

Référentiel de Compétences du Label LSSP 2024 :

Soft Skills et Déontologie pour les Prestataires Externes

Objectifs et Contexte de la Labellisation :

Le label LSSP 2024 vise à reconnaître les compétences humaines et éthiques des prestataires externes, tels que les formateurs et consultants. Ce label valorise l'engagement professionnel et les standards de comportement, assurant des interactions respectueuses et déontologiques. Il garantit une qualité relationnelle et un respect des normes éthiques, contribuant à une expérience enrichissante pour les apprenants et les collaborateurs.

Activités Visées :

Les candidats au label sont évalués sur leur capacité à interagir de manière constructive et professionnelle dans divers contextes. Ils doivent démontrer des compétences en gestion de conflits, adaptabilité, respect des valeurs éthiques et savoir-faire relationnel. Le label met l'accent sur la capacité des candidats à créer des environnements collaboratifs et à agir avec intégrité dans leurs relations professionnelles.

Compétences Attestées :

1. **Communication et Relations Interpersonnelles** : Maîtrise de l'écoute active et de l'expression adaptée aux divers interlocuteurs, capacité à instaurer un dialogue constructif.
2. **Déontologie et Éthique Professionnelle** : Respect des normes de confidentialité et d'intégrité, engagement à agir de manière éthique.
3. **Gestion des Conflits et Adaptabilité** : Aptitude à gérer les tensions et les imprévus tout en maintenant une attitude professionnelle, flexibilité dans les situations changeantes.
4. **Méthodologie de Travail** : Organisation efficace, adaptation des méthodes de travail en fonction des situations.
5. **Interaction avec les Collaborateurs** : Collaboration harmonieuse avec les équipes et partenaires externes, contribution à un environnement de travail positif.

Modalités de Labellisation :

1. **Entretien Initial (2 heures)** : Cet entretien inclut des mises en situation pour évaluer les compétences interpersonnelles et la déontologie du candidat. Les

questions sont conçues pour mesurer les réactions naturelles du candidat face à des situations concrètes.

2. **Obtention de Recommandations** : À la suite de l'entretien, le candidat doit obtenir trois recommandations d'établissements partenaires. Ces recommandations attestent des compétences professionnelles et humaines du candidat, renforçant la crédibilité de sa labellisation.
3. **Renouvellement Annuel** : Le label est renouvelable chaque année, impliquant un contrôle continu des compétences pour garantir une constance dans les standards éthiques et relationnels.

Conclusion :

Le label LSSP 2024 assure que les prestataires labellisés respectent des standards élevés en matière de relations humaines et de déontologie. Ils se distinguent par leur capacité à instaurer un climat de confiance et de respect, tout en adhérant aux valeurs de l'éthique professionnelle dans leur domaine.

Blocs de Compétences pour le Label LSSP 2024

LSSPBC01 - Communication et Relations Interpersonnelles

- **Liste de compétences :**
 - Maîtriser l'écoute active et l'adaptation du discours en fonction des interlocuteurs.
 - Favoriser un dialogue constructif en maintenant des échanges respectueux.
 - Adapter son style de communication selon les contextes professionnels rencontrés.
- **Modalités d'évaluation :**
 - **Entretien** (2 heures) avec mise en situation, évaluation par le jury.
 - Critères : Capacité d'écoute, clarté du discours, flexibilité communicationnelle.
 - **Validation** : Basé sur la capacité à réagir efficacement aux situations simulées.

LSSPBC02 - Déontologie et Éthique Professionnelle

- **Liste de compétences :**

- Respect des règles de confidentialité et d'intégrité dans les interactions.
- Adhésion aux valeurs éthiques et engagement dans des comportements responsables.
- Sensibilisation et respect des pratiques éthiques au sein de l'organisation.
- **Modalités d'évaluation :**
 - **Entretien et mises en situation** pour observer les réactions éthiques du candidat.
 - Critères : Engagement éthique, respect des règles de déontologie, discernement.
 - **Validation** : Évaluation de la cohérence avec les valeurs éthiques du label.

LSSPBC03 - Gestion des Conflits et Adaptabilité

- **Liste de compétences :**
 - Gérer les tensions et les conflits de manière constructive.
 - Maintenir une attitude professionnelle dans des situations de stress ou d'incertitude.
 - S'adapter aux dynamiques changeantes et aux imprévus.
- **Modalités d'évaluation :**
 - **Simulation de gestion de conflits** durant l'entretien.
 - Critères : Calme, adaptabilité, capacité à désamorcer les conflits.
 - **Validation** : Basée sur les réponses et les réactions aux mises en situation.

LSSPBC04 - Méthodologie de Travail

- **Liste de compétences :**
 - Organisation et structuration des méthodes de travail pour une efficacité optimale.
 - Capacité à adapter ses méthodes en fonction des situations rencontrées.
 - Mise en place de pratiques favorisant la collaboration.
- **Modalités d'évaluation :**
 - **Entretien** et analyse de la structure des pratiques du candidat.

- Critères : Organisation, clarté des processus, capacité à optimiser les pratiques.
- **Validation** : Observée par la pertinence des méthodes de travail exposées.

LSSPBC05 - Interaction avec les Collaborateurs

- **Liste de compétences :**

- Collaborer efficacement avec les équipes et partenaires externes.
- Maintenir des relations professionnelles et respectueuses dans toutes les interactions.
- Contribuer activement à un environnement de travail harmonieux.

- **Modalités d'évaluation :**

- **Entretien** incluant des exemples de collaboration.
- Critères : Capacité à coopérer, qualité des interactions, respect des partenaires.
- **Validation** : Évaluation basée sur la démonstration d'aptitudes collaboratives.

Les Quatre Domaines de Compétences des Prestataires Labellisés

Les compétences des prestataires externes sont regroupées en quatre domaines principaux pour assurer des pratiques professionnelles de haute qualité.

1. Réflexion - Conception - Élaboration

- Compréhension des fondamentaux du domaine, intégration des exigences éthiques, et capacité à concevoir des méthodes et stratégies de travail adaptées aux différents contextes.

2. Mise en œuvre - Exécution

- Installation d'un environnement respectueux, utilisation de méthodes adaptées et engagement dans une approche constructive et proactive pour soutenir l'efficacité du travail.

3. Accompagnement Individuel et Collectif

- Soutien des individus et des groupes pour favoriser la confiance et l'engagement. Facilitation des échanges en adaptant les approches selon les besoins des partenaires.

4. Observation - Analyse - Évaluation

- Capacité à observer, analyser et évaluer les pratiques pour ajuster les interventions et promouvoir une amélioration continue des pratiques professionnelles.

Sélection de Ressources pour l'Accompagnement des Prestataires

Un ensemble de ressources, non normatif, est mis à disposition pour favoriser une culture commune et renforcer les compétences.