De Soi à l'emploi

Par Mélissa Lévy, conseillère d'orientation chez MEMO-Qc

Les compétences génériques : les développer pour mieux s'insérer en emploi

L'automne est synonyme de rentrée pour les étudiants. Pour les travailleurs, il s'agit aussi d'un moment opportun pour dresser le bilan des objectifs à atteindre, des compétences à développer, des projets à mettre en branle et des activités à réaliser pour la prochaine année. Certains voudront changer d'emploi, d'autres voudront en trouver un, certains souhaiteront retourner aux études et d'autres s'orienteront vers des activités occupationnelles. Pour cette chronique, j'avais envie de vous entretenir du concept de **compétences génériques**.

Au fait, lorsque l'on parle de compétences, de quoi parle-t-on au juste? Une pluralité d'auteurs ont attribué au concept de compétence des définitions bien singulières. Cependant, aux fins de mon article, j'ai retenu la définition de Le Borterf (2004), pour qui la compétence est un processus qui permet de construire ou d'adapter des stratégies d'action en mobilisant les ressources nécessaires pour accomplir un travail donné[1]. Pour cet auteur, les stratégies d'action et les ressources nécessaires font intervenir trois types de savoirs : les savoirs, les savoirs-faire et les savoirs-être. Les savoirs correspondent aux connaissances scientifiques et intellectuelles, les savoirs-faire correspondent aux connaissances techniques ou aux manières de faire un travail et les savoirs-être correspondent aux façons de se comporter, de communiquer et de s'adapter à son environnement.

Avant toute démarche de recherche d'emploi, il importe de se positionner soi-même quant à tous les types de compétences que l'on croit posséder. Prenez un moment pour effectuer une réflexion concernant vos goûts en matière d'emploi, les tâches que vous aimeriez effectuer, les environnements de travail qui vous plairaient et surtout les compétences que vous avez à offrir aux employeurs, autant celle que vous avez acquises par le biais d'études académiques, d'emplois précédents ou d'expériences de vie. Si vous rencontrez un conseiller en emploi ou un conseiller en orientation, vous ferez une démarche semblable, puisque celui-ci prendra un certain temps avec vous pour discuter de la connaissance que vous avez de vous-même ou vous donnera des exercices de connaissance de soi à faire à la maison.

C'est ce qui m'amène notamment à vous parler des compétences génériques, ces compétences que l'on possède tous et que l'on tend souvent à ne pas mettre en valeur, du fait qu'elles semblent aller de soi. À tous ceux qui entretiennent ce type de pensées, détrompez-vous, ces compétences ne sont pas aussi anodines qu'elles le paraissent. Elles vous distinguent des autres et font votre unicité en tant que travailleur. Ce sont souvent ces dernières qui font en sorte que vous inspirez confiance ou qui vous permettent de maintenir une certaine constance dans votre travail.

La plupart des gens qui se présentent dans mon bureau accordent beaucoup d'importance aux savoirs et aux savoirs-faire qui sont en fait les compétences acquises dans le cadre d'une formation académique ou dans l'exercice d'un emploi. Pour plusieurs, la formation académique semble être une voie royale pour s'insérer en emploi. Beaucoup me demandent de les aider à faire en sorte que leurs agents d'aide à l'emploi d'Emploi-Québec leur autorisent une aide financière pour qu'ils suivent une formation. Toutefois, il ne faut pas s'y méprendre, car la formation n'est pas la seule solution et n'est pas toujours appropriée en fonction de la situation sociale, médicale et économique. En fait, cela dépend du contexte de la personne et de ses ressources. Il est vrai que cela peut aider énormément, mais ce n'est pas la seule façon de développer ses compétences. Pour bon nombre de gens, le retour en formation académique n'est pas à portée de leurs moyens et parfois même de leurs capacités. À l'inverse, une personne peut détenir de nombreux savoirs-faire et avoir de la difficulté à décrocher un emploi, à s'insérer en emploi ou même à garder un emploi à long terme. Ce qui arrive souvent à ces personnes, c'est qu'ils ont négligé

[1] Le Boterf G., 2004. Construire les compétences individuelles et collectives : les réponses à 90 questions, 3e édition, Éditions d'Organisation.

une partie importante de leur savoir-être duquel découlent les compétences génériques. Une personne peut être très compétente dans ce qu'elle fait, un expert ou un as dans son métier, néanmoins si elle n'exploite pas ses compétences au travers de savoirs-être « compatibles » avec l'environnement dans lequel elle se trouve, il est à parier qu'elle aura de la difficulté à s'y intégrer.

Qu'est-ce qu'une compétence générique?

En 2007, la Coallition des organismes communautaires pour le développement de la main-d'œuvre (COCDMO) a publié une étude sur les pratiques de reconnaissance des compétences génériques auprès des personnes peu scolarisées. Les compétences génériques telles que définies dans cette étude constituent « *un ensemble de capacités tenant davantage à la personnalité qu'à une fonction précise. Une compétence générique se développe dans l'action et évolue au cours de la vie d'une personne dans diverses expériences de vie et situations de travail* ».

Selon les définitions qu'ils attribuent aux compétences génériques, les auteurs ont établi des listes de compétences génériques ou essentielles. Parmi celles qui reviennent le plus souvent dans la littérature on peut retrouver :

-Le sens du travail bien fait;
-Le sens des relations interpersonnelles;
-Le sens de l'organisation;
-La capacité de travailler en équipe;
-La créativité;
-La ténacité ou la persévérance;
-L'esprit d'initiative;
-La confiance en soi;
-La capacité d'adaptation;
-Le leadership;
-La capacité d'effectuer un travail répétitif;
-La capacité de travailler sous pression;
-L'autonomie;
-La gestion du stress et des émotions;
-La capacité de résolution de problèmes;
-L'écoute;
-La capacité à se fixer des objectifs;
-La capacité à tirer des leçons de son expérience.

La reconnaissance des compétences génériques est d'autant plus importante dans une société du savoir comme la nôtre dans laquelle la formation formelle, c'est-à-dire la formation académique, est très valorisée, peut-être même survalorisée. Dans le bassin de mes clients, il y a un bon nombre de gens ne s'insèrent pas dans les filières traditionnelles des établissements d'enseignement, mais qui ont des expériences professionnelles et personnelles dans lesquelles ils ont développé des savoirs intéressants et des compétences transférables à d'autres types d'emplois. L'idée, c'est de mettre en valeur ces compétences au lieu d'insister sur l'absence de diplômes dans la recherche d'emploi. De cette façon, la personne sera davantage en mesure de convaincre un futur employeur qu'elle possède des compétences et qu'elle peut trouver sa place, car nous aurons contribué à bonifier son employabilité.

En quelque sorte, une compétence générique, c'est un savoir qui provient de l'expérience de l'individu. Ce sont elles qui humanisent les profils de candidats et qui les différencient les uns des autres. Autrement, tous les gens ayant suivi une même formation ou vécu une même épreuve auraient des profils identiques.

L'approche des compétences génériques peut être utilisée dans divers contextes, mais elle est particulièrement intéressante avec une clientèle éloignée du marché du travail ou peu scolarisée. Dans la même veine, elle est vraiment très intéressante dans le travail de conseil avec une personne aux prises avec des limitations physiques, car elle permet de travailler la confiance du travailleur afin de l'aider à se réapproprier ses compétences à la suite d'un accident ou d'une maladie ayant affecté ses capacités de travail. Le travail d'identification et d'auto-identification des compétences génériques par le client est un puissant levier d'intervention pour le conseiller qui lui permet d'aider son client à consolider son estime de soi et sa confiance en ses capacités. Le fait de demander au client de se prêter à cet exercice lui permet de se reconnaître lui-même comme travailleur et à trouver des exemples de situations vécues dans lesquelles il a mis ses compétences en œuvre. Cela l'amène à revendiquer des compétences qu'il ne percevait tout simplement pas ou à éviter qu'il sous-estime son bagage de compétences. (COCDMO, 2007) De plus, comme le mentionnent Poulin et Drouin (2005), le fait que les clients prennent contact avec leurs compétences a un im-

pact positif sur leur estime de soi, ce qui favorisera le développement de la motivation à se mettre en action pour aller d'une situation dans laquelle l'individu est sans travail vers une situation dans laquelle l'individu a un emploi.

Dans un travail de conseil en emploi ou en orientation auprès d'une clientèle handicapée ou en réadaptation, ce que je trouve intéressant, c'est que si même une personne perd une partie de ses capacités physiques à la suite d'un accident ou d'une maladie, ces compétences génériques, quant à elles, restent toutefois intactes, car elles relèvent davantage des attitudes et de la personnalité. Par exemple, même si une personne devenait paraplégique, elle pourrait probablement conserver son sens de la communication et de l'altruisme, son sens de l'organisation ou sa capacité d'adaptation. Des expériences difficiles comme le processus de réadaptation, une séparation ou un échec professionnel peuvent aussi être révélatrices de forces chez la personne lorsqu'elle redonne un sens à sa vie. Par exemple, à la suite d'un processus de réadaptation, une personne pourrait avoir découvert sa persévérance ou à la suite d'une séparation, une autre personne pourrait découvrir son sens de l'organisation.

Pourquoi est-ce avantageux de développer ses compétences génériques?

Les compétences génériques sont transférables à tous les emplois. Elles transcendent toutes vos expériences. Que vous soyez agent de service à la clientèle ou actuaire, vous devrez vous adapter à un environnement de travail particulier, à une équipe, à des clients ou des tâches différentes. Peu importe le milieu dans lequel vous travaillerez, que ce soit un restaurant, un magasin à grande surface ou un organisme communautaire, vous serez susceptibles de rencontrer des gens différents, de résoudre des problèmes concrets ou de vous adapter à un élément inconnu. Les employeurs sondent ces compétences dans les entrevues d'embauche. Ils veulent savoir si tel candidat est organisé, ponctuel, responsable ou fiable. Ils se demandent si tel candidat pourra être en mesure de s'intégrer à l'équipe de travail sans heurts. De plus, ce sont les compétences qui font que les employés se distinguent les uns des autres. Elles font souvent en sorte qu'une relation de confiance se construit entre le patron et l'employé.

Comment développer vos compétences génériques et les mettre en valeur dans une entrevue d'embauche

Tout cela vous semble évident? Pourtant, il est plutôt rare que mes clients abordent le sujet des compétences génériques. Certains me disent même qu'ils n'ont pas de compétences à offrir aux employeurs, car ils croient que leurs compétences sont désuètes ou que celles qu'ils possèdent déjà ne pourront plus leur servir dans le cadre d'un emploi. De tels propos parlent d'eux-mêmes. Beaucoup de mes clients ont perdu leur estime d'eux-mêmes et leur confiance au fur et à mesure que s'est déroulé leur parcours sur le marché de l'emploi. Le fait de les amener à identifier par eux-mêmes les compétences génériques qu'ils possèdent ouvre parfois la voie des possibles, donne des idées de métiers et d'emplois à explorer, donne de nouvelles perspectives professionnelles.

Vous avez envie d'identifier vos compétences génériques et d'en faire part à un employeur potentiel dans une entrevue d'embauche? Vous vous demandez comment vous y prendre pour défendre vos compétences génériques en entrevue? Pour être en mesure de faire valoir ses compétences génériques en entrevue d'embauche, il importe de bien y réfléchir et de s'y préparer. Il s'agit de traduire vos différentes expériences en apprentissages et en compétences, de démontrer que vous avez fait certains apprentissages dans des situations pratiques qui se transfèrent concrètement à d'autres tâches.

Les employeurs souhaitent connaître des faits, avoir la preuve que vous possédez les compétences que vous annoncez. En entrevue, il importe que vous puissiez démontrer que vous possédez réellement ces compétences en donnant des exemples concrets de situations où vous les avez mises en œuvre.

Si vous êtes intéressés par cet exercice, je vous suggère de prendre un papier et un crayon et de noter toutes vos expériences et les différentes tâches que vous avez effectuées. Pour chacune des tâches, vous pouvez ensuite noter les compétences nécessaires à l'exercice de celles-ci.

Voici les domaines de votre vie à considérer dans cet exercice[2] :

-Les activités personnelles et familiales (soins et maintien de la santé, éducation des enfants, gestion des affaires personnelles, objectifs de vie);
-Les activités sociales communautaires et politiques (actualité, organisation politique, implication communautaire);
-Les activités culturelles et de loisirs (différents types de culture, diversité culturelle, valeurs, normes et modèles culturels liés au loisir);
-Les activités professionnelles (in-

sertion sur le marché du travail, maintien en emploi, prise en charge de la situation de non-emploi);

-Les activités économiques (économie mondiale, régionale, nationale et la consommation);

-Les activités créatrices

Un petit conseil : ne mettez rien de côté puisque toute expérience, même brève, vous a demandé et apporté un certain savoir-faire, certaines aptitudes ou attitudes. Surtout, ne négligez pas les éléments qui vous paraissent les plus évidents : ils ne le sont pas forcément pour les autres. Par exemple, pour aider les mères au foyer à réintégrer le marché du travail, certains groupes de femmes se sont penchés sur les compétences génériques développées dans la gestion d'une maisonnée et du soin aux enfants. Que ce soient des habiletés de gestion de crise, de planification ou de créativité, une telle expérience procure à la personne qui la vit des savoirs utiles dans un emploi qui demanderait de collaborer avec d'autres gens ou de planifier des tâches à moyen terme. De plus, la plupart des programmes dispensés dans les entreprises d'insertion comme Fringue et compagnie ou Resto-Plateau, par exemple, mettent l'accent sur les compétences génériques qui sont considérées comme étant des compétences essentielles sur le marché du travail d'aujourd'hui dans lequel nous devons sans cesse nous adapter à de nombreux changements. Ces entreprises abordent les compétences génériques comme des savoirs-être en milieu de travail.

Autre conseil : n'hésitez pas à décrire vos expériences qui ne cadrent pas avec vos fonctions professionnelles, car celles-ci peuvent nécessiter des savoirs-faire ou des qualités qui peuvent être plus intéressants que les expériences acquises dans l'exercice d'un emploi. Vous pouvez aussi demander l'avis de vos proches ou d'anciens collègues de travail.

Malgré qu'elle soit souvent un processus forcé, la réadaptation permet probablement à certaines personnes de développer ou de découvrir certaines de leurs compétences génériques, notamment la persévérance, la capacité d'adaptation, la capacité à donner une direction à sa vie et un sens aux événements. Fait intéressant à constater : les compétences génériques sont souvent décrites comme étant essentielles au développement de la résilience (il s'agit d'un autre sujet et ceci pourrait faire l'objet d'une autre chronique, mais si vous souhaitez en savoir plus sur ce sujet, vous pouvez lire les œuvres de Boris Cyrulnik).

En fin de compte, le message que j'aimerais que vous reteniez de ma chronique, c'est que même si vous croyez que vos compétences ne vous seront plus utiles dans un emploi, elles pourront probablement être transférées dans un autre domaine d'emploi. Les clients qui me disent d'emblée qu'ils n'ont pas de compétences à offrir, je n'ai pas tendance à les croire, car de tels propos cachent fréquemment une peur de réintégrer le marché du travail ou un doute quant à leurs capacités. Qu'à cela ne tienne, l'important, c'est de comprendre ses peurs et ses doutes pour effectuer un travail de réappropriation de ses compétences.

L'employabilité, ça se développe à l'école, mais aussi dans la vie de tous les jours, à travers les épreuves que nous vivons, les engagements sociaux et sportifs que nous honorons et les soins que nous donnons à nos proches. De ces expériences, nous tirons tous des apprentissages que nous pouvons transférer à d'autres milieux de travail et qui peuvent contribuer à enrichir ainsi notre communauté.

Références :COCDMO (2007) Reconnaissance des compétences génériques pour les personnes en démarche d'insertion et peu scolarisées Inventaire des outils des organismes communautaires œuvrant au développement de la main-d'œuvre; document disponible sur :http://www.bdaa.ca/biblio/recherche/reconcomp/reconcomp.pdf

http://www.sarcacspi.com/uploads/Universcompetences.pdf

Centre Fora. Centre franco-ontarien de ressources en alphabétisation, Mon journal volume 64 | printemps 2012

Poulin, D. (2009) Bilan des Compétences et Projet Professionnel : des Indissociables!; document disponible sur :http://www.aqisep.qc.ca/archives/colloque/an2009/JA4/bilan_competences_description_phases.pdf

Daniel, P.; Drouin, C. (2005) Bilan de compétences: un outil prometteur en emploi. 5 Les actes de la CONAT; document disponible sur : http://www.natcon.org/archive/natcon/papers/natcon_papers_2005_f1.pdf

http://atelierssavoirfaire.com/organisation/contexte-historique/

[1] http://www.sarcacspi.com/uploads/Universcompetences.pdf