



*Identifier des compétences génériques
pour favoriser l'autonomie des adultes*

UN RÉFÉRENTIEL DE L'ICÉA

Identifier des compétences génériques pour favoriser l'autonomie des adultes

UN RÉFÉRENTIEL DE L'ICÉA

L'utilisation de ce référentiel est conditionnelle à la signature d'une lettre d'entente entre l'Institut de coopération pour l'éducation des adultes (ICÉA) et les parties intéressées. Toute utilisation de ce référentiel sans l'approbation écrite de l'ICÉA est interdite. Toute utilisation commerciale de ce référentiel est conditionnelle au versement de droits d'utilisation.

Recherche et rédaction

Hervé Dignard, agent de recherche et de développement

Validation du contenu

Nicole Marcoux, formatrice responsable en employabilité, Alpha Laval (Laval)

Magali Robitaille, conseillère pédagogique, Reconnaissance des acquis et des compétences, Cégep Marie-Victorin (Montréal)

Jean-Guy Laguë, consultant et animateur NCF

Georges April, consultant et formateur NCF

Relecture et révision

Micheline Dupuis

Tous les droits d'adaptation, de traduction et de reproduction sont réservés pour tous les pays.

© Institut de coopération pour l'éducation des adultes (ICÉA)

www.icea.qc.ca

Dépôt légal : troisième trimestre 2018

Bibliothèque du Québec et Bibliothèque nationale du Canada

ISBN 978-2-89108-072-9

AVANT-PROPOS

UN RÉFÉRENTIEL ÉLARGI ET RENOUVELLÉ

Ce référentiel de 22 compétences génériques est un chapitre d'un ouvrage beaucoup plus important : l'outil *Nos compétences fortes* (NCF).

Nos compétences fortes est un outil de formation qui permet aux adultes de tous âges et de toutes conditions de prendre conscience de leurs compétences génériques. Orienté vers le développement de la capacité d'action des individus, cet outil favorise notamment l'intégration sociale et professionnelle des adultes par la réalisation d'apprentissages formels.

La réflexion de l'ICÉA sur les compétences génériques s'étend sur une période de deux décennies et puise dans une pratique concrète des mouvements sociaux au Québec.

La première édition de l'outil *Nos compétences fortes*, diffusée en 1995, utilisait un référentiel limité de treize compétences génériques. Ce référentiel avait été conçu afin de s'adresser tout particulièrement aux personnes peu ou pas à l'aise avec l'écrit ou éloignées du marché du travail.

Une nouvelle édition de l'outil *Nos compétences fortes* est disponible depuis 2013. Elle utilise un référentiel augmenté de 22 compétences. Ce référentiel s'adresse désormais à tous les adultes soucieux d'identifier leurs compétences génériques fortes et de les valoriser – sans pour autant négliger la situation particulière des personnes peu ou pas à l'aise avec l'écrit ou éloignées du marché du travail.

Rappelons ici que l'outil *Nos compétences fortes* ne vise pas l'apprentissage d'un contenu, mais le développement du savoir-reconnaître d'une personne : savoir se reconnaître des compétences fortes, savoir reconnaître des compétences fortes aux autres et savoir reconnaître des situations où il est approprié d'utiliser ses compétences fortes.

Le référentiel des compétences génériques de l'ICÉA, pour sa part, peut être utilisé indépendamment de l'outil *Nos compétences fortes*. Il guidera la réflexion de toute personne ou organisation qui reconnaît la valeur et l'importance des compétences génériques dans les activités que nous accomplissons quotidiennement.



UN RÉFÉRENTIEL DE L'ICÉA

Table des matières

Le référentiel de compétences génériques de l'ICÉA	7
Mise en contexte	7
La notion de compétence générique	7
Un nouveau référentiel	8
CONFIANCE AUX AUTRES	10
CONFIANCE EN SOI	11
CRÉATIVITÉ	12
DÉBROUILLARDISE	13
ESPRIT D'ÉQUIPE	14
ESPRIT D'INITIATIVE	15
FACILITÉ À APPRENDRE DE SES EXPÉRIENCES	16
FACILITÉ À COMMUNIQUER	17
FACILITÉ À FAIRE DES TÂCHES RÉPÉTITIVES	18
FACILITÉ À RÉSOUDRE DES PROBLÈMES	19
FACILITÉ À SE FIXER DES OBJECTIFS	20
FACILITÉ À TRAVAILLER SOUS PRESSION	21
FACILITÉ D'ADAPTATION	22
FACILITÉ DE PERSÉVÉRER	23
FACILITÉ DE PERSUASION	24
LEADERSHIP	25
MAÎTRISE DE SOI	26
SENS DE L'OBSERVATION	27
SENS DE L'ORGANISATION	28
SENS DES RELATIONS INTERPERSONNELLES	29
SENS DES RESPONSABILITÉS	30
SENS DU TRAVAIL BIEN FAIT	31
Bibliographie	32
Remerciements	35

Le référentiel de compétences génériques de l'ICÉA

Mise en contexte

La réflexion de l'Institut de coopération pour l'éducation des adultes (ICÉA) sur les compétences génériques se poursuit depuis plus de deux décennies et elle puise à plusieurs sources.

Cette réflexion a connu un premier essor avec la création de *Questions de compétences, un outil au service des femmes*, publié en 1989 par le Centre d'orientation et de formation pour les femmes en recherche d'emploi (COFFRE), Relais-femmes et l'Institut canadien d'éducation des adultes (ICÉA d'alors). Cet outil, inspiré de travaux réalisés aux États-Unis dans les années 1970, se présentait comme une démarche de formation visant à accroître les chances des femmes de se trouver un emploi rémunéré. Par ailleurs, le choix de la notion de compétence générique, lors de sa conception, a fait écho aux travaux des commissions de formation professionnelle (CFP)¹ qui ont largement utilisé cette notion à la fin des années 1980.

Cette réflexion a connu un deuxième essor durant la première moitié des années 1990, avec le développement de l'outil *Nos compétences fortes*. Publié en 1995, cet outil se voulait une adaptation créative de *Question de compétences, un outil au service des femmes*. La notion de compétence générique y est utilisée comme point de référence permettant à une personne de se reconnaître des compétences et de les valoriser dans le cadre d'une démarche qui met l'accent sur ses forces.

Finalement, le troisième, et le plus récent essor de cette réflexion a été mené au cours des trois dernières années. En 2010, l'ICÉA a entrepris d'actualiser l'outil *Nos compétences fortes* et de mettre à jour le matériel andragogique qui l'accompagne. Cet exercice mènera à la publication d'une nouvelle édition, qui sera rendue publique en 2013.

La notion de compétence générique

Dans *Nos compétences fortes*, la reconnaissance des compétences génériques repose sur la mise en valeur des expériences de vie d'un adulte. Ces ateliers encouragent l'adulte à reconnaître dans ses expériences, des faits qui révèlent la maîtrise de compétences génériques. Cet objectif, *Nos compétences fortes* l'a emprunté à *Questions de compétences* qui l'avait lui-même emprunté au *Student Potential Program*² mis au point par le *Council for Adult and Experimental Learning*³ (CAEL).

¹ Les commissions de formation professionnelle (CFP) ont été créées en 1969. Elles demeurent en activité jusqu'en 1992, année de la création de la Société québécoise de développement de la main-d'œuvre (SQDM).

² Programme d'évaluation du potentiel générique de l'individu.

³ Organisme à but non lucratif créé en 1974 dont la mission est d'aider les adultes à reprendre leurs études.

Identifier des compétences génériques

La notion de compétence générique ainsi que les réflexions qui ont permis à l'ICÉA de développer ce nouveau référentiel s'inscrivent en filiation directe avec *Questions de compétences, un outil au service des femmes*.

« Les compétences génériques sont des capacités qui font partie de la personnalité d'une [personne] et qui sont utiles dans tous les milieux de vie. Ce sont des compétences qu'on peut développer dans un milieu de vie ou de travail, et transférer ou utiliser dans un autre milieu de vie ou de travail. »

COFFRE, Relais-femmes, ICÉA (1989). *Question de compétences : un outil au service des femmes*, Montréal.

Dans *Nos compétences fortes*, la notion de compétence générique prend forme autour des éléments suivants :

- une compétence générique regroupe un ensemble de capacités;
- une compétence générique se développe dans l'action;
- une compétence générique évolue dans la vie d'une personne;
- une compétence générique se développe dans toutes sortes d'expériences de vie et de situations de travail;
- il existe plusieurs compétences génériques;
- une même personne peut avoir développé plusieurs compétences génériques;
- les compétences génériques sont le résultat d'apprentissages réalisés dans l'action;
- les compétences génériques sont utiles dans tous les milieux de vie (maison, emploi, école ou autres);
- les compétences génériques sont transférables, c'est-à-dire qu'elles peuvent être mobilisées dans différents champs d'application, contextes d'action et familles de situations.

Un nouveau référentiel

Le nouveau référentiel développé par l'ICÉA comporte 22 compétences génériques. Elles ont été sélectionnées en fonction de leur utilité dans toutes les sphères de la vie d'une personne (familiale, citoyenne, communautaire, professionnelle, etc.). Elles couvrent les quatre dimensions du travail : travailler avec les personnes, travailler avec les choses, travailler avec le corps et travailler avec les idées. Elles font finalement référence à des pratiques concrètes et des contextes d'action connus, de sorte qu'il est possible de les différencier facilement et de les décliner en capacités bien distinctes.



Ce référentiel a été conçu pour accompagner l'outil *Nos compétences fortes* et être utilisé dans le cadre d'une animation de groupe visant à développer le savoir-reconnaître des personnes participantes. Il fait figure de référentiel complet et polyvalent. Il se présente comme l'un des rares outils de référence disponibles pour les personnes ou les organismes qui souhaitent identifier une ou plusieurs compétences génériques.

À ce titre, le référentiel de l'ICÉA a déjà été utilisé dans le cadre de travaux menés par la Fédération d'alphabétisation du Nouveau-Brunswick et l'Équipe d'alphabétisation de la Nouvelle-Écosse. Ces deux organismes cherchaient des outils susceptibles de les aider dans le cadre de projets de recherche-action portant sur le développement des compétences de personnes en emploi ou en recherche d'emploi. Le référentiel de l'ICÉA leur a été très utile dans l'identification des compétences génériques.

Les 22 compétences génériques du référentiel de l'ICÉA sont présentées par ordre alphabétique. Cet ordonnancement ne suppose aucune relation hiérarchique entre les compétences. Ces compétences sont présentées sous forme de fiches où l'on retrouve leur nom, un résumé descriptif ainsi qu'un texte de présentation plus détaillé. Ce texte présente les principales caractéristiques de la compétence, tandis que le résumé souligne la capacité qu'une personne doit démontrer pour revendiquer la maîtrise de cette compétence. Chaque compétence est accompagnée d'une illustration.

CONFIANCE AUX AUTRES

La confiance aux autres traduit la capacité d'une personne à établir et maintenir une relation de confiance avec son environnement humain.

Cette compétence fait référence à la capacité d'une personne de faire confiance aux différentes personnes qui composent son entourage.



La confiance aux autres suppose qu'une personne soit non seulement en mesure de reconnaître les gens en qui elle peut avoir confiance, mais aussi d'établir le degré de confiance qu'elle peut leur accorder.

Dans cette perspective, la confiance aux autres n'a rien d'aveugle. Elle tient en partie à la capacité d'une personne de voir avant tout le bon dans les gens qui l'entourent, mais elle se fonde également sur des observations sensibles se rapportant à des expériences passées, à des contextes d'action connus, à des circonstances particulières, à sa connaissance des personnes visées.



CONFIANCE EN SOI

La confiance en soi traduit la capacité d'une personne à croire en ses capacités et à fonder ses actions sur ce sentiment de sécurité intérieure.

Cette compétence fait référence à un sentiment de sécurité intérieure qui permet à une personne de reconnaître la valeur de ce qu'elle croit, dit et fait. La confiance en soi commande ainsi une bonne connaissance de notre potentiel et de nos capacités. Plus une personne est au fait de ses forces et ses faiblesses, plus sa confiance en elle sera solide et avérée.



Avoir confiance en soi c'est davantage voir ce qu'on peut faire, quand et comment le faire, que de croire ou affirmer qu'on peut tout faire.

La confiance en soi permettra à une personne de relever un défi difficile, non par orgueil, mais parce qu'elle sait qu'elle en est capable. De même, cette personne ne craindra pas d'exposer son travail à la critique, parce qu'elle en reconnaît la valeur et qu'elle est fière du résultat obtenu. Finalement, elle ne craindra pas non plus de s'exprimer en présence d'une personne qui n'est pas en accord avec elle.

CRÉATIVITÉ

La créativité traduit la capacité d'une personne à créer et à inventer des choses.

Cette compétence fait référence à la capacité qu'a une personne d'imaginer et de produire de nouvelles idées, de poser un problème et de trouver des idées qui seront jugées novatrices et pertinentes à l'égard d'un contexte donné.

Cependant, la créativité se distingue de la débrouillardise par le fait qu'elle va au-delà de l'élaboration de solutions pratiques visant à surmonter des problèmes survenus dans l'action. Il est plutôt rare qu'une personne qui n'en a aucune envie, innove ou crée de nouvelles choses. Lorsque c'est le cas, il est question de découverte plutôt que de création.

La créativité est clairement soumise à la volonté d'une personne, à son désir de concevoir quelque chose de nouveau, de changer les façons de faire existantes et de produire ainsi un effet positif à moyen et long terme.



DÉBROUILLARDISE

La débrouillardise traduit l'ingéniosité d'une personne qui trouve une solution pratique à un problème survenu dans l'action.

Cette compétence fait référence aux qualités d'une personne qui sait se tirer facilement d'affaire. On dira que cette personne est adroite, habile ou maligne. En langage familier, la débrouillardise est synonyme d'ingéniosité. Elle est en cela associée à la capacité d'inventer d'une personne.

La débrouillardise se distingue cependant de la créativité par le fait qu'elle est généralement soumise aux impératifs d'un contexte qui commande une réaction à court terme : solutionner le problème (ou accepter d'être pris au dépourvu). Une personne débrouillarde est donc capable de se « sortir d'embarras », et elle le fait avant tout par nécessité.

Une personne débrouillarde sera ainsi capable d'inventer des choses ou d'imaginer des solutions répondant aux exigences d'une situation imprévue. Pour ce faire, elle utilisera les ressources disponibles dans son environnement immédiat. Elle trouvera seule les moyens lui permettant de réaliser son projet.



GOLDSTYN

ESPRIT D'ÉQUIPE

L'esprit d'équipe traduit la capacité d'une personne à participer à l'atteinte d'un objectif partagé, à collaborer avec les autres, à privilégier la réussite du groupe plutôt que sa réussite individuelle.

Au sein d'un groupe, l'esprit d'équipe implique qu'il existe un lien entre ses membres. Ce lien les unit et leur donne l'impression de faire corps les uns avec les autres, de former une équipe. Plus il est fort, plus les membres du groupe œuvreront pour le bien commun de cette équipe.

Chez une personne, l'esprit d'équipe fait directement référence à sa capacité de travailler en équipe, d'aider les autres, de reconnaître la valeur de leurs actions, de leurs conseils et de leurs commentaires.

Même une personne qui occupe une fonction de travail isolée peut faire preuve d'esprit d'équipe. Elle le fera en accomplissant sa part de travail et en agissant de manière à aider les autres à travailler. Elle adoptera alors une attitude collaborative.



ESPRIT D'INITIATIVE

L'esprit d'initiative traduit la capacité d'une personne d'aller au-devant des demandes ou des besoins, et d'entreprendre des actions de manière autonome, dans différentes sphères de sa vie.

L'esprit d'initiative se révèle dans la capacité qu'a une personne, dans différentes sphères de sa vie, d'agir de manière autonome. En agissant de sa propre initiative, cette personne va au-devant des demandes formulées ou des besoins identifiés.

On dira de cette personne qu'elle prend des risques, mais qu'elle en calcule les effets, démontrant ainsi qu'elle peut faire les choix qui s'imposent dans différentes situations. On dira également qu'elle peut faire preuve d'autonomie, qu'il n'est pas nécessaire de la superviser constamment.



L'esprit d'initiative suppose plus qu'une disposition à entreprendre. Cette compétence réclame qu'une personne soit en mesure de définir la marge de manœuvre dont elle dispose pour agir par elle-même ainsi que les moyens ou les ressources nécessaires au succès de ses actions.

FACILITÉ À APPRENDRE DE SES EXPÉRIENCES

La facilité à apprendre de ses expériences traduit la capacité d'une personne à s'améliorer continuellement, à tirer des leçons de ses succès et ses échecs.

Cette compétence fait référence à deux traits de la personnalité d'une personne : sa volonté d'apprendre, d'une part, et sa capacité à tirer des leçons de l'expérience, d'autre part.

Ces traits de personnalité se retrouvent chez les personnes qui adoptent une attitude réflexive par rapport à leurs choix et leurs actes. En cherchant à comprendre ce qui a été productif et ce qui ne l'a pas été, ces personnes parviennent à apprendre de leurs propres expériences. Elles tirent des leçons qui leur sont utiles dans de nouveaux contextes d'action.

Ces personnes évitent ainsi de reproduire les erreurs du passé. Par ailleurs, elles ont en main des outils pour changer leurs façons de faire et améliorer leurs pratiques.



FACILITÉ À COMMUNIQUER

La facilité à communiquer traduit la capacité d'une personne à s'exprimer dans un langage clair, à construire un message efficace et compréhensible, peu importe la personne à qui elle s'adresse.

Cette compétence fait référence à la capacité d'une personne à s'exprimer dans un langage clair et à se faire comprendre par la parole, mais aussi par l'écrit.

Cela dit, la facilité à communiquer va au-delà de la maîtrise d'un code (oral ou écrit), au-delà de la simple transmission d'informations. La facilité à communiquer suppose une volonté de faire connaître des idées, de les défendre et de les argumenter. À son tour, cette volonté suppose une capacité de structurer l'information disponible, de la filtrer et d'en extraire l'essentiel.

D'une certaine manière, la facilité à communiquer repose sur une écoute active des autres, une volonté de comprendre leurs préoccupations, et même une sensibilité par rapport à leur vision du monde.

Enfin, une communication ne saurait être efficace si elle n'est pas comprise.

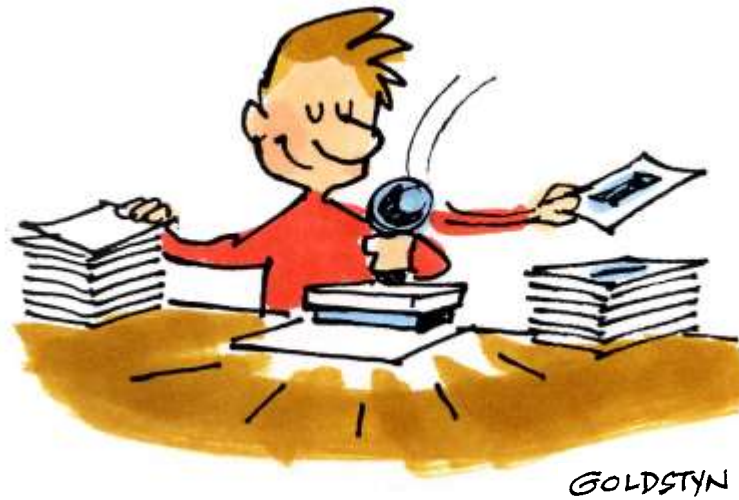


GOLDSTYN

FACILITÉ À FAIRE DES TÂCHES RÉPÉTITIVES

La facilité à faire des tâches répétitives traduit la capacité d'une personne à exécuter les mêmes gestes ou effectuer les mêmes tâches durant une longue période de temps.

Cette compétence fait directement référence à l'endurance morale et physique d'une personne qui s'adonne à un travail routinier, qui effectue de façon prolongée les mêmes tâches, de la même manière et selon la même séquence.



FACILITÉ À RÉSOUDRE DES PROBLÈMES

La facilité à résoudre des problèmes traduit la capacité d'une personne à surmonter les difficultés auxquelles elle et son entourage sont confrontés, à mettre de l'avant des solutions adaptées aux besoins de tous.

Cette compétence fait référence à la capacité qu'a une personne de cerner rapidement tout problème qui limite ou entrave ses actions.

Cette personne passera aussitôt à l'action, cherchant à cerner les causes du problème, à comprendre ses effets et à identifier la meilleure solution possible.

De plus, la facilité d'une personne à résoudre des problèmes suppose qu'elle soit capable de réagir rapidement lorsque survient un problème.



GOLDSTYN

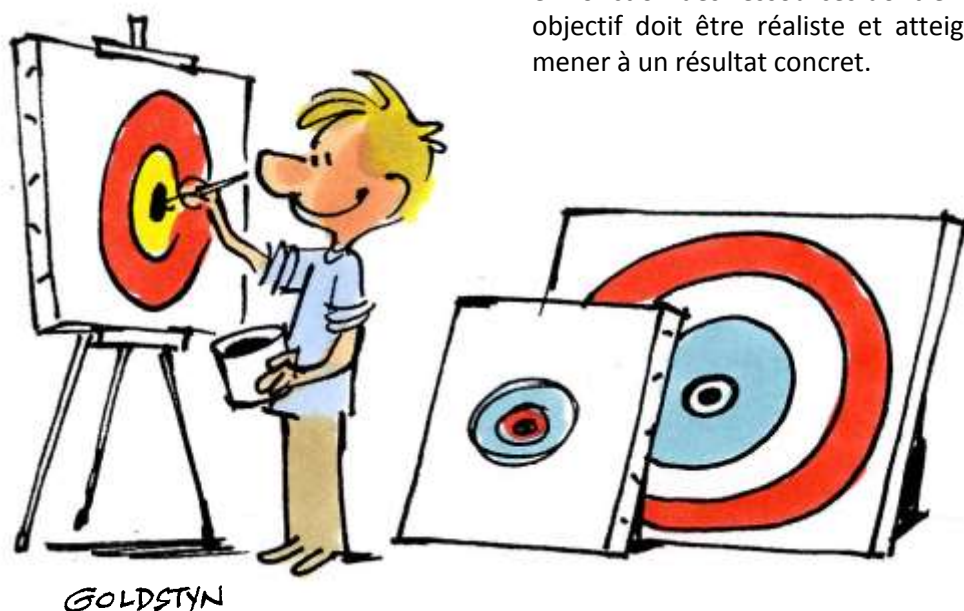
FACILITÉ À SE FIXER DES OBJECTIFS

La facilité à se fixer des objectifs traduit la capacité d'une personne à se fixer des objectifs clairs, précis, réalistes et atteignables dans différentes sphères de sa vie.

Cette compétence se révèle chez la personne qui est en mesure de faire des choix stratégiques quand vient le temps de se fixer des objectifs à atteindre.

Cette personne optera pour un objectif équilibré. Un objectif exclusivement logique sera comme un poids à traîner, alors qu'un objectif purement émotif sera difficile à planifier et réaliser. Elle choisira également un objectif clair et précis. La finalité d'un objectif ne doit pas porter à confusion; qui plus est, les moyens à employer pour l'atteindre doivent être faciles à identifier.

Finalement, cette personne choisira un objectif en fonction des ressources dont elle dispose. Un objectif doit être réaliste et atteignable. Il doit mener à un résultat concret.



FACILITÉ À TRAVAILLER SOUS PRESSION

La facilité à travailler sous pression traduit la capacité d'une personne à supporter et à gérer le stress produit par l'urgence d'une situation ou les pressions venues de son entourage.

Cette compétence fait référence au contrôle qu'une personne est capable d'exercer en réponse aux pressions de son entourage ou aux tensions de son milieu de travail.

Ce contrôle prend surtout la forme d'une résistance au stress : une résistance qui s'appuie sur des techniques d'organisation du travail et de gestion du temps qui permettent à une personne de ne pas se laisser submerger par une surcharge de travail, l'urgence d'un délai ou l'ampleur d'une tâche à accomplir.

Une personne dont la facilité à travailler sous pression est avérée fait les bons choix afin d'assurer la productivité de ses actions. Elle agit de la manière la plus efficace qui soit dans une situation stressante, sans aller au-delà de ses limites physiques ni négliger son état émotif ou sa santé psychologique.



FACILITÉ D'ADAPTATION

La facilité d'adaptation traduit l'aisance avec laquelle une personne accepte et intègre les changements qui surviennent dans différentes sphères de sa vie.

Cette compétence fait référence à l'acceptation du changement, à la manière dont il est reçu et vécu par une personne. Plus la facilité d'adaptation d'une personne est grande, plus cette personne abordera l'inconnu de manière positive et volontaire.

Dans la sphère particulière du travail, la facilité d'adaptation prend forme autour des qualités qui permettent à une personne de changer ses plans ou ses façons de faire, d'accepter de nouveaux collaborateurs, d'intégrer de nouvelles fonctions de travail, de s'initier à de nouvelles technologies et de les utiliser de manière productive.



GOLDSTYN

FACILITÉ DE PERSÉVÉRER

La facilité de persévérer traduit la capacité d'une personne à fournir, de manière volontaire et délibérée, tous les efforts requis par une tâche ou une activité prolongée.

Cette compétence fait référence à l'action de « persévérer » dans la réalisation d'une tâche, de la mener à bien en dépit du fait qu'elle exige un effort prolongé. Cette facilité se révèle dans les différentes sphères de vie d'une personne, au gré des obstacles auxquels elle se bute.

La facilité de persévérer est le plus souvent associée à des traits de caractère comme la constance, la patience, l'assiduité, la ténacité. Elle suggère, par ailleurs, qu'une personne sera capable de faire preuve de sang-froid et de régularité dans ses efforts, qu'elle ne se découragera pas, qu'elle se donnera plutôt du courage devant les obstacles.

La facilité de persévérer suppose finalement qu'une personne soit en mesure de se motiver elle-même ou d'identifier des sources de motivation propres à l'aider à poursuivre la réalisation d'une tâche.



GOLDSTYN

FACILITÉ DE PERSUASION

La facilité de persuasion traduit la capacité d'une personne à présenter et défendre ses idées de manière à susciter l'adhésion de son entourage.

Cette compétence se révèle chez la personne qui sait quoi dire ou quoi faire afin d'influencer une ou plusieurs autres personnes.

Cette personne encouragera ses proches, son entourage, ses collègues à écouter son point de vue et à y adhérer. Pour ce faire, elle présentera des arguments solides, qui tiendront compte des motivations et des préoccupations de ses interlocuteurs.



LEADERSHIP

Le leadership traduit la capacité d'une personne à s'engager personnellement dans un projet et à entraîner avec elle d'autres personnes dans sa réalisation.

Le leadership fait référence à la capacité d'une personne à guider, influencer et inspirer d'autres personnes. Le leader rassemble et fédère différentes personnes autour d'un objectif partagé. Il mobilise leurs compétences respectives en faveur de la réalisation de cet objectif.

En dépit du fait que certaines personnes ont plus de dispositions que d'autres pour influencer et rassembler, le leadership est une compétence dont le développement est intimement lié à l'expérience.

De même, le leadership suppose qu'une personne est crédible dans l'action : proposer une vision et des buts qui orientent l'action de tous; mettre à profit les forces de chaque membre du groupe; repousser les limites et créer un milieu propice à l'excellence; juger sans prendre parti et évaluer constamment les actions du groupe.



GOLDSTYN

MAÎTRISE DE SOI

La maîtrise de soi traduit la capacité d'une personne à surmonter les émotions qu'elle éprouve dans des situations tendues ou agressantes.

Cette compétence se révèle principalement dans la capacité d'une personne à garder son sang-froid. La personne qui a développé une bonne maîtrise de soi peut efficacement réfréner des réactions négatives attribuables aux pressions de son entourage, à une longue période de stress, voire à l'hostilité d'autres personnes.

La maîtrise de soi implique donc qu'une personne peut demeurer calme dans différentes familles de situations, qu'elle fera preuve de patience et qu'elle mesurera ses gestes et ses paroles afin de ne pas envenimer une situation tendue.



GOLDSTYN



SENS DE L'OBSERVATION

Le sens de l'observation traduit la capacité d'une personne à remarquer les changements qui surviennent dans son environnement.

Cette compétence fait référence à la sensibilité dont une personne peut faire preuve à l'égard des changements (grands et petits) qui se produisent autour d'elle chaque jour.

Cette compétence se révèle notamment dans la capacité de cette personne de noter la présence de détails que d'autres ne voient pas, de les retenir, d'interpréter leur signification, et même de s'y référer lorsque l'occasion se présente.



GOLDSTYN

SENS DE L'ORGANISATION

Le sens de l'organisation traduit la capacité d'une personne à planifier son travail, à prendre les moyens adéquats pour exécuter une tâche dans les délais requis et atteindre les objectifs fixés.

Cette compétence se révèle dans plusieurs aspects de la personnalité d'une personne. D'une part, le sens de l'organisation réclame qu'une personne développe une vision d'ensemble des différentes opérations liées à la réalisation d'un projet.

Cette vision d'ensemble résulte d'une analyse de la situation : Quels sont le rôle et l'importance des différentes étapes de ce projet ? Quels en sont les enjeux ? Quels en sont les objectifs ? Combien de temps nécessitera sa réalisation ? Puis-je le réaliser seul ou dois-je trouver de l'aide ? Comment est-il possible de le mener à terme ? En utilisant quels moyens ? En privilégiant quelle méthode de travail ?

D'autre part, le sens de l'organisation réclame qu'une personne agisse de manière efficace. Elle devra notamment coordonner ses actions et celles des autres, et utiliser au mieux les ressources et les moyens dont elle dispose.



SENS DES RELATIONS INTERPERSONNELLES

Le sens des relations interpersonnelles traduit la capacité d'une personne à interagir avec succès dans des groupes hétérogènes, à faire preuve de sensibilité et d'empathie à l'égard des autres.

Cette compétence fait référence à la qualité des relations qu'une personne est en mesure d'établir avec autrui. Cette compétence se révèle dans la capacité d'entrer en relation avec les autres, de coopérer avec ces personnes, et même de ressentir leurs émotions.

Le sens des relations interpersonnelles permet à une personne de faire face à la diversité dans un contexte pluraliste.



GOLDSTYN

Cette personne pourra ainsi aborder des gens qu'elle ne connaît pas, se constituer un réseau de connaissances et de personnes-ressources ou encore s'intégrer à des réseaux existants.

SENS DES RESPONSABILITÉS

Le sens des responsabilités traduit la capacité d'une personne à accepter des responsabilités et à assumer les conséquences de ses actes.

Cette compétence se révèle notamment chez les personnes qui assument leurs obligations et qui mesurent la portée de leurs actions. On dit de ces personnes qu'elles sont fiables, qu'il est possible de leur faire confiance parce qu'elles s'acquittent de leurs devoirs, respectent leurs engagements et acceptent les conséquences de leurs actes.

Par ailleurs, le sens des responsabilités suppose qu'une personne n'hésite pas à s'engager dans un projet, évite de s'appuyer sur les autres, peut même prendre des décisions à leur place.

Le sens des responsabilités demande finalement une prise de recul par rapport aux décisions prises, ainsi qu'une volonté de ne pas prendre de risques inconsidérés, surtout pour les autres.



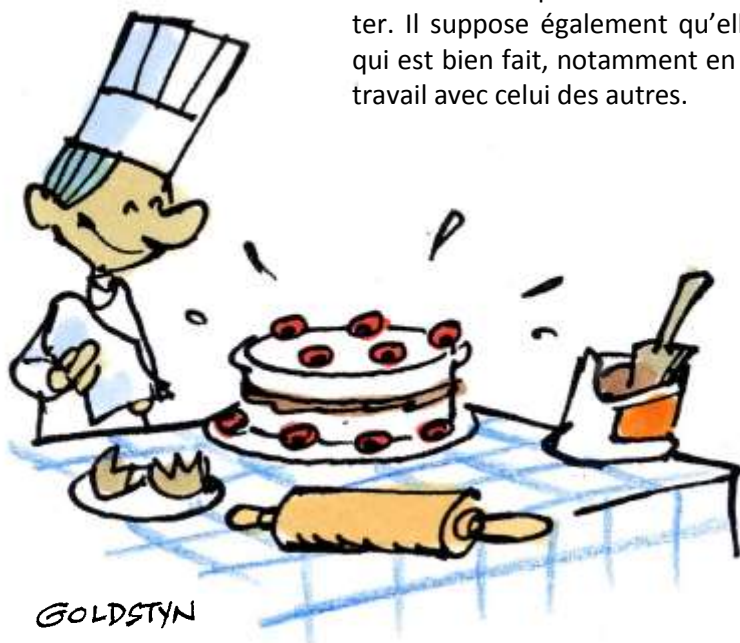
GOLDSTYN

SENS DU TRAVAIL BIEN FAIT

Le sens du travail bien fait traduit la capacité d'une personne à s'appliquer dans son travail, à s'imposer des normes de qualité et à les respecter.

Cette compétence fait référence à la capacité d'une personne à travailler avec précision. Cette personne se fixera pour objectif de produire un travail de qualité et s'intéressera de près aux détails d'une tâche ou d'un projet. Cette recherche de la qualité s'étend généralement à tous les aspects d'un projet (tâches à accomplir, produit fini et présentation), quel que soit son degré de complexité.

Le sens du travail bien fait suppose qu'une personne soit en mesure de s'imposer des normes de qualité et de les respecter. Il suppose également qu'elle soit apte à reconnaître ce qui est bien fait, notamment en comparant le résultat de son travail avec celui des autres.



Bibliographie

- Association des cadres scolaires du Québec (2004). *Glossaire québécois de l'éducation des adultes et de la formation continue*, rédigé par Denis Lebel, Association des cadres scolaires du Québec, Québec.
- Bélisle, Rachel (1998). *Apprendre à tisser des liens. Rapport de recherche sur les effets positifs des ateliers NCF (NCF)*, ICÉA.
- Bélisle, Rachel et Claudie Solar (2009). « La reconnaissance des acquis au Québec : une histoire qui a du genre », dans BÉLISLE, Rachel et BOUTINET, Jean-Pierre (dir.). *Demandes de reconnaissance et validation d'acquis de l'expérience*, Les presses de l'Université Laval, Québec, pp. 43-69.
- Solar, Claudie (1995a). « *Questions de compétences ou le travail au foyer et le marché du travail* », Recherches féministes, [En ligne], vol. 8, n° 2, pp. 137-146 [<http://id.erudit.org/iderudit/057850ar>] (Consulté le 8 juin 2010).
- Solar, Claudie (1995b). « Problématique de la reconnaissance des acquis et Questions de compétences », dans MÉNARD, Jean-Yves (dir.). *Reconnaissance des acquis et validation des compétences*, Presses universitaires de Rennes, Rennes, pp. 79-93.
- Boumane, A., A. Talbi, D. Bouami et C. Tahon (2006). *Modélisation, optimisation et simulation des systèmes : défis et opportunités, Contribution à la modélisation de la compétence*, présentée lors de la 6^e Conférence francophone de modélisation et simulation tenue à Rabat, Maroc, du 3 au 5 avril 2006, MOSIM'06, [En ligne], [http://talbi.voila.net/Recherches/MOSIM_06_boumane.pdf] (Consulté le 8 juin 2010).
- Bourdeault, Henri (2009). *La compétence professionnelle* [Groupe de discussion], [En ligne], [<http://didapro.wordpress.com/2009/07/06/la-competece-professionnelle/>] (Consulté le 3 novembre 2010).
- Bureau international du travail (2007). *La transférabilité des compétences, Troisième question à l'ordre du jour*, [En ligne], document soumis pour discussion et orientation au conseil d'administration, 298^e Session, Genève, mars 2007, [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_gb_298_esp_3_fr.pdf] (Consulté le 9 juin 2010).
- Centre européen pour le développement de la formation professionnelle (CEDEFOP) (2003). *La qualité dans la formation, glossaire*, (document de travail).
- Centre européen pour le développement de la formation professionnelle (CEDEFOP) (2002). *AGORA X, L'orientation sociale et professionnelle, Thessalonique, 19 et 20 octobre 2000*, [En ligne], actes du forum, Cedefop, Panorama séries 47, Office des publications officielles des Communautés européennes, Luxembourg [http://www.cedefop.europa.eu/etv/Upload/Information_resources/Bookshop/291/5134_fr.pdf] (Consulté le 15 octobre 2010).



- Centre européen pour le développement de la formation professionnelle (CEDEFOP) (2000). « Glossaire sur les thèmes “ identification, évaluation et reconnaissance des qualifications et compétences ” et “ transparence et transférabilité des qualifications ” » dans *Assurer la transparence des compétences. Identification, évaluation et reconnaissance de l'apprentissage non formel en Europe*, Jens Bjornavold, Office des publications officielles des Communautés européennes, Luxembourg.
- Coalition des organismes communautaires pour le développement de la main-d'œuvre (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*, COCDMO, Montréal.
- Commission des communautés européennes (2009). *Les compétences clés dans un monde en mutation*, Projet de rapport conjoint 2010 du Conseil et de la Commission sur l'état d'avancement de la mise en œuvre du programme de travail « Éducation et formation 2010 », [En ligne], [<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2009:0640:FIN:FR:PDF>] (Consulté le 8 juin 2010)
- Commission de formation professionnelle de la main-d'œuvre, région de Québec (1987). *Reconnaissance des compétences professionnelles génériques, Bilan du projet-pilote avec le groupe des femmes chefs de famille monoparentale et bénéficiaires d'aide sociale*, par Michelle Drolet.
- Le Boterf, Guy (2010a). *Construire les compétences individuelles et collectives, Agir et réussir avec compétence : les réponses à 100 questions*, 5^e édition mise à jour et complétée, Éditions d'Organisation, Paris.
- Le Boterf, Guy (2010b). *Repenser la compétence, Pour dépasser les idées reçues : 15 propositions*, 2^e édition, Éditions d'Organisation, Paris.
- Le Boterf, Guy (2002). *Ingénierie et évaluation des compétences*, 4^e édition entièrement renouvelée, Édition d'Organisation, Paris.
- OCDE (2005). *La définition et la sélection des compétences clés*, résumé, [En ligne], [<http://www.oecd.org/dataoecd/36/55/35693273.pdf>] (Consulté le 8 juin 2010)
- OCDE (2007). *Axe des compétences génériques de l'AELO*, [En ligne], [http://www.oecd.org/document/51/0,3343,fr_2649_35961291_41412019_1_1_1_1,00.html] (Consulté le 8 juin 2010)
- Moffet, Jean-Denis (1995). « *Des stratégies pour favoriser le transfert des connaissances en écriture au collégial* », *Revue des sciences de l'éducation*, [En ligne], vol. 21, n° 1, p. 95-120. [<http://id.erudit.org/iderudit/502005ar>] (Consulté le 15 septembre 2010).

Identifier des compétences génériques

Initiative régionale pour l'insertion et la solidarité (IRIS), (2006). *Guide « Postes et Compétences »*, 4^{ème} Partie : fiches pratiques et outils de travail, Fiche pratique n° 4 : *Élaboration d'un référentiel de compétences*, [En ligne], [http://www3.iris.asso.fr/Publication%20IRIS/POSTES%20ET%20COMP/Fiches%20pratiques/FP4_élaboration%20référentiels%20de%20compétences.pdf] (Consulté le 15 septembre 2010).

Desmarais, Danielle et als (2003). *L'alphabétisation en question, Recherche-action-formation menée par la Boîte à lettre de Longueuil*, Les éditions Québecor, Montréal.

Ressources Internet

Le grand dictionnaire terminologique (GTD), [En ligne], Office québécois de la langue française. [<http://www.gdt.oqlf.gouv.qc.ca/>].



Remerciements

Nous remercions les membres de notre comité d'experts, mesdames Nicole Marcoux (formatrice responsable en employabilité, Alpha Laval) et Magali Robitaille (conseillère pédagogique, Cégep Marie-Victorin) ainsi que messieurs Jean-Guy Laguë (consultant et animateur NCF) et Georges April (consultant et formateur NCF), pour leur patience et leur assiduité. Ils ont directement contribué à la construction de ce nouveau référentiel.

Nous remercions tout spécialement madame Rachel Bélisle, professeure agrégée à la Faculté d'éducation de l'Université de Sherbrooke. C'est sous sa direction qu'a été produite la première édition de *Nos compétences fortes* (1995) et c'est à ce titre que nous lui avons demandé de porter un regard critique sur le nouveau référentiel NCF. Ses commentaires nous ont été précieux. Ils nous ont permis d'inscrire ce référentiel en filiation avec la première édition de *Nos compétences fortes* (1995).

Nous remercions également madame Claudie Solar, professeure titulaire au Département de psychopédagogie et andragogie de l'Université de Montréal. Elle a permis à la réflexion finale de l'ICÉA de prendre forme.

Nous remercions finalement mesdames Carole Doré et Françoise Lefebvre, qui ont accepté de faire une relecture commentée du présent référentiel. Leurs commentaires, généreux et pertinents, nous ont permis de mettre la touche finale à ce document.

Ce référentiel a été conçu pour accompagner l'outil *Nos compétences fortes* et être utilisé dans le cadre d'une animation de groupe visant à développer le savoir-reconnaître des personnes participantes. Complet et polyvalent, ce référentiel est l'un des rares outils de référence disponibles pour les personnes ou les organismes qui souhaitent identifier une ou plusieurs compétences génériques.

Depuis plus de 70 ans, l'ICÉA défend les valeurs démocratiques et humanitaires associées à l'apprentissage pour tous, tout au long de la vie. Par ses actions, l'Institut cherche à renforcer la coopération entre les organisations et les mouvements engagés dans des activités d'éducation et de formation des adultes.

L'ICÉA a contribué à la création de nombreux organismes :

- Communautaire
- La Coalition des organismes communautaires pour le développement de la main-d'œuvre (COCDMO)
- La Fédération canadienne pour l'alphabétisation en français [devenue en 2011 le Réseau pour le développement de l'alphabétisme et des compétences (RESDAC)]
- Le Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine (CDÉACF)
- Le Conseil international d'éducation des adultes (CIÉA)
- Le Mouvement québécois des adultes en formation

www.icea.qc.ca