

# LE RÉFÉRENTIEL ACTIVITÉS/COMPÉTENCES TRANSVERSES

Il décline les activités/compétences qui peuvent être partagées par d'autres métiers et d'autres familles professionnelles. Il permet à la collectivité de contextualiser un emploi de référence à son organisation et de définir ses fiches de poste.

Le référentiel des activités transverses a été établi par le CNFPT en s'appuyant sur la Nomenclature des Spécialités de Formation (NSF) du Conseil National de l'Information Statistique (INSEE). La référence à cette nomenclature devrait permettre, à terme, un échange d'information avec l'ensemble des partenaires institutionnels en charge de l'analyse de l'emploi et de la formation.

## LE RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS TRANSVERSES EST STRUCTURÉ AUTOUR DE 15 ITEMS :

LIBELLÉS DES FONCTIONS NSF	CODES FONCTIONS	CODES NSF DÉCLINÉS	STRUCTURE DES ACTIVITÉS « TRANSVERSES »
Conception	N	n1	Assistance - études
		n2	Veille - observation
Organisation, gestion	P	p1	Organisation et animation de partenariats
		p2	Conduite de projet et pilotage d'opérations ou de chantiers
		p3	Organisation - encadrement
		p4	Gestion administrative, commande publique et suivi juridique
		p5	Gestion budgétaire et financière
		p6	Gestion ressources humaines
		p7	Gestion patrimoniale et d'équipements
Contrôle, prévention, entretien	R	r1	Évaluation - contrôle - qualité
		r2	Entretien - maintenance
Réalisation du service	T	t1	Relation à l'utilisateur
		t2	Information - communication - concertation
		t3	Santé et sécurité au travail
		t4	Sécurité des usagers

> Le référentiel détaillé ci-après est optionnel, il est susceptible d'évoluer dans le temps. C'est en puisant dans son contenu que les collectivités peuvent compléter leurs profils d'emploi en fonction de leur organisation.

- **Sa structure** : Chacun des quinze items est décliné en niveaux d'intervention permettant de contextualiser le métier au niveau de responsabilité cible de l'organisation.
- Sur la base de ce même référentiel, le CNFPT a établi un référentiel **management/encadrement** sur 3 niveaux distinguant :
  - le management/encadrement supérieur
  - le management/encadrement intermédiaire
  - le management/encadrement de proximité

Basé sur le référentiel des activités/compétences transverses dont il agrège un certain nombre d'items, il relève de la même logique, il est donc donné à titre indicatif et doit donc faire l'objet d'une adaptation au contexte organisationnel de la collectivité. Il fait l'objet des fiches spécifiques jointes.

## ACTIVITÉS/COMPÉTENCES

SAVOIR-FAIRE	SAVOIRS	CODE NSF N1
<b>ASSISTANCE - ÉTUDES</b>		
<b>Assistance à la définition des orientations stratégiques d'une politique publique</b>		
Traduire les orientations et les priorités politiques en plans d'action ou en projets	Orientations et priorités des élus	
Établir des argumentaires stratégiques sur les conditions, les modalités, les contraintes particulières de mise en œuvre de la demande politique	Instances et processus de décision de la collectivité	
Exploiter les résultats d'une évaluation, en hiérarchiser les impacts	Principes de la gouvernance territoriale	
Alerter les élus sur les contraintes et les risques liés à un projet ou une opération	Acteurs institutionnels	
Formuler des avis et rédiger des rapports d'aide à la décision	Environnement économique et social de la collectivité	
Proposer et organiser une tactique de négociation et de communication	Dispositifs d'observation et méthodes d'analyse de la demande sociale	
À partir de la demande et des projets politiques, établir des scénarii sur les différentes stratégies possibles	Méthodes et techniques d'analyse prospective	
Assister les élus dans la représentation de la collectivité		
Intégrer les enjeux climatiques environnementaux, économiques et sociaux dans la prise de décision et la priorisation des projets		
<b>Assistance et appui technique auprès des services de la collectivité</b>		
Analyser la demande de conseil	Caractéristiques du territoire et des domaines d'intervention	
Élaborer des préconisations ou des avis dans le cadre d'une instruction de dossier, juridique, technique, financier etc.	Fonctionnement de la collectivité et des services	
Sensibiliser les services et diffuser des supports d'information	Principes de territorialisation des politiques publiques	
Apporter une aide technique aux utilisateurs d'un équipement ou matériel	Méthodes et techniques d'enquête, d'analyse et de diagnostic	
Contribuer à l'écriture des cahiers des charges	Sociologie des organisations et méthodes d'analyse des organisations	
Rédiger des notices, instructions et procédures		
Conduire une action de formation en interne		
<b>Ingénierie et pilotage d'études</b>		
Arbitrer et opérer des choix entre plusieurs options techniques, scientifiques à partir d'études et de diagnostics	Méthodes d'observation et de prospective	
Élaborer des prescriptions techniques en préalable à un projet, une étude ou un programme d'action	Offre de service des prestataires d'études et de conseils	
Définir le champ et la méthode d'étude	Techniques de recueil et d'analyse de l'information	
Superviser la réalisation des études	Techniques d'élaboration de cahier des charges et de planification d'études	
Élaborer des cahiers des charges de demande d'études	Procédures d'achat public	
Planifier la mise en œuvre de projets et d'opérations		
<b>Réalisation d'études</b>		
Conduire des études et diagnostics sectoriels	Méthodes et techniques d'analyse qualitative et statistique	
Réaliser des études de faisabilité et d'aide à la décision	Techniques et outils de gestion des bases de données	
Définir les procédures de recueil, de traitement et de contrôle des données	Principes de représentation graphique de données	
Analyser les évolutions de la demande sociale	Méthodes de collecte, d'analyse et de synthèse de données	
Rédiger et mettre en forme des rapports d'étude	Méthodes de conduite d'entretien et d'analyse de contenus	
Analyser et interpréter des données quantitatives et qualitatives		
Communiquer et diffuser des résultats d'études		

ACTIVITÉS/COMPÉTENCES	
SAVOIR-FAIRE	SAVOIRS
<b>VEILLE - OBSERVATION</b> <span style="float: right;">CODE NSF N2</span>	
<b>Veille et observation sectorielle</b>	
Piloter des dispositifs de veille et d'observation	Réseaux stratégiques d'information
Identifier, rechercher, recueillir et diffuser des informations ciblées	Techniques d'analyse et de recherche documentaire
Analyser des informations et documents	Méthodes de collecte et traitement de l'information
Enrichir des bases documentaires et d'information	Méthodes et outils d'observation et prospective
Constituer et animer un réseau d'échange	Techniques d'analyse et synthèse de textes et documents
Élaborer des outils de recueil et d'analyse des besoins	Réseaux documentaires
Identifier des facteurs d'évolution et en évaluer les incidences	Techniques d'analyses comparatives (benchmarking)
Effectuer des études comparatives de solutions mises en œuvre dans d'autres collectivités	
<b>Veille et observation sur les pratiques professionnelles</b>	
Identifier et expérimenter de nouvelles techniques et de nouvelles pratiques professionnelles	Techniques de recherche documentaire
Capitaliser et valoriser des travaux sur l'évolution des pratiques	Réseau professionnel d'information
Impulser des démarches et dispositifs de développement des pratiques professionnelles	Publications professionnelles
<b>ORGANISATION ET ANIMATION DE PARTENARIATS</b> <span style="float: right;">CODE NSF P1</span>	
<b>Organisation et animation de partenariats</b>	
Recueillir les attentes et besoins des partenaires	Logiques d'acteurs, principes et techniques de lobbying
Représenter la collectivité auprès des comités de pilotage et des groupes techniques	Modes de fonctionnement des différents partenaires institutionnels
Développer des logiques de coproduction de l'action publique (partenariats, conventions, contrats, etc.)	Modes et cadre juridique de la contractualisation entre acteurs
Conduire la concertation entre les partenaires	Modalités d'attribution des subventions
Rechercher et négocier des partenariats financiers, juridiques et techniques	Modes d'attribution des fonds européens
Négocier, formaliser et suivre des contrats de coopération et des conventions	Méthodes et techniques de concertation et de négociation
Identifier et mobiliser les partenaires stratégiques	
Favoriser les échanges entre intervenants auprès de différents groupes sociaux	
Coordonner des travaux avec des institutions et des professionnels	
<b>CONDUITE DE PROJET ET PILOTAGE D'OPÉRATIONS OU DE CHANTIERS</b> <span style="float: right;">CODE NSF P2</span>	
<b>Conduite de projet</b>	
Identifier les finalités, objectifs, enjeux et les contraintes d'un projet	Méthodes d'analyse des besoins
Réaliser des études d'opportunité et de faisabilité	Méthodes et techniques d'élaboration de cahier des charges
Définir les modalités de pilotage du projet	Ingénierie de projet
Identifier et mobiliser les acteurs et les compétences nécessaires à la conduite d'un projet	Méthodes et techniques d'évaluation des coûts
Planifier les étapes du projet et la mobilisation des ressources (humaines, techniques, financières)	Méthodes de conduite de projets
Concevoir des indicateurs d'évaluation d'un projet	Méthode et outils d'évaluation de projet
Communiquer sur les enjeux et les finalités d'un projet	Méthodes de planification et programmation
Établir un cahier des charges	Méthodes d'élaboration de critères et indicateurs de suivi
Organiser et animer des groupes projet et des comités de pilotage	Méthodes et outils d'évaluation des prestations

## ACTIVITÉS/COMPÉTENCES

SAVOIR-FAIRE	SAVOIRS
Opérer des choix techniques adaptés	Offre des fournisseurs et prestataires
Conduire l'évaluation du projet	
<b>Pilotage d'opérations et de programmes</b>	
Programmer et planifier la réalisation d'opérations	Méthodes d'ingénierie d'opération
Établir et chiffrer un programme d'opération	Méthodes et techniques de conduite d'opérations et de programmes
Analyser et synthétiser des informations techniques	Réglementation sur la maîtrise d'ouvrage publique
Coordonner les interventions de la maîtrise d'œuvre de l'opération ou du programme	Techniques et outils de planification
Appliquer les normes et techniques de mise en œuvre	Méthodes et techniques de suivi et contrôle des opérations et programmes
Vérifier l'organisation logistique de l'opération ou du chantier	Procédures administratives liées à la mise en œuvre d'opérations et de programmes
Définir les conditions d'exécution, les caractéristiques techniques et les délais de réalisation	Méthodes et techniques et outils de recettage
Organiser le travail en fonction des objectifs de production et de la charge de travail	Techniques d'analyse des coûts et délais
Établir des rapports de suivi et renseigner des indicateurs et tableaux de bord	
Contrôler l'exécution des travaux	
Établir des ordres de service	
Superviser les conditions de la mise en œuvre des projets et travaux	
Contrôler les ratios de qualité, de coût et de délai de réalisation	
Réceptionner et apprécier la conformité des réalisations	

**Organisation et conduite de chantier**

Organiser des réunions de chantiers	Techniques d'organisation et de planification de chantier
Planifier et contrôler la réalisation des travaux	Outils de programmation des travaux
Coordonner les activités des entreprises sur les chantiers	Méthodes et techniques de coordination de chantier
Adapter et actualiser le planning des activités du chantier	Techniques de contrôle de l'exécution des travaux
Apprécier la conformité des réalisations au regard du cahier des charges du contrat	Normes et techniques liées au champ professionnel
Formuler des propositions et solutions techniques	Corps d'état liés au champ professionnel
Contrôler l'exécution des travaux et leur conformité aux règles de l'art et aux exigences de sécurité	
Contrôler l'application des normes et techniques de mise en œuvre des matériaux et matériels	
Organiser les interventions des différents corps d'état	

## ORGANISATION - ENCADREMENT

CODE NSF P3

**Définition et pilotage d'un projet d'organisation**

Mobiliser les équipes autour d'un projet d'organisation	Analyse systémique
Traduire les orientations politiques de la collectivité en projet d'organisation	Sociologie des organisations
Accompagner et structurer les processus décisionnels	Management par projets et objectifs
Développer une culture de service public	Techniques de conduite et d'animation de réunions
Définir avec la ligne hiérarchique les missions, objectifs et résultats attendus par un ou des services	Méthodes d'accompagnement du changement
Réaliser un diagnostic organisationnel	Méthodes d'audit
Conduire un projet d'organisation	Organisation et organigramme de la collectivité

ACTIVITÉS/COMPÉTENCES	
SAVOIR-FAIRE	SAVOIRS
Élaborer un organigramme	Principes du travail collaboratif/coopératif
Définir avec la ligne hiérarchique les modalités de mise en œuvre des orientations politiques et des projets	Techniques d'analyse fonctionnelle et d'analyse des processus
Définir les besoins fonctionnels du système d'information et les critères de sélection d'un progiciel	Techniques d'élaboration de tableaux de bord et d'indicateurs
<b>Définition et pilotage d'un projet de direction ou de service</b>	
Mobiliser son équipe autour d'un projet de service	Méthodes et outils de la gestion des activités et de l'organisation du travail
Réaliser un diagnostic du service	Principe et mode d'animation du management
Conduire un projet de service	Principes de sociologie des organisations
Participer à la formalisation des besoins fonctionnels d'un applicatif de gestion	Techniques de diagnostic
Contrôler la réalisation des tests et des recettes fonctionnelles des applicatifs informatiques	Organisation de la collectivité
<b>Encadrement de services</b>	
Répartir et planifier les activités en fonction des contraintes du service	Principes et mise en œuvre d'un projet de direction ou de service
Piloter, suivre et contrôler les activités des agents	Modes d'animation du management opérationnel
Mettre en œuvre des délégations de responsabilité	Organisation des services de la collectivité
Harmoniser les méthodes de travail entre services et apporter une aide technique et méthodologique aux agents	Outils de gestion et de suivi de l'activité
Évaluer les contributions individuelles et collectives	Outils de travail collaboratif
Animer des réunions de services	Principes et techniques de médiation et de résolution de conflits
Favoriser la participation et l'expression des agents	Techniques d'animation et pilotage des équipes
Veiller à la réactivité et à la qualité des services	Techniques de conduite de réunions
Accompagner les changements induits par une nouvelle organisation	Notions d'organisation, de conduite de réunion et de planification des tâches
Anticiper et réguler les conflits	
Organiser la diffusion de l'information au sein du/des services	
<b>Encadrement d'équipe(s)</b>	
Organiser et planifier les activités de l'équipe	Techniques de management opérationnel
Favoriser la participation et l'expression des agents	Techniques de pilotage et d'animation d'équipe
Suivre et contrôler l'activité des agents	Notions d'organisation et de gestion du temps de travail
Gérer les relations conflictuelles et tensions au sein des équipes	Techniques de dynamique de groupe
Repérer les dysfonctionnements et les signaler	Techniques et outils de gestion et d'organisation de l'activité (tableaux de bord)
Coordonner des équipes, expliquer les consignes et donner des ordres en situation opérationnelle	Techniques d'animation et de résolution de conflits
Organiser des réunions d'équipe	
Mettre en œuvre les outils de planification et les procédures de contrôle	
Prioriser ou hiérarchiser les interventions	
Formuler des propositions dans le cadre du projet de service (organisation, missions, ressources)	
<b>Compte rendu d'activité</b>	
Organiser ses tâches en fonction du plan de charge	Instances et processus de décision de la collectivité
Proposer des solutions et des adaptations afin d'apporter un meilleur service rendu	Principes de fonctionnement des administrations et établissements publics

## ACTIVITÉS/COMPÉTENCES

SAVOIR-FAIRE	SAVOIRS
Participer au travail de l'équipe et aux réunions	Organigramme de la collectivité
Coordonner son intervention avec celles des autres intervenants	Notions d'organisation et de planification du temps de travail
Rendre compte du travail effectué et des conditions de son intervention	Techniques et outils de gestion de l'activité (gestion du temps, tableaux de bord, etc.)
Vérifier son travail en fonction des directives et procédures	Principes rédactionnels du compte rendu
Tenir à jour des fiches d'activité	Procédures en vigueur Bases de la communication écrite et orale

## GESTION ADMINISTRATIVE, COMMANDE PUBLIQUE ET SUIVI JURIDIQUE

CODE NSF P4

**Conduite et contrôle des procédures administratives et suivi juridique**

Élaborer des directives et notes de service	Fonctionnement des administrations et établissements publics
Moderniser et optimiser les procédures administratives	Code général des collectivités territoriales
Mettre en place, sécuriser et contrôler l'application des procédures administratives	Principes rédactionnels de la note de synthèse et de structuration, rédaction d'un mémoire
Superviser l'instruction et le suivi des contentieux	Cadre réglementaire de la responsabilité civile et pénale
Superviser la rédaction des documents et des actes administratifs	Procédures et écrits administratifs
Contrôler la légalité et l'application des actes administratifs	Droit public et administratif
Participer à l'instruction et au suivi des contentieux	Principes de rédaction des actes et écrits administratifs Fonctionnement du contrôle de légalité

**Gestion de la commande publique**

Élaborer les cahiers des charges et pièces du marché public	Code des marchés publics et modalités d'application
Définir des critères de sélection des offres	Cadres juridique et réglementaire de la commande publique
Préparer les dossiers des commissions d'appels d'offres	Cadre juridique des délégations de service public
Analyser les propositions techniques et financières des fournisseurs et entreprises	Modes d'élaboration des pièces techniques liées à la commande publique
Intégrer des clauses de développement durable dans les marchés publics	Processus et procédures administratives d'achat public
Effectuer la passation et contrôler l'exécution du marché	Règles et techniques d'expression écrite et rédactionnelles (notes, compte-rendu, rapports, etc.)
Négocier avec les fournisseurs et les entreprises	Règles relatives à l'accès aux documents administratifs
Superviser les relations avec la sous-traitance	
Élaborer et rédiger des actes liés à la commande publique	
Attester le service fait	

**Instruction des dossiers et application des procédures**

Appliquer des procédures administratives	Règles de base de l'achat public et notion d'exécution d'un marché public
Renseigner des documents de suivi	Techniques de renseignement des tableaux de bord
Établir et mettre en forme des documents administratifs	Procédures et formalités administratives
Transmettre les documents administratifs	Procédures de marchés publics et de délégation de service public
Vérifier la conformité des pièces et des dossiers	Procédures de transmission de l'information et techniques rédactionnelles
Collecter, classer et archiver des documents et dossiers administratifs	Procédures d'archivage et techniques de classement

ACTIVITÉS/COMPÉTENCES	
SAVOIR-FAIRE	SAVOIRS
<b>GESTION BUDGÉTAIRE ET FINANCIÈRE</b>	
<b>CODE NSF P5</b>	
<b>Élaboration et suivi du budget</b>	
Planifier les besoins budgétaires et élaborer un budget prévisionnel	Principes de la comptabilité publique
Préparer les arbitrages budgétaires et répartir les ressources	Principes de gestion et d'arbitrage budgétaire
Suivre et contrôler l'exécution du budget	Notions de finances publiques et d'exécution d'un budget
Renseigner des outils de pilotage et de suivi (tableaux de bord)	Notions de comptabilité analytique
Interpréter des documents budgétaires et comptables	Méthodes d'analyse et de contrôle des coûts
Établir un bilan annuel	Techniques d'élaboration de tableaux de bord et de suivi de gestion
<b>Élaboration d'un plan de financement</b>	
Rechercher des financements, s'adapter aux contraintes financières et aux conditions d'éligibilité des projets	Sources et règles des financements publics
Déterminer l'enveloppe budgétaire d'un projet	Règles et procédures de subventionnement des projets
Élaborer et analyser un plan de financement	Notions de procédures de dépenses publiques
Instruire des dossiers de demandes de subventions	Notions de comptabilité publique
Accompagner l'instruction et suivre l'attribution des demandes de subvention	Méthodes et techniques d'instruction des dossiers de financement
<b>Exécution d'opérations financières</b>	
Tenir une régie de recettes	Notions de comptabilité et de facturation
Rédiger un bon de commande ou un acte d'engagement	Principes de formulation de la lettre de commande
Vérifier les factures	Techniques de vérification des pièces comptables
<b>GESTION DES RESSOURCES HUMAINES</b>	
<b>CODE NSF P6</b>	
<b>Pilotage et optimisation des ressources humaines</b>	
Animer le dispositif d'évaluation et participer à la construction des outils	Statut de la fonction publique territoriale (FPT)
Anticiper et réguler les situations difficiles et conflits	Concepts fondamentaux de GRH (postes, fonctions, activités, compétences, etc.)
Analyser les besoins d'évolution en compétences	Concepts de métiers, d'emplois et de postes, démarche de GPEEC, référentiels activités-compétences
Définir les besoins de recrutement et participer aux procédures de recrutement	Indicateurs de bilan social
Animer un dispositif d'intégration et de professionnalisation des agents	Indicateurs du climat social
Favoriser la participation des agents	Principes d'analyse des besoins de formation
Participer à l'élaboration du plan de formation	Outils de la gestion du personnel (tableaux de bord)
Identifier les besoins de formation collectifs et individuels	Techniques et procédures d'évaluation
Participer à la concertation avec les partenaires sociaux	Techniques d'entretien et de recrutement
<b>Participation à la gestion des ressources humaines</b>	
Participer à l'élaboration des fiches de poste	Statut de la fonction publique territoriale (FPT)
Recenser les besoins en compétences	Techniques d'entretien et d'évaluation des agents
Accueillir et accompagner un agent sur un dispositif d'intégration ou d'apprentissage	Principes et règles de gestion en vigueur en matière de gestion du temps de travail
Participer aux procédures disciplinaires et apporter des éléments d'arbitrage et de décision	
Participer aux procédures de recrutement	
Recenser les demandes et les besoins de formation des agents	
Gérer les plannings, congés et absences du personnel	

## ACTIVITÉS/COMPÉTENCES

SAVOIR-FAIRE	SAVOIRS
<b>GESTION PATRIMONIALE ET ÉQUIPEMENTS</b>	
<b>CODE NSF P7</b>	
<b>Planification des besoins patrimoniaux</b>	
Conduire un état des lieux du niveau d'équipement et d'entretien du patrimoine	Méthodes de diagnostic et techniques d'inventaire
Recenser le patrimoine et conduire un diagnostic technique et économique	Méthodes et outils de planification des moyens en investissement et fonctionnement
Recenser les besoins en matériels et équipements, en planifier l'acquisition ou le renouvellement	Notions de domaine public et privé de collectivité
Participer à la conception et à l'aménagement de l'équipement	Procédures d'acquisition et de gestion
Intégrer au coût global d'un investissement les incidences environnementales et sociales d'un équipement	Principes et techniques de planification de l'entretien et de la maintenance d'un équipement
Planifier les travaux d'entretien et de maintenance	Outils de planification et de suivi des travaux
Contrôler la conformité des équipements et prévoir leur mise aux normes	Enjeux et moyens d'une gestion durable d'un équipement
<b>Gestion du patrimoine et des équipements</b>	
Élaborer le règlement intérieur et veiller à son application	Techniques d'inventaire
Réaliser un inventaire	Règles de maintenance du patrimoine et incidences budgétaires
Organiser la maintenance des équipements	Techniques d'évaluation des coûts de fonctionnement d'un équipement
Suivre la réalisation des travaux	Réglementation en vigueur en termes de maintenance et d'entretien de l'équipement
Tenir à jour les documents imposés par la réglementation	Outils de planification et de suivi des travaux
Estimer et optimiser les coûts de fonctionnement d'un équipement	
Alerter sur les risques, les dysfonctionnements, la vétusté et les mises aux normes	
<b>ÉVALUATION - CONTRÔLE - QUALITÉ</b>	
<b>CODE NSF R1</b>	
<b>Évaluation des projets et politiques publiques</b>	
Identifier et analyser les évolutions de l'environnement (politique, juridique, social, économique, technologique) sur une politique publique	Méthodes et outils d'évaluation des politiques publiques
Identifier la demande d'évaluation et participer à l'élaboration du cahier des charges	Méthodes d'analyse d'audit et de diagnostic
Participer à la définition des critères et indicateurs d'évaluation en regard des objectifs du projet	Méthodes d'évaluation de la performance
Participer aux comités de pilotage et groupes techniques des phases de l'évaluation	Normes et standards de performance
Participer à la mise en œuvre d'indicateurs de pilotage de l'action publique	Notions sur les démarches qualité et les certifications
Exploiter et communiquer au niveau de la direction/service les résultats de l'évaluation	Méthodes et techniques d'élaboration de scénarios prospectifs
Exploiter les résultats de l'évaluation pour élaborer des scénarios prospectifs et plans d'action	
Informers les élus des résultats de l'évaluation et solliciter les arbitrages de l'exécutif	
<b>Contrôle de la qualité des services rendus</b>	
Réaliser des diagnostics et développer des dispositifs de contrôle de la qualité des services rendus	Procédures qualité de service
Conduire une démarche qualité	Techniques et outils d'analyse des coûts
Participer à une démarche d'agenda 21	Tableaux de bord et indicateurs

ACTIVITÉS/COMPÉTENCES	
SAVOIR-FAIRE	SAVOIRS
Vérifier la conformité des prestations des entreprises avec les clauses techniques définies dans les pièces du marché	Techniques rédactionnelles de rapports et bilans d'activité
Établir des rapports et bilans d'activités	Normes qualité
Analyser les résultats au regard des objectifs et des bilans d'activité	
Exploiter les résultats des contrôles et proposer des améliorations	
Rendre compte de l'évaluation	
Valoriser et communiquer les résultats	
Contrôler les ratios de qualité, coût et délai de réalisation	
<b>Contrôle et suivi des prestations effectuées par des tiers</b>	
Assurer l'information technique des maîtres d'œuvre	Méthodes d'inspection et de contrôle
Réceptionner et contrôler les projets, travaux et prestations fournis par des tiers	Méthodes et techniques de réception des travaux et prestations
Contrôler les délégataires et exploitants des services publics	
Suivre les réalisations menées par des maîtres d'œuvre extérieurs	
<b>ENTRETIEN - MAINTENANCE</b>	
CODE NSF R2	
<b>Organisation et contrôle des opérations de maintenance et d'entretien</b>	
Proposer un programme d'entretien, de maintenance ou de renouvellement des matériels et produits	Principes et techniques de diagnostic des pannes
Élaborer un protocole d'entretien et de maintenance	Techniques et outils de maintenance et d'entretien
Définir et mettre en œuvre des procédures de contrôle et de traçabilité des matériels et produits	Principes et techniques de diagnostic des pannes
Évaluer l'usure et les risques de dysfonctionnement d'un équipement ou d'un matériel	Consignes d'utilisation des produits, matériels et équipements
Organiser et contrôler l'entretien et la maintenance d'un lieu, équipement ou matériel	Prestataires et fournisseurs de matériels, produits et équipements
Négocier avec différents prestataires et fournisseurs	Techniques de planification des phases d'entretien et de maintenance
Faire appliquer les consignes d'utilisation d'un matériel ou d'un produit	
Coordonner le tri des déchets, et les économies d'eau et d'énergie	
Définir les besoins et planifier l'acquisition en matériels ou équipements	
Optimiser les contrats de maintenance en incluant des objectifs de performance énergétique et environnementale	
<b>Gestion des approvisionnements et des stocks</b>	
Dresser l'inventaire des matériels et produits	Principes de gestion des stocks
Appliquer les règles de stockage des matériels et produits	Manipulation et stockage des produits
Conditionner des produits	Principes de fonctionnement des outils de manutention
Renseigner les documents de suivi des consommations	Consignes de stockage dont produits à risque
Quantifier les besoins en matériels et produits	Techniques d'étiquetage, classement et emballage des produits et marchandises
Préparer et passer des commandes d'approvisionnement	Protocoles de vérification des matériels et équipements
Vérifier quotidiennement la quantité et la qualité des produits de nettoyage et des matériels de désinfection	Réglementation de stockage des déchets dangereux et filières d'élimination spécifiques
Réceptionner et contrôler l'état et la qualité des matériels et produits reçus	
Reconnaître et éliminer les produits périmés	

## ACTIVITÉS/COMPÉTENCES

SAVOIR-FAIRE	SAVOIRS
<b>Réalisation d'opérations d'entretien et de maintenance</b>	
Appliquer un protocole d'entretien et de maintenance	Protocole d'entretien et de maintenance
Appliquer les normes et techniques de fonctionnement et d'utilisation des produits et matériels	Techniques de maintenance et d'entretien du matériel
Vérifier le bon entretien et nettoyage du lieu, de l'équipement ou du matériel	Techniques de manutention
Nettoyer et désinfecter des sites, locaux et matériels	Procédures et techniques d'utilisation du matériel
Assurer l'hygiène et l'entretien des lieux de vie	Produits d'entretien et leurs conditions d'utilisation, de transport et de stockage
Diagnostiquer un dysfonctionnement de premier niveau	Procédures d'entretien et d'habilitation des matériels
Effectuer les opérations courantes d'entretien ou de maintenance de premier niveau d'un équipement ou matériel	Principes de nettoyage et de désinfection
Remiser les matériels et produits après usage	Types de toxicité des produits d'entretien
Organiser son chantier de maintenance dans le respect des règles sanitaires environnementales	Notices d'entretien des équipements et des matériels
Effectuer la collecte et le tri et l'évacuation des déchets	Contrôles techniques obligatoires
Réaliser les contrôles nécessaires avant utilisation d'un équipement ou matériel	Réglementation en matière d'hygiène et de sécurité liée aux outils et aux produits utilisés
Renseigner les documents relatifs à l'utilisation ou l'entretien d'un équipement ou matériel	
Signaler des dysfonctionnements selon les procédures	
<b>RELATION À L'USAGER</b>	
CODE NSF T1	
<b>Organisation de l'information des usagers</b>	
Organiser et mettre en œuvre un dispositif d'accueil physique et téléphonique du public	Cadre juridique de l'information des usagers
Concevoir des dispositifs de recueil des demandes de la population	Droits et obligations des usagers
Définir l'organisation des espaces d'accueil	Technique de conduite de réunion
Animer des réunions d'information	Règles en vigueur en matière d'information aux usagers
Participer à la mise en place d'un dispositif de guichet unique	
Mettre en place des permanences téléphoniques d'accueil ou d'entretien	
Prévoir les modalités de régulation avec les usagers	
Évaluer et optimiser la qualité de l'interface collectivité-public et la qualité du service rendu à l'utilisateur	
<b>Accompagnement et traitement de la demande</b>	
Conduire un entretien et analyser la nature de la demande	Procédures d'enregistrement et de transmission des demandes
Informier et conseiller l'utilisateur dans ses démarches	Techniques de la conduite d'entretien
Accompagner l'utilisateur dans la constitution de son dossier	Techniques de médiation et de résolution de conflits
Recueillir les informations nécessaires au traitement de la demande	Droits et obligations des usagers
Orienter l'utilisateur vers les services et interlocuteurs compétents	Missions de service public de la collectivité
Enregistrer et traiter les réclamations	Techniques d'accueil, d'écoute et négociation
Signaler un besoin de médiation entre utilisateurs et services de la collectivité	
<b>Accueil des usagers</b>	
Appliquer les consignes du protocole d'accueil	Techniques d'accueil, d'écoute et négociation
Diffuser une information auprès du public ou d'une catégorie d'utilisateurs	Principes et règles de la communication orale, téléphonique et écrite

ACTIVITÉS/COMPÉTENCES	
SAVOIR-FAIRE	SAVOIRS
Adapter son mode relationnel au public concerné et à la situation	Comportements à risque
Repérer les comportements à risque	Règles en vigueur en matière de transmission d'information aux usagers
Prendre les mesures appropriées en cas de situation d'urgence	Techniques de régulation de conflit
Dialoguer et réguler les conflits et les situations de stress	Principe d'accueil des personnes en situation de handicap
Identifier la demande de l'utilisateur et l'orienter et l'accompagner dans ses démarches	
Sensibiliser les usagers au développement durable et à l'éco-responsabilité	
Délivrer des documents et formulaires	
Compléter les informations relatives à un usager	
Recevoir, filtrer et orienter les appels téléphoniques	
Faire preuve de discrétion professionnelle à l'égard des informations recueillies	
<b>INFORMATION - COMMUNICATION - CONCERTATION</b>	
<b>CODE NSF T2</b>	
<b>Promotion de l'action publique et mise en œuvre d'outils de communication</b>	
Rédiger des communiqués, articles de presse	Méthodes d'information et de communication institutionnelle et grand public
Participer à la définition d'une stratégie de communication	Dispositifs et outils du marketing public
Participer à la conception et au développement de supports de communication	Fonctionnement des médias du secteur
Organiser des événements	Principes d'organisation événementielle, techniques et outils d'information et communication
Organiser la représentation de la collectivité lors d'événements professionnels et promotionnels	Méthodes d'animation
Organiser la communication en direction des partenaires institutionnels, des autres collectivités ou établissements	Principes d'analyse des situations de crise
Mesurer les impacts des actions de communication	
Intervenir dans le cadre d'événements	
Participer à la communication de crise	
<b>Concertation et démocratie participative</b>	
Informers les acteurs locaux sur les modalités d'aide et de suivi des projets	Cadre réglementaire de la concertation publique
Organiser des dispositifs de concertation et de participation sur les projets de la collectivité	Dispositifs et méthodes de participation des habitants
<b>Animation de la relation à la population</b>	
Identifier les besoins d'information	Outils et supports de communication
Concevoir et animer des réunions d'information et des campagnes de prévention	Techniques de communication et de négociation
Créer et entretenir une dynamique autour de projets individuels ou collectifs	Techniques rédactionnelle de supports de communication
Coordonner les différents partenaires et intervenants des actions d'information	Méthodes de la communication de crise
Planifier, et organiser des visites d'information	
Rédiger un support d'information	
Diffuser une information auprès du public ou d'une catégorie d'usagers	
Communiquer en situation de crise	

## ACTIVITÉS/COMPÉTENCES

## SAVOIR-FAIRE

## SAVOIRS

## SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

CODE NSF T3

**Organisation et mise en œuvre d'un dispositif de contrôle des règles d'hygiène, de santé et de sécurité au travail**

Réaliser un diagnostic sur les niveaux de risques au travail	Acteurs et intervenants de la sécurité et de la prévention
Participer à la politique de prévention de la collectivité	Méthode d'évaluation des risques et d'analyse des accidents ou incidents
Conseiller et alerter les décideurs sur les risques potentiels	Typologie des risques au travail
Proposer des solutions techniques et matérielles en conformité avec la réglementation HSST	Méthodes et outils de la prévention
Informier et contrôler l'application des consignes d'hygiène, de santé et de sécurité	Ergonomie, sécurité, hygiène
Développer des actions de formation et de prévention sur les risques au travail	Document unique de sécurité
Mettre en conformité un équipement, un chantier, une situation de travail	Mesures préventives et actions correctives
Contribuer à la réalisation et à la mise à jour du document unique de sécurité	Réglementation en vigueur en matière d'hygiène, sécurité et conditions de travail
Mettre en œuvre les procédures relatives au non-respect des règles HSST	Fonctionnement et attributions du CHS

**Contrôle des règles d'hygiène, de santé et de sécurité au travail**

Contrôler l'application des règles HSST dans les situations de travail	Réglementation en matière de santé et de sécurité au travail
Signaler les dysfonctionnements ou le non-respect des règles HSST	Habilitations professionnelles
Contrôler la formation et l'habilitation des agents à utiliser des matériels et équipements	Registre de sécurité
S'informer de l'évolution de la réglementation HSST	Procédure de contrôle

**Application des règles d'hygiène, de santé et de sécurité au travail**

Prendre connaissance et appliquer les consignes HSST	Notion d'ergonomie
S'assurer du bon fonctionnement de l'outillage et du matériel	Règles d'utilisation des produits et matériels
Utiliser les matériels et équipements de protection individuelle ou collective	Règles et consignes de sécurité
Stocker et manipuler en sécurité des produits dangereux	Équipements de protection et de sécurité collectifs et individuels
Signaler et protéger son intervention par les mesures appropriées	Gestes et postures au travail
Appliquer les règles de stockage et d'évacuation des déchets selon la réglementation	

## SÉCURITÉ DES USAGERS

CODE NSF T4

**Organisation et mise en œuvre des dispositifs de sécurité aux usagers**

Évaluer le niveau de risque et de sécurité, pour les usagers, d'un équipement, d'un lieu ou d'une activité	Normes et règles de sécurité dans les établissements recevant du public
Mettre en œuvre des procédures de sécurité des usagers	Notions de sécurité et risques pour le public
Élaborer le règlement de sécurité des usagers pour un équipement, un matériel, un lieu ou une activité	Méthodes d'analyse des risques
Définir des procédures et des consignes de sécurité à l'intention des usagers	Procédures en matière de prévention des risques
Établir le plan de charge lié à l'application des règles et consignes de sécurité aux usagers	
Émettre un avis technique à la demande des autorités des commissions de sécurité	
Assurer un contrôle périodique des conditions de sécurité d'un équipement, d'un matériel, d'un lieu ou d'une activité	

ACTIVITÉS/COMPÉTENCES	
SAVOIR-FAIRE	SAVOIRS
<b>Contrôle de la réglementation et des consignes de sécurité des usagers</b>	
Alerter l'autorité territoriale d'un risque relatif à la sécurité des personnes	Notions réglementaires sur les établissements recevant du public (ERP)
Établir des rapports de contrôle et signaler toutes les anomalies ou tous les problèmes constatés par les usagers	Règles de sécurité et de signalisation des chantiers
Sensibiliser les publics accueillis aux règles de sécurité, à la citoyenneté et à la vie collective	Règles de sécurité pour l'accueil de groupes
Assurer une vigilance sanitaire (comportements, soins)	Consignes d'intervention et d'alerte
Contrôler la conformité d'un équipement, d'un matériel, d'un lieu, d'une activité avec la réglementation et les consignes de sécurité des usagers	
<b>Application des règles d'hygiène, de santé et de sécurité des usagers</b>	
Faire respecter les règles et consignes de sécurité liées à un ERP, équipement, un matériel, un lieu, une activité	Consignes de sécurité
Constater les infractions aux règles et consignes de sécurité et mettre en œuvre les procédures d'infraction	Principes et gestes de secourisme
Informers les usagers des règles et consignes de sécurité	Matériel de secours à personnes
Prendre des mesures conservatoires pour protéger les usagers	Règles en vigueur de signalement des accidents
Solliciter l'intervention des services compétents	Principes en vigueur en termes de surveillance des accès
Tenir à jour un registre ou une fiche technique de sécurité et d'intervention	Règles de la signalisation temporaire applicables aux chantiers et/ou situations d'urgence
Mettre en place une signalisation temporaire de chantier	
Signaler un accident et alerter les secours	
Appliquer les gestes de premiers secours et de protection aux personnes	
Surveiller les accès et restreindre les accès	