

4.4. Compétences opérationnelles

Les ordonnances de formation décrivent les exigences qui conduisent à la qualification professionnelle en termes de compétences. Pour mieux comprendre ce dont il s'agit, il vaut la peine d'en examiner de plus près la conception. La formation professionnelle initiale a pour but de rendre les futures personnes qualifiées capables d'agir. C'est la raison pour laquelle on parle de «compétences opérationnelles». Ce sont pour ainsi dire des éléments à l'intersection des compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles.

Les compétences revêtent toujours un caractère individuel. Elles confirment l'aptitude d'une personne à se comporter de façon adéquate dans une situation donnée, de résoudre des problèmes de manière indépendante, de fournir des prestations déterminées et de bien se comporter au contact avec d'autres personnes dans son environnement professionnel. Ce devrait être le résultat d'un processus d'apprentissage couronné de succès. À chaque profession correspondent des exigences spécifiques en matière de compétences.



Par **compétence professionnelle**, on entend la capacité de résoudre de manière indépendante et efficace les tâches et les problèmes qui se présentent dans le champ professionnel, conformément aux exigences théoriques.

Exemple:

Un cuisinier qualifié connaît les principaux vins français, leurs cépages et les plats qu'ils accompagnent.

La **compétence méthodologique** indique la capacité de retenir quelque chose ou de résoudre habilement un problème. La démarche méthodologique englobe la capacité à maîtriser des tâches grâce à la planification préalable et au développement et à l'application d'une stratégie adéquate. Il faut donc disposer de certaines capacités pour recourir judicieusement aux ressources et aux équipements de l'entreprise et planifier le travail.

Exemple:

Avec un peu de pratique, une employée de commerce en formation peut rédiger de bons procès-verbaux. Elle sait comment faire pendant la séance, comment prendre des notes de façon judicieuse, comment structurer et formuler le procès-verbal après la réunion de manière que tout le monde comprenne de quoi il retourne.

La notion de **compétence sociale** regroupe toutes les capacités et attitudes personnelles qui entrent en jeu dans le contact avec d'autres personnes et qui, de plus, influencent leur comportement et leur attitude. Cette notion décrit la capacité à faire preuve d'esprit d'équipe, de motivation et d'enthousiasme dans la collaboration avec la clientèle, les supérieurs ou les collègues et l'aptitude à mobiliser ces qualités pour atteindre des objectifs communs. Ce domaine de compétences se manifeste dans la manière de travailler en équipe, de gérer des conflits, d'informer et de communiquer.

Exemple:

Un horticulteur en formation a pour tâche de réorganiser un jardin avec son chef. Il doit découvrir les idées de la cliente et la future utilisation du jardin pour bien la conseiller. Est-ce qu'elle préfère les plantes au feuillage persistant ou les bambous? Comment expliquer à la propriétaire que le terrain ne se prête pas à la roseraie dont elle rêve?

La notion de **compétence personnelle** recouvre les aptitudes et attitudes qui expriment la manière dont quelqu'un perçoit la vie professionnelle. Exemples: fiabilité, autonomie, capacité à supporter une plus grande charge de travail. Les bonnes manières et la disponibilité à apprendre font partie de ce domaine de compétence.

Exemple:

Dans une maison de retraite, une assistante socio-éducative doit refaire les lits le matin. Ce travail ne lui plaît pas, car elle le juge trop ennuyeux et trop fatigant. Comment malgré tout peut-elle se motiver et bien faire son travail? La perspective d'une sortie l'après-midi dans le parc voisin pourrait peut-être l'aider.

Compétences professionnelles spécifiques

Les compétences requises ne sont pas les mêmes pour toutes les professions. Les compétences sociales d'une coiffeuse se situent à l'intersection entre les compétences professionnelles et méthodologiques. Sa clientèle attend d'elle qu'elle se comporte toujours de manière aimable et fasse preuve de compréhension. En revanche, un horloger-rhabeur dispose surtout de hautes compétences professionnelles et méthodologiques, d'une grande habileté manuelle et d'un sens aigu de l'observation. Lorsqu'il présente une montre coûteuse à une cliente, il doit faire preuve de savoir-vivre et se révéler bon vendeur, ce qui a pour effet d'augmenter les exigences en matière de compétences sociales.

4.5. Techniques d'entretien

Dans une entreprise, notamment de petites dimensions, les personnes en formation sont en permanence en contact avec leur responsable de formation et leur patron. Les échanges sont donc réguliers et revêtent le plus souvent un aspect informel.

Cependant, afin d'éviter les non-dits et de prendre du recul, il est indispensable qu'un responsable soit capable de conduire un véritable entretien. Cette aptitude lui sera utile à de nombreux moments de son activité: nouvel engagement, fixation d'objectifs, évaluation, mise au point...

Conduire un entretien est à la portée de chaque responsable de formation. Il suffit d'appliquer un certain nombre de règles simples et de prendre le temps de se préparer soigneusement. Cet effort vaut vraiment la peine: un entretien bien conduit induit une atmosphère de confiance réciproque qui a un impact positif sur tout le processus de formation.

Règles à observer

Avant l'entretien

- | | |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fixer l'objectif | <ul style="list-style-type: none"> • L'objectif de l'entretien doit être clair. Eviter, dans toute la mesure du possible, de poursuivre plusieurs objectifs différents lors d'un même entretien |
| Prendre en compte la situation | <ul style="list-style-type: none"> • Eléments à prendre en compte <ul style="list-style-type: none"> - Soi: forces et faiblesses personnelles, contraintes et marges de liberté personnelles - L'autre: forces et faiblesses personnelles, contraintes et opportunités - La relation: favorable/difficile; type de rapport de confiance, communication aisée/difficile... |
| Déterminer sa stratégie | <ul style="list-style-type: none"> • Choix d'une approche favorable; choix d'un style: directif, questions ouvertes ou fermées... |
| Convoquer | <ul style="list-style-type: none"> • Oralement ou par écrit |
| Gérer les aspects matériels | <ul style="list-style-type: none"> • Lieu, local, moment, durée, tranquillité... |

L'entretien proprement dit

- | | |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Démarrage | <ul style="list-style-type: none"> • Soigner la relation: créer la relation, donner le ton • Contenu: rappeler les objectifs, vérifier l'accord; rappeler la durée et le déroulement |
| Déroulement | <ul style="list-style-type: none"> • Gérer la progression: avancer par étapes; reformuler pour s'assurer de la bonne compréhension; souligner les points de convergence • Soigner la relation: rester calme; se centrer sur l'écoute; favoriser l'expression de l'autre • Garder en vue l'objectif: viser l'adhésion plutôt que la victoire • Imprévu: se tenir prêt-e à réagir |