

Référentiel des savoir-être professionnels de Pôle emploi

La compétence est la capacité à exercer des activités dans une situation donnée, elle comprend les savoirs, les savoir-faire et les savoir-être professionnels.

Les savoir-être professionnels sont les capacités à agir ou interagir avec les autres dans un contexte professionnel.

Libellé usuel	Définition
Capacité d'adaptation <i>Exemple</i>	Capacité à s'adapter à des situations variées et à s'ajuster à des organisations, des collectifs de travail, des habitudes et des valeurs propres à l'entreprise. <i>Etre souple, agile, s'adapter à une situation imprévue</i>
Gestion du stress <i>Exemple</i>	Capacité à garder le contrôle de soi pour agir efficacement face à des situations irritantes, imprévues et stressantes. <i>Garder son calme</i>
Travail en équipe <i>Exemple</i>	Capacité à travailler et à se coordonner avec les autres au sein de l'entreprise en confiance et en transparence pour réaliser les objectifs fixés. <i>Aider ses collègues, savoir demander de l'aide</i>
Capacité à fédérer <i>Exemple</i>	Capacité à mobiliser une équipe e/ou des interlocuteurs et à les entraîner dans la poursuite d'objectifs partagés. <i>Etre un leader, rassembler</i>
Sens de la communication <i>Exemple</i>	Capacité à transmettre clairement des informations, à échanger, à écouter activement, à réceptionner des informations et messages et à faire preuve d'ouverture d'esprit. <i>Etre à l'écoute, être attentif aux autres</i>
Autonomie <i>Exemple</i>	Capacité à prendre en charge son activité sans devoir être encadré de façon continue. <i>Travailler efficacement sans responsable</i>
Sens de l'organisation <i>Exemple</i>	Capacité à planifier, à prioriser, à anticiper des actions en tenant compte des moyens, des ressources, des objectifs et du calendrier pour les réaliser. <i>Planifier, ordonner ses actions par priorité</i>
Rigueur <i>Exemple</i>	Capacité à respecter les règles et codes de l'entreprise; à réaliser des tâches en suivant avec précision les procédures et instructions fournies ; à transmettre des informations avec exactitude. <i>Etre ponctuel, respecter les engagements, résister à la distraction</i>
Force de proposition <i>Exemple</i>	Capacité à être proactif, à initier, à imaginer des propositions nouvelles pour résoudre les problèmes identifiés ou pour améliorer une situation. <i>Proposer des améliorations, être positif et constructif</i>
Curiosité <i>Exemple</i>	Capacité à aller chercher au-delà de ce qui est donné à voir, à s'ouvrir sur la nouveauté et à investiguer pour comprendre et agir de façon appropriée. <i>Avoir l'envie d'apprendre</i>
Persévérance <i>Exemple</i>	Capacité à maintenir son effort jusqu'à l'achèvement complet d'une tâche, quels que soient les imprévus et les obstacles de réalisation rencontrés. <i>Faire preuve de volonté, d'assiduité, de régularité, rebondir après une erreur</i>
Prise de recul <i>Exemple</i>	Capacité à faire preuve d'objectivité, à prendre de la distance pour analyser les faits, les situations et les interactions avant d'agir ou de prendre une décision. <i>Réfléchir avant d'agir ou de prendre une décision</i>
Réactivité <i>Exemple</i>	Capacité à réagir rapidement face à des événements et à des imprévus, en hiérarchisant les actions, en fonction de leur degré d'urgence / d'importance. <i>Faire preuve de dynamisme, vivacité, énergie, comprendre vite</i>
Capacité de décision <i>Exemple</i>	Capacité à faire des choix pour agir, à prendre en charge son activité et à rendre compte, sans devoir être encadré de façon continue. <i>Savoir faire des choix</i>