

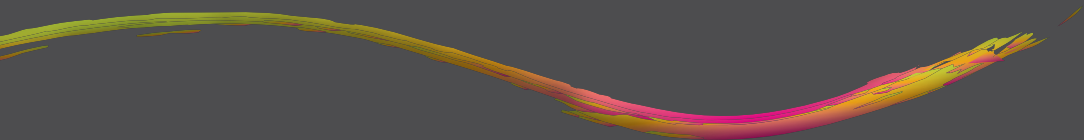


# RÉFÉRENTIEL POUR LA RECONNAISSANCE D'ATTITUDES PROFESSIONNELLES



REPUBLIQUE  
ET CANTON  
DE GENÈVE

# RÉFÉRENTIEL POUR LA RECONNAISSANCE D'ATTITUDES PROFESSIONNELLES



**S'INFORMER**

**COMPRENDRE ET MÉMORISER**

**ORGANISER SON TRAVAIL**

**COMMUNIQUER ET COLLABORER**

**S'ADAPTER**

**GÉRER LES DIFFICULTÉS**

## S'INFORMER

### *s'intéresser à son environnement de travail :*

- Questionner sur le métier et sur l'environnement professionnel.
- Se renseigner sur la mission et les objectifs de l'entreprise.
- Utiliser la documentation à disposition dans l'entreprise, sur internet, etc.

### *Connaître l'organisation de l'entreprise :*

- Comprendre les rôles et les fonctions des collaborateurs.
- Prendre connaissance des règlements et procédures.
- Se renseigner sur les normes de sécurité et d'hygiène en vigueur.

## COMPRENDRE ET MÉMORISER

### *Comprendre l'information donnée :*

- Relever les informations importantes.
- Chercher les informations manquantes.
- Identifier ce que l'on ne comprend pas.
- Oser poser des questions lorsque l'on ne comprend pas.
- Identifier les faits objectifs dans l'information reçue.

### *Faire une synthèse de l'information :*

- Dégager l'essentiel de l'information à partir de plusieurs éléments.

### *Mémoriser :*

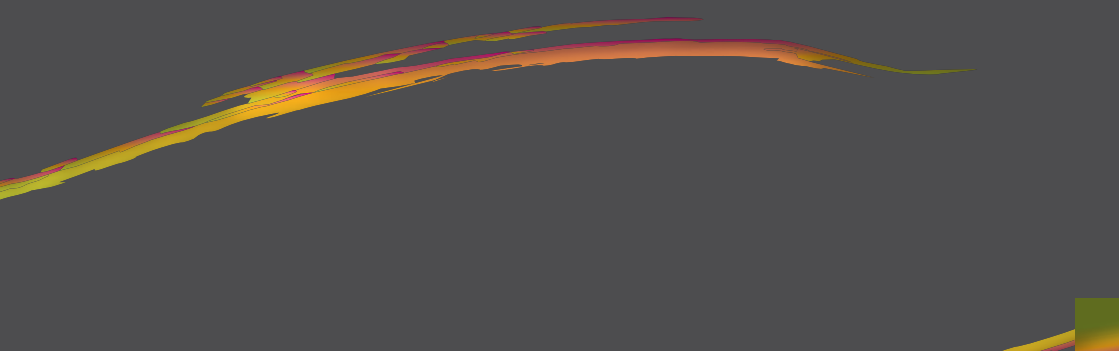
- Retenir les principaux éléments de l'information et les appliquer.
- Donner du sens aux informations théoriques en leur trouvant des applications concrètes.

# ORGANISER SON TRAVAIL

## *Gérer son activité :*

- Comprendre le déroulement des tâches (ordre des tâches).
- Prévoir l'ordre des différentes étapes à réaliser selon les priorités identifiées.
- Préparer son matériel.
- Effectuer les tâches dans l'ordre et de manière autonome.
- Demander spontanément une nouvelle tâche si le travail est terminé et réussi.
- Ranger son matériel avant de quitter son lieu de travail.
- Reprendre la tâche inachevée la veille.

## *Organiser son temps :*

- Tenir compte des différents plannings : journalier / hebdomadaire / mensuel.
  - Identifier les tâches prioritaires.
  - Gérer son temps pour atteindre les objectifs dans les délais fixés.
- 
- A decorative brushstroke in shades of yellow, orange, and red, sweeping across the bottom of the page.

## COMMUNIQUER ET COLLABORER

### *Écouter:*

- Prendre note des consignes.
- Éviter d'interrompre.
- Poser des questions si le vocabulaire ou les consignes ne sont pas clairs.
- Comprendre la nuance entre remarque et manque de respect.

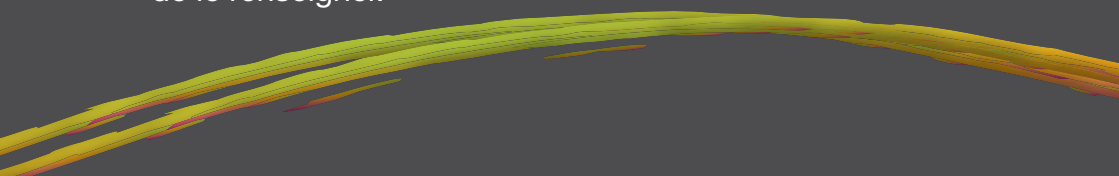
### *S'exprimer:*

- Assimiler les termes de politesse et les utiliser correctement.
- S'assurer de la disponibilité de son interlocuteur avant de l'interpeller.
- Adapter son vocabulaire et sa gestuelle en fonction de son interlocuteur.
- Respecter une opinion et exprimer la sienne dans le respect des interlocuteurs.

### *Expliquer:*

- Connaître le vocabulaire professionnel et l'utiliser correctement.
- Décrire une situation du début à la fin de la manière la plus simple possible.
- Utiliser des moyens auxiliaires : schémas, exemples, etc.

### *Informier:*

- Savoir quelle information transmettre, à qui et dans quel délai.
  - Savoir quand et comment utiliser les outils de communication (messagerie, téléphone, etc.).
  - Identifier les besoins d'information de son interlocuteur avant de le renseigner.
- 

## S'ADAPTER


### *Tenir compte des exigences de son environnement :*

- Observer les codes professionnels : ponctualité, habillement, communication, horaire de pause, justificatif d'absence.
- Agir conformément aux règlements de l'entreprise.
- Respecter systématiquement les normes de sécurité et d'hygiène en vigueur.
- Respecter la confidentialité des procédés internes à l'entreprise.

### *S'intégrer dans un groupe :*

- S'intéresser aux collaborateurs et à leurs tâches.
- Faire preuve de discrétion concernant sa vie privée et celle des autres.
- Identifier les moments conviviaux importants pour le groupe et y participer.

### *Travailler en équipe :*

- Respecter le rôle de chaque collaborateur dans le groupe.
  - Collaborer conformément aux attentes de l'équipe.
  - Accorder la priorité aux intérêts du groupe et de la mission.
  - S'intéresser à la manière dont son attitude est perçue par les membres de l'équipe.
- 

## GÉRER LES DIFFICULTÉS

### *Gérer sa situation :*

- Comprendre le rôle et les limites du formateur, des collègues de travail, du conseiller référent, du commissaire, du maître de classe, etc.
- Identifier les erreurs commises.
- Comprendre les conséquences de ses erreurs.
- Mettre en place les actions pour progresser.
- Reconnaître ses limites et les progrès à effectuer.

### *Gérer l'imprévu :*

- Modifier son action en fonction des priorités du moment.
- Adapter son comportement et ses actions face à un événement perturbateur.
- identifier les difficultés rencontrées lors d'une situation inattendue.
- Utiliser les moyens existants pour résoudre un problème inhabituel.

DIP • OFPC • 6, rue Prévost-Martin • 1205 Genève  
SERVICE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE  
Tél. +41 22 388 46 00



REPUBLIQUE  
ET CANTON  
DE GENEVE

Département de l'instruction publique, de la culture et du sport  
**Office pour l'orientation, la formation professionnelle et continue**  
6, rue Prévost-Martin • 1205 Genève  
Tél. +41 (22) 388 44 00 • [ofpc@etat.ge.ch](mailto:ofpc@etat.ge.ch) • [www.geneve.ch/ofpc](http://www.geneve.ch/ofpc)