

Cette fiche est là pour nous aider dans le développement de la deuxième étape entamée, où il s'agit, pour rappel, d'établir un diagnostic sur les besoins en compétences (voir fiche 2).

De manière générale, la notion de compétence est liée à la capacité d'utiliser un certain nombre de ressources pour **agir en situation**. Elle est donc intimement liée à la **capacité d'agir**. En d'autres mots, quelqu'un disposant de ressources mais ne sachant pas les utiliser dans une situation concrète est peut être « qualifié » mais il n'est pas... « compétent ».

Cette notion peut être comprise au moins de deux manières différentes, selon qu'elle est utilisée au pluriel ou au singulier.

- * Ainsi, dire de quelqu'un qu'il « **possède des compétences** » signifie qu'il dispose d'une série de ressources qu'il est capable de mobiliser dans des situations de travail concrètes. De ce point de vue, la notion de compétence est assez proche de celles de savoir, savoir-faire, savoir-être, mais avec la particularité d'être liée à leur mise en oeuvre « **en situation** ». Dans cette première acceptation, le terme utilisé au pluriel désigne différentes catégories de ressources mises en œuvre dans l'activité professionnelle.
- * En revanche, dire qu'il « **est compétent** » renvoie à une autre dimension, plus globale : la capacité de mobiliser et de combiner des ressources dans une situation particulière. On remarquera d'ailleurs que dans la première acceptation, « les » compétences sont des entités extérieures au sujet, alors que dans la seconde, « la » compétence est intimement liée à sa singularité. En d'autres mots, la compétence est la capacité de combiner des ressources pour faire face à une situation professionnelle concrète, ceci dans le chef d'un travailleur singulier, mais aussi d'une équipe particulière (compétence collective).

Exemple

Pour accueillir un usager dans un service social, il faut pouvoir associer et mettre en œuvre de manière adéquate différentes compétences : écoute, empathie, recul professionnel, connaissances juridiques, connaissance du réseau, capacité de faire appel aux ressources externes, etc. « La » compétence de l'accueillant sera de combiner judicieusement toutes ces compétences pour remplir sa mission le mieux possible.

En résumé

Ressource interne : savoir, savoir-faire, savoir-être... acquis par le travailleur.

Ressource externe : outils de travail, équipe de travail, réseau... mobilisables par le travailleur.

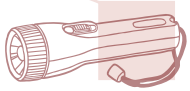
Les compétences : ressources mobilisées par un travailleur dans une situation donnée.

La compétence : capacité de combiner et d'utiliser judicieusement différentes ressources dans une situation donnée (parfois inédite, de type « résolution de problèmes »).

Compétence individuelle : liée à un travailleur singulier.

Compétence collective : capacité de combiner des compétences individuelles par une équipe.

Aujourd'hui, dans un monde plus changeant et complexe qu'autrefois, avoir un diplôme n'est plus suffisant pour être professionnel. Un employeur attend de l'individu qu'il sache mobiliser ses ressources en situation de travail. Être professionnel, c'est savoir agir de manière relativement autonome dans des situations complexes et changeantes. C'est pourquoi on parle à présent de compétences requises en situation de travail, et pas seulement de diplôme ou qualifications acquises en formation initiale pour occuper un poste.



Lorsque vous décrivez des compétences, privilégiez les verbes d'action, plus facilement observables et évaluables

Ne dites pas :

L'éducateur est respectueux, poli, dynamique, sociable...

La puéricultrice est prudente, circonspecte...

L'aide familiale est attentive...

L'animateur est connecté au terrain...

Mais dites :

L'éducateur est capable de gérer un groupe, l'accompagner au quotidien, travailler en équipe, développer des contacts en réseau, respecter la hiérarchie des fonctions.

La puéricultrice connaît et applique les droits des enfants, les droits et devoirs liés à la profession.

L'aide familiale connaît et pratique les techniques de l'écoute active.

L'animateur est capable de s'informer des situations vécues par le public auquel il s'adresse, des souhaits, difficultés, besoins de cette population ; il est particulièrement attentif aux publics les plus démunis.

***C'est au pied du mur
qu'on reconnaît le maçon.***