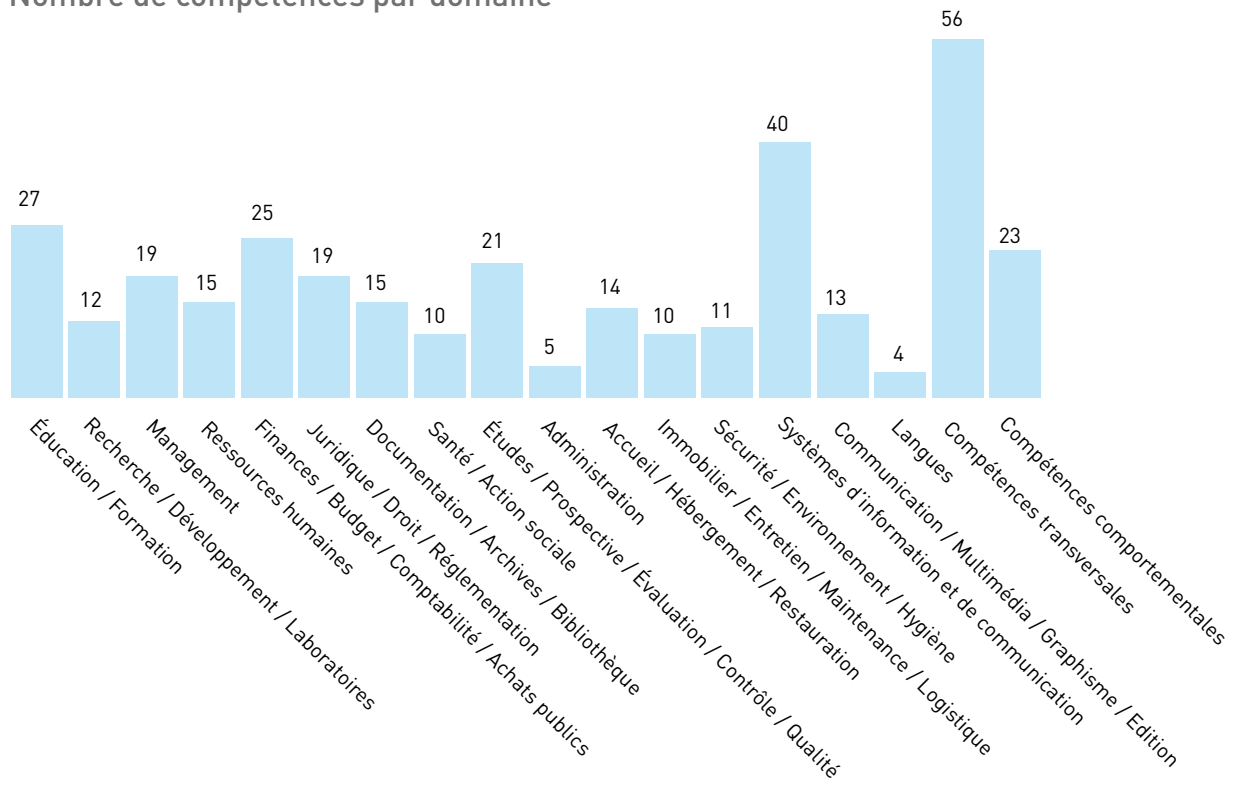
### ↳ Lisibilité des compétences

Afin de rendre lisible et plus opérationnel le dictionnaire des compétences, les compétences requises par chaque emploi-type ont été regroupées en 18 domaines :

- Éducation – Formation
- Recherche – Développement – Laboratoires
- Management
- Ressources humaines
- Finances – Budget – Comptabilité – Achats publics
- Juridique – Droit – Réglementation
- Documentation – Archives – Bibliothèque
- Santé – Action sociale
- Études – Prospective – Évaluation – Contrôle – Qualité
- Administration
- Accueil – Hébergement – Restauration
- Immobilier – Entretien – Maintenance – Logistique
- Sécurité – Environnement – Hygiène
- Systèmes d'information et de communication
- Communication – Multimédia – Graphisme – Édition
- Langues
- Compétences transversales
- Compétences comportementales

## Préambule

### Nombre de compétences par domaine



## Domaine « Éducation - Formation »

### → Connaissances

Libellé	Définition
Approche comparée des systèmes éducatifs	Définition non nécessaire
Didactique des domaines enseignés	Connaissance des interactions qui s'établissent dans une situation d'apprentissage, entre un savoir, un maître qui transmet et un élève qui acquiert
Didactique des domaines enseignés ou des disciplines	Connaissances des méthodes et moyens d'enseignement des différentes matières
Environnement, objectifs et projets éducatifs de l'établissement	Connaissance du contexte socio-économique dans lequel s'inscrit l'établissement ainsi que des politiques éducatives que celui-ci met en œuvre afin de s'adapter à cet environnement
Ingénierie de la formation	Démarche méthodologique allant de l'analyse d'un besoin ou d'une demande jusqu'à l'évaluation du dispositif mis en place ; développement d'une approche par objectifs de formation ; élaboration d'un cahier des charges pour une prestation de formation
Ingénierie pédagogique	À partir d'un cahier des charges, sélection des contenus nécessaires, découpage du contenu par objectif pédagogique, scénarisation des séquences pédagogiques, conception des ressources pédagogiques et des évaluations
Méthodes et outils d'aide à l'orientation scolaire et professionnelle	Connaissance et maîtrise des techniques d'entretien permettant d'aider les jeunes à construire leur projet d'orientation scolaire ou professionnelle
Missions et programmes de l'école primaire	Connaissance des objectifs de l'école élémentaire, des matières et des programmes de chaque année
Modes d'évaluation des élèves	Connaissance des différentes modalités permettant de mesurer l'acquisition des compétences par les élèves et de leur utilisation dans les séquences d'enseignement
Outils numériques de la formation	Connaissance des outils numériques et de leur utilité dans les séquences d'enseignement
Processus et mécanismes d'apprentissage	Connaissances des modalités par lesquelles l'enfant ou l'adolescent construit un savoir et se l'approprié
Programmes et principales ressources	Connaissance de la matière enseignée, des programmes de chaque classe et des outils disponibles pour l'enseignement
Psychologie et sociologie de l'enfant et de l'adolescent	Approche théorique et pratique de l'élève en utilisant les apports de la psycho-pédagogie (relations entre adolescents, relations avec les adultes, rapport à l'école et aux apprentissages, connaissance de l'univers tant matériel que culturel des élèves)
Règles et modalités de prise en charge de publics spécifiques	Définition non nécessaire
Sciences cognitives	Connaissance des mécanismes de la pensée humaine et des processus d'apprentissage

## Domaine « Éducation - Formation »

Libellé	Définition
Sciences de l'éducation	Connaissance des processus éducatifs, d'apprentissage et de formation
Sociologie de l'école	Connaissance des facteurs de réussite ou d'échec scolaire (familiaux, sociaux, culturels) et des moyens propres à atténuer les déterminants sociaux dans les parcours des élèves
Système éducatif et ses enjeux	Connaissance de l'évolution du système éducatif français ; connaissance des principales réformes en cours et leurs enjeux
Théories, méthodes et outils en psychologie	Connaissances de la psychologie humaine permettant d'analyser le comportement des personnes et les conseiller

### ➔ Compétences opérationnelles

Libellé	Définition
Accompagner et conseiller	Apporter son expertise et ses conseils tout au long du processus de formation des stagiaires
Analyser et comprendre	Savoir analyser les situations de difficultés rencontrées par les enfants et proposer les réponses adaptées
Animer un cours	Délivrer un enseignement complet sur un thème, adapté à des publics diversifiés et des groupes de taille et/ou de niveau très variable
Communiquer des informations en matière d'orientation	Détenir des connaissances générales des méthodes et des outils en matière d'orientation et de l'insertion professionnelle
Concevoir des outils pédagogiques	Identifier la nature, le niveau et les besoins des publics et mettre au point des outils pédagogiques (supports de formation, exercices...) adaptés à ceux-ci
Construire et mettre en œuvre un enseignement	Savoir définir des objectifs d'apprentissage ; fixer une progression et une programmation en prenant en compte la diversité des élèves
Coordonner et animer des activités pédagogiques	Mettre en synergie et en cohérence les différentes activités pédagogiques et savoir les conduire
Évaluer les acquis	Concevoir et mettre en œuvre différentes modalités d'évaluation des compétences

## Domaine « Recherche - Développement - Laboratoires »

### ➔ Connaissances

Libellé	Définition
Connaissances nécessaires pour la mise en place des travaux pratiques correspondants aux programmes (spécialité EPLE)	Connaissance d'exercices pratiques pouvant être réalisés dans le domaine concerné
Matériel, produits et normes en vigueur	Connaissance des principaux matériels et instruments de laboratoire, des produits employés, des normes encadrant l'utilisation des produits
Méthode d'investigation de la recherche	Connaissance de la manière de mener un projet de recherche fondamentale
Objectifs et projets de l'établissement	Connaissance des populations accueillies, du positionnement et du but recherché par l'établissement, des principaux projets en cours (développement, réorganisation)
Politiques de recherche et d'innovation	Connaissance des principales orientations prises dans le domaine de la recherche et de l'innovation

### ➔ Compétences opérationnelles

Libellé	Définition
Adapter l'expérience en fonction du matériel et des produits disponibles	Exécuter l'expérience en tenant compte de la dotation matériel de chaque établissement et des produits disponibles
Déterminer les méthodes adaptées	Collecter et conserver des données bibliographiques d'observation ; avoir une démarche inductive, concevoir des expériences
Mettre au point ou adapter des techniques nouvelles	Définition non nécessaire
Mettre en œuvre les techniques d'investigation scientifique et les techniques documentaires	Collecter et conserver des données bibliographiques et d'observation, concevoir et mettre en œuvre les méthodes d'investigation, concevoir des expériences, interpréter les résultats
Mettre en œuvre un protocole d'études ou d'expérimentation	Connaître l'ensemble des règles nécessaires pour conduire un protocole d'études ou d'expérimentation
Participer à la mise en œuvre des activités de recherche	Collecter et conserver des données bibliographiques et d'observation ; concevoir des expériences, des procédés et interpréter et évaluer les résultats
Synthétiser et mettre en valeur l'activité	Présenter une activité de manière synthétique et valorisante



## Domaine « Management »

### → Connaissances

Libellé	Définition
Gestion des groupes et des conflits	Connaissance du fonctionnement des groupes et du mode de résolution des tensions pouvant naître entre ses membres
Pilotage d'un établissement	Connaissances nécessaires à l'organisation pédagogique, à l'administration, à la gestion et à l'animation d'une école/d'un établissement
Techniques d'argumentation	Connaissance des principales techniques d'argumentation et de persuasion, connaissance des techniques de structuration du discours
Techniques de conduite du changement	Techniques permettant d'accompagner une ou plusieurs personnes/ un service dans la mise en œuvre d'un changement important (analyse des changements/étude d'impacts, évaluation des risques, communication et formation, pilotage et management)
Techniques de management	Connaissances des notions et techniques principales de management (encadrement, gestion des priorités et des arbitrages, conduite de projet et de changement, négociation, anticipation et gestion des risques)
Techniques de négociation	Techniques permettant de parvenir à un accord au terme d'une discussion : fixer les objectifs, anticiper les requêtes des autres parties, développer une stratégie, proposer des solutions, atteindre un compromis

### → Compétences opérationnelles

Libellé	Définition
Accompagner les changements	Optimiser le déploiement d'une nouvelle solution technique, d'une nouvelle organisation et faciliter l'adhésion de tous les acteurs
Assurer une médiation	Écouter les intervenants, analyser la nature et les raisons du différend/conflit et apporter des éléments de résolution
Conduire des entretiens	Savoir établir le contact et écouter, cadrer l'entretien, expliciter les objectifs, analyser ce qui est dit, poser les questions adéquates
Conduire une négociation	Avoir une vision claire des objectifs à atteindre ; chercher à les atteindre par la discussion avec assurance et diplomatie
Créer les conditions favorables à un entretien	Savoir définir les objectifs de l'entretien et son cadre, adapter sa préparation au type d'entretien, respecter les différentes phases (accueil, déroulement, conclusion) et savoir créer une ambiance détendue
Déléguer et évaluer	Investir autrui d'une certaine autorité dans un cadre défini, des conditions explicites puis s'assurer avec le délégataire des retours d'informations et des résultats utiles au déléguant

## Domaine « Management »

Libellé	Définition
<b>Encadrer / Animer une équipe</b>	Définir des objectifs, construire des plan d'actions et développer sa capacité à communiquer afin de motiver son équipe. Capacité à gérer une équipe de collaborateurs, définir le rôle de chacun des membres ; exercer un contrôle et une évaluation de l'activité
<b>Entreprendre</b>	Élaborer un plan stratégique, des structures, des processus organisationnels ; identifier et saisir des opportunités avec comme objectif l'optimisation des résultats
<b>Mobiliser et animer</b>	Susciter l'engagement des interlocuteurs potentiels et conduire une stratégie afin de les associer à la définition des objectifs, à la prise de décision et à la mise en œuvre
<b>Piloter un établissement public</b>	Conduire un diagnostic externe et interne et formuler des recommandations visant à élaborer et accompagner le projet d'établissement, conduire, sous l'autorité du président, une stratégie visant à l'efficience des actions et des services, accompagner et structurer les processus décisionnels, impulser et piloter des dispositifs de veille, d'observation et d'évaluation
<b>Prendre des décisions dans un système complexe</b>	Savoir identifier le problème et recueillir tous les faits, identifier toutes les solutions possibles, analyser les conséquences des choix réalisés et en mesurer les impacts
<b>Prévenir et gérer les conflits ou situations sensibles</b>	Identifier les facteurs de risque, garder son calme et avoir recours en cas de besoin, au moment opportun, à un tiers (sécurité)
<b>Savoir représenter l'établissement</b>	Être en capacité de maîtriser, valoriser la politique, les enjeux et la stratégie de l'établissement pour pouvoir conduire auprès des différents interlocuteurs ou partenaires des travaux, des négociations définies au préalable avec l'autorité hiérarchique et lui en rendre compte. Connaître les principales positions de l'établissement sur les sujets les plus importants ; parler au nom de l'établissement lors de réunions impliquant des acteurs externes

## Domaine « Ressources humaines »

### → Connaissances

Libellé	Définition
<b>Connaissances générales des ressources humaines</b>	Principaux domaines constituant la gestion des ressources humaines, processus et principes de la gestion des ressources humaines
<b>Environnement des certifications</b>	Connaissance de la certification des systèmes qualité certification et des organismes certificateurs. Connaissance de l'environnement national et européen de la certification (orientations européennes, acteurs-clés de la certification CNCP et différents certificateurs, ingénierie et cadre réglementaire des certifications (rôle des CPC), articulation des référentiels des activités professionnelles, de formation, de certification et connaissance des différentes modalités de la certification
<b>Histoire et culture des organisations syndicales</b>	Connaissances du monde syndical et des principales périodes de création des syndicats
<b>Milieu professionnel et marché de l'emploi</b>	Connaissance des réseaux professionnels et des perspectives du marché de l'emploi
<b>Organisation et conditions de travail</b>	Connaissance des dispositions législatives et réglementaires relatives aux conditions de travail, à la santé et la sécurité en milieu de travail, connaissance des acteurs impliqués et de leur rôle (CHSCT, Médecine du travail...)
<b>Principe de fonctionnement des organisations</b>	Principales règles et procédures encadrant l'activité des organisations concernées, des instances de coordination et de décision
<b>Procédures de gestion des ressources humaines</b>	Connaissance des principaux actes de gestion à réaliser, leurs modalités et leurs contraintes dans le cadre de la gestion du personnel
<b>Réglementation régissant les examens</b>	Connaissances de l'ensemble des règles relatives à l'organisation des examens
<b>Sociologie des organisations</b>	Principales théories et outils d'analyse entourant la sociologie des organisations
<b>Techniques de pilotage des emplois et de la masse salariale</b>	Connaissance de la fonction pilotage en RH et des tableaux de bord

## Domaine « Ressources humaines »

### ➔ Compétences opérationnelles

Libellé	Définition
<b>Élaborer et produire une action commerciale</b>	Structurer une démarche commerciale, mettre en œuvre des techniques de questionnement pour comprendre les besoins du client, argumenter et convaincre. Choisir la modalité la plus adéquate pour une action commerciale (réunion commerciale, réponse à un appel d'offres) en fonction du produit et des destinataires et la mettre en œuvre
<b>Évaluer des compétences et détecter des potentiels</b>	Repérer les potentialités et les compétences des collaborateurs au moment opportun
<b>Gérer des compétences</b>	Gérer des compétences en situant l'activité dans le projet scientifique de l'établissement
<b>Mettre en place des dispositifs de formation</b>	Comprendre et analyser des besoins de formation, concevoir des parcours et des modules de formation répondant à ces besoins
<b>Préparer et animer une session de formation</b>	Concevoir une formation dans une logique de progression pédagogique, adapter le discours en fonction des différents niveaux de l'auditoire et être à l'écoute de ses besoins et difficultés

# Domaine « Finances - Budget - Comptabilité - Achats publics »

## → Connaissances

Libellé	Définition
Analyse des données comptables et financières	Connaissance des états comptables ou financiers et tableaux de bord nécessaires au suivi de l'activité, afin d'anticiper les besoins et permettre le cas échéant de réajuster la programmation budgétaire
Comptabilité analytique	Techniques d'interprétation et d'exploitation de la comptabilité. Collecte et traitement des informations comptables par l'utilisation de progiciels de gestion adaptés
Connaissance de l'outil de gestion Chorus	Connaissance du système d'information qui permet de gérer la dépense, les recettes non fiscales et la comptabilité de l'État
Connaissances budgétaires générales	Connaissances des principales règles et méthodes entourant l'entité de gestion et le suivi du budget, des principaux outils budgétaires
Connaissances économiques et techniques	Définition non nécessaire
Finances publiques	Connaissance juridique et technique des procédures comptables et financières de l'État
Marchés des biens et services	Connaissance des marchés des biens ou services, lieux de rencontre de l'offre et de la demande où se fixent le prix et les quantités échangées
Marchés publics	Principales dispositions du Code des marchés publics - CCAG - , approche économique des marchés publics ; clauses environnementales et sociales (développement durable) ; risques liés aux marchés, règles de mise en concurrence
Marketing	Connaissance de l'approche marketing et des études de marché afin de mieux connaître la cible et l'environnement visés
Méthodes d'allocations budgétaires	Connaissance de notions de base de l'environnement budgétaire du secteur public, du processus budgétaire ; l'utilité de ces processus pour la prise de décision, l'analyse critique de ces processus et les besoins des différents usagers
Réglementation de la commande publique	Connaissance de la réglementation en matière de commande publique
Réglementation financière	Connaissance de la réglementation applicable aux natures de dépenses relevant du budget de l'entité
Règles et techniques de la comptabilité	Connaissance des fondamentaux de la comptabilité (construction des comptes de l'entreprise, analyse d'un bilan, d'un compte de résultats)
Systèmes d'information budgétaires et financiers	Connaissance du système d'information comptable de l'État, Chorus, et de ses évolutions, des systèmes d'informations ministériels
Techniques d'achat	Connaissances des procédures et de techniques de l'achat (passation de commande, évaluation et sélection des fournisseurs, techniques du prix et procédures qualité)

# Domaine « Finances - Budget - Comptabilité - Achats publics »

## ➔ Compétences opérationnelles

Libellé	Définition
Analyser des offres en approche coût complet	Réaliser l'analyse des offres en travaillant sur la somme du coût direct et de diverses charges ventilées à l'aide de clefs de répartition
Appliquer les règles financières	Capacité à mettre en œuvre les procédures comptables et financières de l'État
Assurer le suivi des dépenses et des recettes	Mettre en œuvre le suivi budgétaire d'une entité (mise en place et mise à jour de tableaux de bord) en respectant l'organisation retenue
Conduire un processus d'achat	Piloter et/ou prendre en charge tout ou partie des opérations qui permettent à une organisation de disposer des biens et des services nécessaires à son activité qu'elle doit se procurer à l'extérieur. Prendre en compte l'ensemble des dimensions d'un marché ; définir le besoin avec précision ; choisir la forme d'achat la plus appropriée ; optimiser les coûts lors de la négociation et gérer des stocks
Contribuer à la préparation des dossiers de subventions	Savoir trouver les dispositifs existants en matière de subventions internationales et européennes
Définir et suivre des budgets	Prévoir les recettes et les dépenses relatives à une activité ou un projet, les mettre en cohérence ; exécuter ces recettes et ces dépenses, mettre en évidence et analyser les écarts entre prévision et réalisation
Élaborer un budget	Prévoir avec précision l'ensemble des dépenses et des recettes occasionnées par la réalisation d'un projet, le fonctionnement d'un service ; aller au-devant des acteurs impliqués pour obtenir les informations
Exécuter la dépense et la recette	Mettre en œuvre et contrôler la dépense publique notamment sur le plan réglementaire
Passer un marché et suivre son exécution	Ensemble des processus permettant la formalisation d'un besoin, l'élaboration des documents contractuels et servant à la procédure, la prise en charge de la procédure jusqu'à la notification, l'engagement financier du contrat, le suivi de l'exécution financière et le suivi juridique du contrat
S'assurer de l'application de la réglementation des marchés publics	Vérifier que la réglementation des marchés publics est correctement appliquée

## Domaine « Juridique - Droit - Réglementation »

### ↪ Connaissances

Libellé	Définition
<b>Cadre légal et déontologique</b>	Règles de droit, conventions collectives, réglementation diverse et règles de déontologie d'un domaine particulier
<b>Code du travail</b>	Connaissance des règles de droit qui s'appliquent aux élèves en formation en alternance ou en stage en entreprises
<b>Connaissance des textes législatifs et réglementaires du domaine</b>	Connaissance du statut général de la fonction publique, des principales lois et décrets encadrant la gestion des ressources humaines, des diplômes et certifications, du droit du travail...
<b>Connaissances juridiques générales</b>	Connaissances générales des notions, normes, règles, analyses et problématiques ayant trait au droit tant dans son ensemble que dans telle ou telle de ses branches et disciplines juridiques (droit public, droit privé) indispensables à la légalité de l'action administrative
<b>Droit de l'information</b>	Règles de droit encadrant l'information et sa diffusion
<b>Droit de la famille</b>	Principales dispositions réglementaires régissant les droits de la famille (mariage, divorce, concubinage, filiation, PACS)
<b>Droit de la formation</b>	Principales dispositions réglementaires régissant le domaine de la formation professionnelle tout au long de la vie (DIF, VAE, périodes de professionnalisation) ; actualité du droit de la formation
<b>Droit de la propriété intellectuelle</b>	Règles de droit encadrant la création intellectuelle (droit d'auteur, propriété industrielle)
<b>Droit de la santé</b>	Ensemble des règles relatives à l'organisation et au fonctionnement de l'État, des collectivités territoriales et de l'administration, ainsi qu'à leurs relations avec les personnes privées
<b>Droit de la sécurité sociale</b>	Connaissances des principales normes juridiques s'appliquant à la protection sociale
<b>Droit des contrats</b>	Règles de droit encadrant les différents types de contrats
<b>Droit des examens et concours</b>	Connaissance de la réglementation et des référentiels particuliers aux examens et concours ainsi que des sources jurisprudentielles
<b>Droit des systèmes d'information et de communication</b>	Ensemble des règles applicables encadrant les systèmes d'information et de communication
<b>Droit du travail</b>	Connaissances des principales normes juridiques qui régissent les relations entre un employeur et un salarié dans le Code du travail
<b>Droit public</b>	Ensemble des règles relatives à l'organisation et au fonctionnement de l'État, des collectivités territoriales et de l'administration, ainsi qu'à leurs relations avec les personnes privées

## Domaine « Juridique - Droit - Réglementation »

Libellé	Définition
Droit syndical	Ensemble des moyens juridiques (formulation de la règle, application par les praticiens) en général ou dans tel ou tel domaine permettant la réalisation du droit dans un but déterminé (ex : technique des contrats)
Législation sur l'écrit, l'utilisation de l'image	Définition non nécessaire
Logistique et procédures de règlement des litiges	Connaissances de l'art de la conception, de l'élaboration et de la rédaction des textes ; connaissances des règles procédurales qui gouvernent un règlement amiable ou contentieux d'un différend

### ➔ Compétences opérationnelles

Libellé	Définition
Appliquer la réglementation des marchés publics	Appliquer de manière pertinente les dispositions du Code des marchés publics, du droit administratif et de la concurrence dans le cadre des achats



# Domaine « Documentation - Archives - Bibliothèque »

## ➔ Connaissances

Libellé	Définition
Archivage	Connaissances des techniques et règles d'archivage
Archivistique	Connaissance des principes et techniques régissant la création, l'évaluation, l'accroissement, le classement, la description, l'indexation, la diffusion et la préservation des archives
Bibliothéconomie	Techniques de gestion et d'organisation des bibliothèques (construction, organisation, gestion du personnel, finances, relations avec les usagers)
Code typographique, normes bibliographiques et de documentation	Connaître les ensembles de règles de référence régissant la composition des textes, la façon d'abrégier ou d'écrire certains termes, l'usage des différents types de caractères. Maîtriser les normes internationales de présentation de l'origine intellectuelle des documents cités (auteur, titre, éditeur, année de publication, etc.)
Muséographie	Ensemble des techniques utilisées pour la mise en valeur des pièces dans une exposition ou dans un musée et mise en œuvre physique d'une exposition temporaire ou permanente
Muséologie	Connaissance des pratiques et techniques régissant la conservation, le classement, la description, l'indexation, l'accroissement, la valorisation des objets ou spécimens de collections de musées (scientifiques, naturalistes)
Référentiel "Infrastructure library" (bibliothèque d'infrastructure IT)	Définition non nécessaire
Sociologie des publics	Connaissances théoriques et techniques relatives aux enquêtes permettant d'appréhender les publics
Systèmes d'information documentaires	Fonctionnalités liées aux systèmes d'information documentaires ; principaux SI documentaires
Systèmes de bases de données muséologiques	Structures, standards et fonctionnalités des bases de données, d'objets et de spécimens de collection ; principales base de données nationales et internationales
Techniques d'analyse et de lecture	Techniques permettant une lecture et une analyse ciblées des ouvrages et l'établissement de fiches d'identification
Techniques de documentation	Connaissance des techniques de documentation et de classement des documents
Techniques documentaires	Techniques de collecte, de traitement et de diffusion dans le cadre d'un service de documentation

## Domaine « Documentation - Archives - Bibliothèque »

### ➔ Compétences opérationnelles

Libellé	Définition
Identifier les bonnes sources	Savoir développer l'esprit critique des utilisateurs face à l'internet
Rédiger des contenus adaptés aux publics	Rédiger et mettre en forme des informations adaptées aux usages et aux attentes des publics cibles

## Domaine « Santé - Action sociale »

### ➔ Connaissances

Libellé	Définition
<b>Approche clinique du développement de l'enfant et de l'adolescent</b>	Connaissance des savoirs scientifiques et médicaux relatifs à la santé de l'enfant et de l'adolescent (diagnostic médical, prise en charge thérapeutique, avancées des recherches)
<b>Intervention sociale d'aide à la personne ou d'intérêt collectif</b>	Connaissances des méthodes participatives avec la personne qui demande ou accepte une aide, dans l'objectif d'améliorer sa situation, ses rapports avec l'environnement, voire les transformer. Connaissances des actions auprès de personnes constituées en groupe sur un territoire déterminé
<b>Notions sur la prise en charge des élèves handicapés (maître spécialisé)</b>	Approche théorique et pratique de la scolarisation de l'élève handicapé, tant au niveau individuel que collectif ; moyens et méthodes d'accompagnement de la scolarité d'un élève en situation de handicap
<b>Organisation territoriale en matière de santé et de soins</b>	Connaissance du système territorial de santé et de soins
<b>Politiques sociales et action sociale</b>	Connaissance des principaux moyens utilisés pour décliner la politique sociale utilisée pour l'action sociale dans plusieurs domaines (protection sociale...)
<b>Sociologie et psychologie</b>	Psychologie du travail : connaissances générales sur les questions de recrutement (évaluation, sélection, intégration), de pathologies au travail, de groupes de travail (normes, conflits), de gestion de personnel (motivation, implication, attitudes, management), d'insertion et de réinsertion professionnelle, de formation, d'orientation
<b>Structures d'accueil et de soins des enfants en difficulté</b>	Connaissance des organismes qui accueillent, soignent et soutiennent des enfants en difficulté ayant des difficultés à suivre les cours, à s'intégrer et à respecter les règles de l'école
<b>Théories et modèles de développement normal et pathologique de l'enfant et de l'adolescent</b>	Connaissances du développement de l'enfant ou de l'adolescent (sommeil, alimentation, contrôles sphinctériens, psychomotricité)

## Domaine « Santé - Action sociale »

### ➔ Compétences opérationnelles

Libellé	Définition
Développer l'expertise sociale	Observer, analyser, exploiter les éléments qui caractérisent une situation individuelle, un territoire d'intervention ou des populations et anticiper leurs évolutions, s'informer et se former pour faire évoluer les pratiques, développer et transférer ses connaissances professionnelles
Établir ou prendre en compte un diagnostic	Savoir énoncer un jugement clinique sur les réactions aux problèmes de santé actuels ou potentiels, aux processus de vie d'une personne, d'une famille. Mobiliser des compétences professionnelles médicales dans l'examen de l'élève pour l'établissement d'un diagnostic médical et intégrer pour sa scolarité des données relatives à sa santé, en particulier pour les élèves malades ou handicapés

# Domaine « Études - Prospective - Évaluation - Contrôle - Qualité »

## → Connaissances

Libellé	Définition
Connaissance en matière de coopération	Connaissance des différents réseaux et structures français et étrangers ainsi que leur mode de fonctionnement intervenant dans le domaine de l'éducation et de la recherche aux niveaux international et européen
Logiciels statistiques	Connaissance d'au moins un logiciel permettant d'élaborer des statistiques (SAS, SPSS, SPAD, R...)
Méthodes et outils de la qualité	Connaissance des outils de management de la qualité, de résolution de problèmes, d'analyse des risques ; des différentes normes et démarches de certification
Normes qualité	Connaissance des normes et du cadre de normalisation définissant les niveaux de qualité à atteindre.
Outils et méthodes de projection	Connaissance des fonctions de base des calculs statistiques (pourcentage, moyenne, médiane, indice, écart...), des modes de représentations graphiques des données (courbes, histogramme, les modes de représentation visuelle...) et des savoir-faire de simulations
Procédures de qualité	Savoir lire un plan qualité et l'appliquer dans son contexte
Techniques statistiques et informatiques de collecte et de traitement de données	Connaissance des différentes méthodes de collecte et de traitement d'informations (quantitative, qualitative) et capacité à choisir la méthode adaptée pour l'aide à la décision

## → Compétences opérationnelles

Libellé	Définition
Appliquer un dispositif de contrôle	Identifier les éléments à contrôler, les modalités et la fréquence des contrôles ; élaborer des indicateurs ; mettre en œuvre le dispositif avec rigueur et en respectant les contraintes de délais
Assurer une veille	Suivre l'évolution d'un domaine en fonction d'objectifs donnés, qualifier les informations et sélectionner celles à diffuser aux commanditaires. Identifier les indicateurs pertinents, localiser et qualifier les sources d'information et diffuser la bonne information selon l'interlocuteur
Construire et faire vivre un dispositif d'évaluation de la performance	Définir des objectifs pertinents par rapport à la stratégie globale de l'activité, identifier les dispositifs de mesure adaptés (dont indicateurs) et les faire évoluer
Élaborer des éléments de langage	Être capable de rédiger des textes appropriés au contexte particulier des événements et interlocuteurs où et auprès desquels ils seront communiqués

## Domaine « Études - Prospective - Évaluation - Contrôle - Qualité »

Libellé	Définition
Élaborer des études de faisabilité	Avoir clairement en tête les objectifs de l'étude, avoir une vision complète et précise des enjeux entourant l'objet de l'étude, être en mesure de réaliser une restitution synthétique des principaux éléments de l'étude, jouer un rôle d'aide à la décision en présentant les avantages, inconvénients et risques des choix possibles et des propositions d'actions
Établir des bilans d'actions, des tableaux de bord, des indicateurs de gestion	Savoir définir des indicateurs de suivi d'un projet, les restituer sous la forme de tableaux de bords afin d'assurer le suivi de l'action et d'en établir le bilan
Mener une enquête de satisfaction	Recueillir l'avis des usagers (questionnaire, boîte à suggestions et contact direct) en posant des questions adaptées au besoin
Mettre en œuvre un dispositif de contrôle de gestion	Savoir maîtriser la conduite d'une organisation en prévoyant les événements et en s'adaptant à son évolution ; savoir définir des objectifs, mettre en place des moyens et comparer les performances et les objectifs et savoir corriger les écarts constatés
Mettre en œuvre une démarche qualité	Savoir implanter un système qualité et s'engager dans une démarche d'amélioration continue ; mettre en place un contrôle qualité dont les processus suivent les prescriptions nécessaires à l'obtention d'une certification ou d'une démarche interne
Piloter des prestataires	S'assurer tout au long des marchés du respect des conventions de gestion et des engagements qualité des prestataires. En cas de non-respect, mettre en œuvre les mesures nécessaires à l'exécution du contrat
Piloter les processus	Mettre en œuvre le pilotage d'un processus (le décrire, l'analyser, en définir les objectifs, le planifier, le mettre en œuvre, le mesurer et l'améliorer, hiérarchiser les sous-activités, formaliser ces sous-activités de manière synthétique et visuelle)
Réaliser des évaluations et des bilans	Identifier les critères essentiels, formaliser des questions et les poser aux personnes concernées ; traiter les réponses de manière synthétique en faisant ressortir les grandes tendances
Rédiger la documentation pour les utilisateurs	Fournir la description des fichiers utilisés et des règles et procédures associées aux traitements des données ; rédiger les manuels utilisateurs
Renseigner les indicateurs de performance	À partir d'indicateurs préalablement définis, savoir évaluer un objectif, identifier et analyser, à travers les données chiffrées et les informations, les causes et les effets des écarts entre les objectifs et les réalisations. Pouvoir contribuer à la transparence des objectifs et offrir un outil de pilotage pour orienter la politique et/ou les décideurs

## Domaine « Administration »

### → Connaissances

Compétences	Contenu
Modes de fonctionnement des administrations publiques	Connaissances du statut de la fonction publique, finances publiques, gestion publique, droit public, organisation de la fonction publique
Organisation de l'enseignement supérieur	Connaissance du rôle des acteurs et des instances, des règles de fonctionnement, des formations et des diplômes, de la structuration des enseignements, des calendriers
Organisation du système éducatif	Connaissance de la place, du rôle et du fonctionnement des différents échelons de l'administration, du ministère à l'EPL ; connaissance de l'organisation des enseignements, de l'école au lycée
Politiques, dispositifs et procédures propres au champ d'intervention	Définition non nécessaire

### → Compétences opérationnelles

Compétences	Contenu
Apporter une réponse personnalisée	Comprendre le besoin de l'interlocuteur et lui apporter une réponse précise

## Domaine « Accueil - Hébergement - Restauration »

### ➔ Connaissances

Compétences	Contenu
Arts de la table	Connaissance des arts associés à la cuisine, la décoration de l'espace ou du lieu dédiés aux plaisirs gastronomiques ou œnologiques
Connaissance de l'origine des produits alimentaires et de leur traçabilité	Connaissance de la diversité des produits alimentaires et de leurs origines (exigences de traçabilité)
Connaissance des matériels et des nouveaux modes de restauration	Connaissance des évolutions du matériel technique et des nouveaux modes de restauration
Connaissances des produits alimentaires	Connaissance des produits alimentaires et de leurs conditions d'utilisation de manière à pouvoir les identifier et les utiliser
Œnologie	Connaissance des différents vins, de leur fabrication et leur conservation
Protocole et règles de préséance	Connaissance des règles établies en matière d'étiquette, d'honneur et de préséance dans les cérémonies officielles
Règles d'hygiène alimentaire et diététique	Règles et normes en vigueur dans les domaines de l'hygiène générale et de la diététique alimentaire et normes de sécurité en vigueur (HACCP...)
Techniques d'accueil téléphonique et physique	Techniques de communication permettant un bon accueil à la fois téléphonique et physique
Techniques de production en cuisine et en pâtisserie	Connaissances en organisation du travail en cuisine, réalisation culinaire et règles d'hygiène alimentaire
Techniques de stockage, de conservation et de conditionnement alimentaire	Connaissances des techniques de conservation et règles en sécurité alimentaire

### ➔ Compétences opérationnelles

Compétences	Contenu
Accueillir et prendre des messages	Capacité à répondre au téléphone, à noter un message et le retransmettre
Accueillir les populations concernées	Faire preuve d'attention et d'écoute vis-à-vis des populations accueillies ; fournir des réponses aux questions ou orienter les personnes vers le service adéquat
Adapter son comportement aux différents types de public	Capacité à adapter son comportement en fonction du type de public accueilli, de la situation (situations difficiles, conflits, malentendus, insatisfactions, agressivité) et du type de demandes
Mettre en œuvre les savoir-faire culinaires	Réaliser toutes les recettes culinaires même les plus compliquées (proportions, modes opératoires et mise en œuvre)



## Domaine « Immobilier - Entretien - Maintenance - Logistique »

### ➔ Connaissances

Libellé	Définition
Réglementation en matière de construction	Définition non nécessaire
Réglementation sécurité incendie	Connaissance des normes et la réglementation en matière de sécurité incendie
Règles du tri sélectif	Méthodes et techniques pour identifier différents types de déchets et savoir les traiter
Techniques d'installation et de maintenance des équipements locaux	Connaissance des outils de configuration d'équipements locaux et savoir les appliquer selon un protocole défini
Techniques des différents corps de métiers du bâtiment	Définition non nécessaire

### ➔ Compétences opérationnelles

Libellé	Définition
Appliquer les techniques d'installation et de maintenance des équipements	Définition non nécessaire
Assurer l'entretien courant des outils et de l'environnement de travail	Assurer le nettoyage des locaux et l'entretien du matériel, en fonction du type d'outil et en utilisant les produits adaptés
Diagnostiquer l'origine d'une panne	Capacité à identifier l'origine et la raison d'un dysfonctionnement
Optimiser les moyens à mettre en œuvre	Diagnostiquer une organisation et identifier les solutions (simplification des processus de travail, suppression de certaines tâches à faible valeur ajoutée, informatisation) permettant d'obtenir le meilleur rapport entre le service rendu et les moyens mis en œuvre pour le produire
Prendre les mesures conservatoires adaptées	Analyser la situation, anticiper et prendre les décisions pour protéger les personnes et les locaux (établir un périmètre de sécurité, établir un permis de feu)

## Domaine « Sécurité - Environnement - Hygiène »

### ➔ Connaissances

Libellé	Définition
Ergonomie du poste de travail, gestes et postures	Techniques permettant de limiter les risques liés à la manutention d'objets et au transport de charges en appliquant des principes de base de sécurité physique et d'économie d'effort
Normes et procédures de sécurité	Connaissance des normes et procédures de sécurité concourant à minimiser les risques
Réglementation en matière d'hygiène et de sécurité	Connaissance des normes et la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité
Secourisme	Techniques de premiers secours et de premiers soins aux personnes blessées

### ➔ Compétences opérationnelles

Libellé	Définition
Appliquer et transmettre les règles de sécurité	Mettre en œuvre et savoir transmettre les procédures de sécurité
Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité	Mettre en œuvre les éléments d'une politique de sécurité du système d'information
Établir un périmètre de sécurité	Établir une limite physique pour délimiter la zone à risque accessible uniquement au personnel autorisé en attendant l'arrivée des secours
Mettre en œuvre des méthodologies de mesures, de tests et de sécurité	Gérer et maintenir les procédures de la sécurité du SI selon la politique sécurité du SI
Mettre en œuvre les techniques de construction et maintenance des bâtiments	Mettre en œuvre des techniques de construction, de maintenance, d'adaptation et de mise en sécurité des bâtiments
Participer à la sécurité des personnes et des locaux	Mettre en œuvre des actions de prévention en matière de sécurité des personnes et des locaux
Savoir utiliser les équipements de sécurité	Gérer le parc ; connaître et savoir se servir de l'ensemble des équipements d'alerte et protection

# Domaine « Systèmes d'information et de communication »

## ➔ Connaissances

Libellé	Définition
Applications métiers	Connaissance des principales applications informatiques du domaine et de leurs caractéristiques
Architecture des équipements locaux	Définition non nécessaire
Architecture et environnement technique du système d'information	Connaissance de la structure technique du système d'information : réseaux, architecture logicielle et matérielle
Architecture fonctionnelle	Connaissance des liens existants entre les fonctions de l'institution
Architectures techniques, outils, progiciels	Connaissance de l'organisation logique des moyens techniques mis en œuvre : matériels, logiciels, interfaces
Chartes d'utilisation des systèmes	Connaissance des chartes applicables dans son environnement de travail
Concepts et architectures du système d'information et de communication	Connaissance des activités d'analyse nécessaire à la conception du diagramme d'architecture d'un système d'information. Connaissance de l'organisation des différents éléments du système (logiciels, matériels, humains et informations) et des relations entre chaque élément. Techniques de représentation des diagrammes d'architecture
Connaissance CMMI	Connaissance de l'approche CMMI (capability maturity model integrated), du référencement et du partage des bonnes pratiques. Principe de développement et de maintenance des systèmes d'information
Connaissances service oriented applications (SOA)	Principe de l'architecture orientée services (AOS ou SOA) : modèle d'interaction applicative qui met en œuvre des services (composants logiciels)
Diagnostic et résolution de problèmes	Connaissance des méthodes de classification d'un problème et processus de résolution du problème
Interopérabilité et outils de gestion de contenus	Connaître ou mettre en œuvre les normes techniques communes (format des fichiers, etc.) adoptées en amont et en aval de la filière éditoriale, de façon à ce que les différents projets éditoriaux soient compatibles entre eux et que l'utilisateur puisse lire un même texte indifféremment sur plusieurs matériels de lecture sans coût de transfert. Utiliser les logiciels destinés à la conception et à la mise à jour dynamique de sites web ou d'applications multimédia
Langages de programmation	Définition non nécessaire
Méthodes de mise en production	Connaissance des méthodes de mise en exploitation
Méthodes de modélisation et de développement	Connaissance des méthodes de conception et de développement de produits applicatifs. Construction du modèle conceptuel de données

## Domaine « Systèmes d'information et de communication »

Libellé	Définition
Méthodes de réingénierie des processus	Connaissances des activités et des objectifs des processus ; identification des processus d'activités à reconcevoir ; identifier les leviers technologiques ; concevoir et élaborer un prototype du nouveau processus. Connaissance des méthodes permettant de diminuer les coûts relatifs à l'organisation afin d'améliorer l'efficacité globale et de reconstruire la structure afin d'assurer un changement positif pour l'organisation
Normes d'exploitation	Définition non nécessaire
Outils numériques et leurs usages	Définition non nécessaire
Performance et métrologie	Techniques de mesure et d'analyse du comportement des systèmes d'information soumis à des tests de charge ou de performance. Optimisation de la disponibilité des SI avant mise en exploitation
Processus métiers	Connaissance de l'ensemble des activités qui s'enchaînent de manière chronologique pour atteindre un objectif dans le contexte d'une organisation de travail
Sécurité des systèmes d'information et de communication	Connaissance des enjeux de la sécurité du SI et des méthodes d'analyse des risques
Systèmes d'information	Structuration du système d'information ; principaux outils utilisés ; principaux projets en cours ; services impliqués dans la mise au point ou la maintenance du système d'information
Systèmes d'informations géo-référencés	Connaissance des principaux outils conçus et utilisés pour stocker des informations géo-référencées, les mettre à jour, les restituer et mesurer l'apport d'un système d'information géo-référencé
Systèmes de gestion de bases de données	Connaissance des principaux logiciels pour stocker des informations, les mettre à jour et les restituer (Access, Business objects)
TIC (technologies de l'information et de la communication)	Connaissance des principaux outils conçus et utilisés pour produire, traiter, entreposer, échanger, classer, retrouver et lire des documents numériques ; des outils propres au domaine de l'enseignement et de l'apprentissage (TICE) ; et des usages associés aux outils

# Domaine « Systèmes d'information et de communication »

## ➔ Compétences opérationnelles

Libellé	Définition
<b>Administrer un système de base de données</b>	Connaître les procédures d'exploitation d'optimisation et les standards d'échanges de données ; savoir utiliser les systèmes de gestion de bases de données employés, les langages de requête et les outils de programmation nécessaires ; tester et comparer les caractéristiques de différents systèmes de gestion de bases de données et maintenir la cohérence du référentiel de données
<b>Analyser les impacts techniques et organisationnels des normes et standards préconisés</b>	Définition non nécessaire
<b>Anticiper les évolutions fonctionnelles et techniques</b>	Accompagner les changements d'organisation ou de processus de travail ; identifier les différentes architectures matérielles et conduire des analyses d'impact pour proposer les évolutions technologiques
<b>Construire et gérer une base de données</b>	Identifier la structure de base de données la plus adaptée au besoin, les informations considérées comme essentielles et organiser l'alimentation de cette base de données (procédures, fréquence, rôles)
<b>Coordonner des projets interservices</b>	Définition non nécessaire
<b>Élaborer et mettre en œuvre un plan de tests</b>	Élaborer la campagne de tests d'un système informatique (objectifs et stratégie de test, type de test à réaliser, scénarios fonctionnels à tester, définition du jeux de données nécessaires, planning d'exécution des tests) et la mettre en œuvre
<b>Évaluer les risques SIC</b>	Utiliser les différentes méthodes d'analyse des risques d'un système d'information (EBIOS...) pour le sécuriser ; savoir évaluer les critères de sécurité
<b>Évaluer une solution informatique ou de télécommunication</b>	Définition non nécessaire
<b>Gérer un référentiel technique</b>	Administrer le référentiel technique d'un système d'information
<b>Mettre en œuvre la charte d'utilisation et de sécurité du SI</b>	Définition non nécessaire
<b>Modéliser et concevoir les architectures techniques de systèmes d'information</b>	Savoir représenter les diagrammes d'architecture et assurer la conception d'un système d'information
<b>Programmer dans différents environnements informatiques</b>	Définition non nécessaire
<b>Rédiger des clauses techniques</b>	Inclure dans les cahiers des charges les normes et standards applicables de la profession

## Domaine « Systèmes d'information et de communication »

Libellé	Définition
Rédiger et mettre à jour la documentation fonctionnelle et technique	Définition non nécessaire
Utiliser les techniques de représentation systémique	Définition non nécessaire
Utiliser les technologies de l'information et de la communication	Savoir utiliser les fondamentaux de l'informatique, de la bureautique et d'internet

# Domaine « Communication - Multimédia - Graphisme - Édition »

## → Connaissances

Libellé	Définition
<b>Chaîne éditoriale</b>	Avoir des notions ou connaître de façon approfondie toutes les étapes de l'édition d'un produit : conception, pré-press, fabrication, impression, commercialisation, diffusion/distribution
<b>Chaîne graphique</b>	Tenir compte de la conception d'éléments et de territoires graphiques (logo, typographie, univers coloriel, signes, symboles, etc.) dans le travail bureautique ou l'édition. Appliquer la charte graphique sur des supports multiples : édition imprimée, numérique, signalétique...
<b>Diffusion et distribution de l'édition</b>	Maîtriser les techniques de promotion et de commercialisation des produits éditoriaux (équipe de vente, catalogues, référencement des produits, analyse des ventes, fixation des prix et tirages...). Connaître les tâches liées à la circulation physique du produit (stockage, transport) et à la gestion des flux financiers (traitement des commandes et des retours, facturation et recouvrement)
<b>Graphisme et mise en page</b>	Maîtriser les techniques de communication visuelle qui, pour tout type de supports (papier, web et audio-visuel), travaillent sur le sens des messages à l'aide de formes graphiques et rédactionnelles à créer ou imposées. Assurer ensuite la composition graphique d'un contenu informationnel dans un espace donné (feuille, page web...)
<b>Industries graphiques</b>	Connaissance des domaines d'application des industries graphiques (affiches, catalogues, livres, journaux, publicités, signalétique, emballages...) dans le cadre de la chaîne de production d'un produit graphique
<b>Normes d'accessibilité pour l'édition</b>	Être capable de mesurer la conformité des supports web qui doivent être accessibles pour les personnes handicapées, et de proposer les corrections nécessaires pour rendre les contenus accessibles par tous. Maîtriser les normes techniques d'accessibilité établie par le référentiel général d'accessibilité pour les administrations (RGAA)
<b>Normes et techniques de la structuration de contenus</b>	Dans la perspective d'une production éditoriale multi-support, connaître les langages des systèmes d'information et leurs règles de structuration des contenus (XML, DTD, Unicode...)
<b>Techniques de communication</b>	Méthodes pour communiquer efficacement à l'oral comme à l'écrit

# Domaine « Communication - Multimédia - Graphisme - Édition »

## ➔ Compétences opérationnelles

Libellé	Définition
Communiquer pour expliquer le sens de l'action	Transmettre des informations indispensables à la compréhension de la stratégie et des actions décidées pour convaincre du bien-fondé de celle-ci
Gérer la chaîne éditoriale	Avoir des notions ou connaître de façon approfondie toutes les étapes de l'édition d'un produit : conception, pré-presse, fabrication, impression, commercialisation, diffusion/distribution
Identifier et restituer de l'information	Repérer les informations et savoir rendre compte. Savoir rechercher, décoder et traiter de manière efficiente et efficace un grand nombre de données dans des délais impartis et restituer l'information de manière visuelle
Mettre en œuvre sa créativité et son sens artistique	Stimuler son imagination, sa sensibilité, sa capacité d'innovation en tenant compte de critères esthétiques
Respecter les normes et standards en matière de développement et de documentation	Définition non nécessaire



## Domaine « Langues »

### → Connaissances

Libellé	Définition
Anglais technique	Définition non nécessaire
Langue anglaise	Connaissances de la langue anglaise permettant d'avoir une conversation par écrit ou par oral
Langue anglaise (ou une autre langue)	Définition non nécessaire
Langue française	Savoir lire, écrire, comprendre et parler le français

# Domaine

## « Compétences transversales »

### ➔ Connaissances

Libellé	Définition
Analyse du travail	Connaissance des principales techniques de l'analyse de la tâche (travail prescrit) et de l'activité (travail réel) des utilisateurs afin de décrire l'existant, spécifier les nouveaux besoins et identifier les écarts
Connaissance d'un domaine disciplinaire ou interdisciplinaire	Connaissances d'une discipline acquise dans le cadre d'un diplôme et/ou d'une expérience conséquente du domaine concerné. Connaissances des savoirs disciplinaires et interdisciplinaires qui justifient l'action pédagogique
Connaissances générales en analyse et de synthèse	Connaissances de base des méthodes quantitatives et qualitatives permettant de mieux comprendre les études afin de pouvoir interpréter les résultats avec un regard critique
Connaissances générales en méthodes de gestion et de suivi	Connaissance de notions de base pour le développement d'une pratique de gestion, permettant d'assurer des prestations en utilisant de façon optimale les ressources allouées
Culture du domaine	Ensemble de connaissances générales relatives au domaine concerné (notions sur le fonctionnement du secteur, les organismes de référence, le cadre réglementaire, les tendances du marché)
Culture internet	Fonctionnement général d'internet. Techniques de recherche et de veille (moteurs de recherche, flux RSS). Outils de collaboration (blogs, wikki...)
Environnement professionnel	Connaissance des différents partenaires de l'environnement, développement d'un réseau d'information et d'échange avec les différents partenaires
Environnement socio-économique	Ensemble des conditions sociales (conditions de vie, niveau de revenu, principaux indicateurs) et économiques (dynamisme des différents secteurs, principaux indicateurs)
Expertise du domaine	Définition non nécessaire
Méthode d'analyse des risques	Connaissance des principaux types de risques, des méthodes et outils d'identification et d'analyse des risques (ex : cartographie des risques), élaboration de plans d'actions (préventives ou correctives), mise en place de dispositifs de gestion des risques
Méthodologie de conduite de projet	Démarche méthodologique visant à organiser de bout en bout le bon déroulement d'un projet. Principaux concepts méthodologiques de conduite d'un projet (termes usuels, grandes étapes d'un projet, rôle des acteurs, organisation du processus de décision, élaboration d'un tableau de bord de suivi, connaissance des bonnes pratiques)
Savoirs issus de la pratique dans la discipline enseignée	Connaissance issues de l'expérience (professionnelle ou non) dans la discipline enseignée
Technique d'élaboration de documents	Définition non nécessaire
Techniques du domaine	Connaissance technique d'un champ de compétences précis relevant d'un métier

# Domaine

## « Compétences transversales »

### ➔ Compétences opérationnelles

Libellé	Définition
Animer un réseau/un groupe	Identifier les interlocuteurs les plus aptes à devenir membres du réseau
Animer une réunion	Animer une réunion avec assurance et dynamisme en respectant les objectifs et la durée impartie
Appliquer les normes, procédures et règles	Mettre en pratique les normes, procédures et règles et les mettre en œuvre avec rigueur
Appliquer les techniques du domaine	Mettre en œuvre l'ensemble des procédures opérationnelles et des spécificités techniques liées au domaine
Apporter des réponses à des besoins spécifiques	Savoir élaborer, proposer et présenter des solutions adaptées
Assurer la maîtrise d'ouvrage	Décrire les besoins et conduire l'élaboration du cahier des charges, veiller au respect des plannings et des budgets, prévoir les impacts sur les processus et organiser les actions de conduite du changement et piloter les prestataires
Assurer la validation des résultats	Remettre les résultats aux interlocuteurs à même de les valider et s'assurer que la validation est effective
Communiquer et faire preuve de pédagogie	Savoir rendre des informations accessibles au plus grand nombre et les présenter de manière attrayante
Définir des procédures et de règles	Identifier les différentes phases d'un processus, et les différents acteurs ; établir une ou plusieurs fiches permettant de décrire l'enchaînement des étapes permettant de parvenir au but ; mettre en évidence les conditions de réussite ou de dysfonctionnement du processus. Savoir préparer, diffuser et assurer la mise en œuvre de procédures en proposant des modalités pratiques, des outils communs d'application, des fiches de procédures dans le respect de la réglementation en matière juridique, de gestion financière et de gestion RH
Effectuer une analyse de besoins	Animer des groupes d'expression de besoin ; analyser et formaliser en relation avec les utilisateurs et les traduire en scénarios d'évolution pour un arbitrage MOA
Élaborer un cahier des charges	Adopter une structure de cahier des charges adaptée au domaine et à l'objet du marché ; recueillir et formaliser le besoin avec précision et en respectant la forme associée au domaine du marché. Savoir rédiger un document décrivant de la façon la plus précise possible, avec un vocabulaire simple, les besoins auxquels la maîtrise d'œuvre doit répondre ; exprimer le besoin de manière fonctionnelle, indépendamment de toute solution technique
Enregistrer et classer les documents	Capacité à gérer les documents dans le système d'information et les classer
Établir des relations	Créer des liens durables avec d'autres personnes ou d'autres organisations

## Domaine « Compétences transversales »

Libellé	Définition
Établir un diagnostic	Être capable d'analyser rapidement une situation et déduire les solutions pertinentes
Évaluer et hiérarchiser des besoins	Identifier les bonnes sources (cadres réglementaires, structures, personnes), faire expliciter les besoins et les prioriser
Évaluer les attentes et besoins des publics concernés	Mener une étude auprès de publics sur les attentes et les besoins en identifiant les questions pertinentes et en synthétisant les réponses recueillies
Expliciter les besoins et les prioriser	Recueillir les informations sur les publics cibles (utilisateurs, usagers) et sur leurs besoins (explicités ou non), savoir les comprendre et les prioriser en vue de fournir une réponse ou une offre adaptées
Exprimer et structurer des idées	Exprimer des idées de manière structurée de manière compréhensible, en bon français et sans faute d'orthographe
Gérer des interlocuteurs	Entretenir des relations avec de nombreux partenaires intéressés au bon fonctionnement d'une structure
Gérer les situations d'urgence	Faire face à l'inattendu sans perdre son sang-froid
Gérer une organisation	Mettre en place une organisation et des processus, les faire évoluer au fil du temps en accompagnant les changements, gérer de manière optimale les moyens financiers et humains associés
Initier et conduire des partenariats	Identifier les partenaires potentiels les plus intéressants pour l'organisation, conclure le partenariat, identifier et mettre en œuvre les meilleurs moyens de l'entretenir (rencontres, information). Savoir inscrire son activité dans un réseau dépassant le cadre de l'établissement
Jouer un rôle de conseil ou d'aide à la décision	Conseiller sur ce qu'il convient de faire au vu d'objectifs et d'une situation donnée, en présentant les avantages, inconvénients et risques des choix possibles et des propositions d'action
Mettre en œuvre des procédures et des règles	Connaître les procédures et les règles et les suivre avec rigueur
Piloter un projet	Identifier les étapes essentielles, répartir les tâches entre les membres de l'équipe en tenant compte des capacités de chacun, suivre l'état d'avancement des différentes tâches (objectifs, ressources, moyens alloués), identifier les risques et leur apporter des solutions, tenir informés les décideurs de l'état d'avancement du projet
Réaliser des synthèses	Rédiger une synthèse cohérente et structurée à partir d'éléments de nature diverse dans un style unifié, en bon français et sans faute d'orthographe ; savoir distinguer l'essentiel de l'accessoire, hiérarchiser les informations et retenir les informations les plus importantes
Rédiger des rapports ou des documents	Structurer la rédaction d'un rapport ou d'un document en respectant un plan de rédaction

## Domaine « Compétences transversales »

Libellé	Définition
Résoudre des problèmes	Traiter de manière autonome des situations imprévues, rechercher des alternatives et implémenter des solutions
S'exprimer en public	Soigner son langage ; s'adapter au public ; créer le contact, savoir répondre aisément, faire face à un public difficile
Savoir gérer les aléas	Anticiper les aléas en analysant suffisamment tôt les risques, faire preuve de réactivité face à l'imprévu, prioriser les actions
Savoir gérer son activité dans un calendrier et un cadre de gestion complexe	Capacité à organiser et à planifier son travail en respectant les échéances et les délais contraints dans un cadre de gestion complexe
Savoir planifier	Planifier des activités en sachant se faire une idée précise de leur durée, savoir les intégrer dans un programme préétabli
Savoir planifier et respecter des délais	Capacité à organiser et à planifier son travail en respectant de grandes échéances et des délais contraints. Être apte à maîtriser rigoureusement le temps imparti pour atteindre les objectifs fixés
Savoir rendre compte	Savoir présenter un travail en détaillant les différentes phases qui ont permis d'atteindre le résultat et faire remonter des questions ou des difficultés
Structurer son travail	Structurer son propre travail en fixant des priorités et en fixant de façon systématique un grand nombre de tâches
Traiter de l'information	Savoir rechercher, décoder et traiter de manière efficiente et efficace un grand nombre de données dans des délais impartis et restituer l'information de manière visuelle
Transmettre des connaissances	Prendre du recul par rapport à une activité et faire preuve de pédagogie dans la transmission des connaissances
Transmettre des informations	Capacité à diffuser de l'information en se faisant comprendre par son interlocuteur
Travailler en équipe	S'intégrer et coopérer dans un ou plusieurs groupes de travail, projets ou réseaux et y apporter une contribution efficace
Utiliser les logiciels spécifiques à l'activité	Utiliser couramment les applications informatiques spécifiques à chaque secteur concerné
Utiliser les outils bureautiques	Utiliser avec aisance les fonctions courantes de Word, Excel et Powerpoint

# Domaine « Compétences comportementales »

## ➔ Compétences comportementales

Libellé	Définition
Aptitude à porter les valeurs de la structure	Capacité à s'approprier la stratégie et le contexte de la structure pour les valoriser auprès des différents interlocuteurs
Autonomie/Confiance en soi	Être apte à réaliser des activités sans avoir besoin en permanence de soutien ou de supervision. Être capable d'accepter de courir le risque de difficultés ou de critiques lorsque la situation le nécessite. Être capable de s'affirmer, d'affirmer ses décisions et ses actions
Capacité à développer une vision stratégique	Par sa compréhension des enjeux dans une approche globale, être capable de projeter son action dans le long terme
Capacité à gérer le stress	Être apte à maîtriser ses réactions et à mobiliser pleinement ses ressources physiques et nerveuses en situation de stress (surcharges, situations difficiles à gérer)
Capacité d'adaptation	Capacité à s'adapter à des situations variées et à ajuster ses comportements en fonction des caractéristiques de l'environnement, des enjeux de la situation et du type d'interlocuteur
Capacité d'écoute	Capacité à comprendre les motivations et les comportements des autres grâce à la mise en œuvre d'une écoute active et attentive
Capacité de conceptualisation	Capacité, à partir de l'analyse d'une situation/d'une connaissance, d'en dégager les principes et idées maîtresses qui la définissent, en vue d'en proposer des modèles et des méthodes d'action
Capacité de conviction	Convaincre, aider, influencer ses interlocuteurs internes et externes pour agir et prendre des décisions dans une direction souhaitée
Capacité de décision	Capacité à prendre rapidement des décisions et à en rendre compte à sa hiérarchie
Capacité de raisonnement analytique	Capacité à identifier les différents composants d'un problème, d'une situation et les liens qui les unissent en vue de leur traitement
Capacité prospective	Capacité à intégrer les éléments de prévision dans son action afin de prévenir et de gérer les aléas
Créativité/Sens de l'innovation	Capacité à rechercher, à imaginer, à définir et à mettre en œuvre des solutions ou pratiques nouvelles, dans le but d'améliorer les résultats et la façon de les atteindre
Curiosité intellectuelle	Être ouvert sur la nouveauté, avoir le goût d'apprendre, de connaître des choses nouvelles
Diplomatie	Capacité à trouver des compromis acceptables avec ses interlocuteurs
Leadership	Capacité à obtenir la confiance de ses interlocuteurs et à les entraîner dans la poursuite d'un objectif partagé
Maîtrise de soi	Capacité à se contrôler et à maîtriser ses émotions, à prendre du recul par rapport à une situation, à conserver une vision de l'action à mener et à la mettre en œuvre

## Domaine « Compétences comportementales »

Libellé	Définition
Réactivité	Capacité à agir ou à identifier rapidement les actions à mener face à une situation non prévue, en hiérarchisant les actions, en fonction de leur degré d'urgence/d'importance
Rigueur/Fiabilité	Être capable d'appliquer de manière systématique et correcte des savoirs et savoir-faire normés (mode opératoire, règle, procédure, méthode). Être capable de réaliser des activités sans erreurs ou imprécisions. Capacité à transmettre des informations avec exactitude
Sens critique	Être capable de s'interroger sur la réalité d'un élément ou sur l'opportunité d'une décision afin de permettre l'adoption de la meilleure solution possible ou d'améliorer une situation
Sens de l'initiative	Être capable d'agir face à l'imprévu, d'anticiper des réponses aux événements futurs et aux problèmes prévisibles
Sens de l'organisation	Capacité à structurer de manière méthodique un travail pour atteindre des objectifs. Capacité à hiérarchiser, à établir des priorités
Sens de la confidentialité	Communiquer les informations détenues dans l'exercice du métier aux seules personnes habilitées ou ayant le besoin d'en connaître
Sens relationnel	Capacité à entrer en contact avec autrui et à être réceptif aux informations fournies par l'environnement. Capacité à construire un réseau relationnel et à l'utiliser comme aide et support à son action