



## Compétences génériques recherchées par les employeurs

Selon un article paru dans *La Presse* (2010), les employeurs ne se satisfont plus de connaissances, de certificats ou de diplômes lorsqu'ils embauchent de nouveaux employés. Les candidats doivent aussi faire la preuve de leurs compétences et de leur savoir-être.

Le savoir-être d'une personne renvoie à la dimension affective de son apprentissage : croyances, sentiments, perceptions, attitudes, besoins et valeurs influant sur ses interactions avec les autres et avec l'environnement. Le fait d'être disposé à apprendre, les besoins de valorisation, d'acceptation et d'intégration ainsi que les compétences génériques telles la motivation et la confiance en soi, entre autres, reposent sur le savoir-être. Voici un tableau des neuf compétences génériques recherchées par les employeurs, selon ce même article.

Compétence générique	Description
Capacité d'adaptation	Pouvoir s'adapter aux changements rapides du milieu du travail.
Capacité d'apprendre	Apprendre tout au long de sa carrière; montrer une ouverture d'esprit et une volonté de développer de nouvelles connaissances.
Initiative	Se prendre en main et anticiper les besoins.
Maturité	Ne pas avoir peur de faire des erreurs; être capable de reconnaître ses mauvaises décisions ou ses erreurs ou, de s'en excuser et de les réparer.
Polyvalence	Avoir une variété de connaissances afin d'accomplir diverses tâches.
Esprit d'équipe	Écouter et accepter les idées des autres.
Intelligence émotionnelle	Se connaître et savoir gérer ses émotions afin de mieux interagir avec les autres.
Communication	Bien s'exprimer oralement et par écrit.
Leadership	Savoir prendre les choses en main.

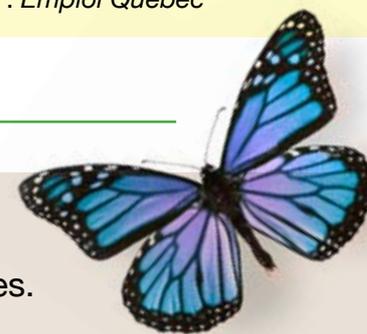


Vous trouverez, dans cette édition spéciale consacrée aux compétences génériques, une variété d'articles portant sur ces compétences. Vous pouvez aussi consulter l'article «Compétences génériques» paru dans *Mon Journal*, volume 63, en visitant le site Web du Centre FORA au [www.centrefora.on.ca](http://www.centrefora.on.ca).

### Définition d'une compétence générique

Une compétence générique est un élément important de la compétence professionnelle d'une personne. Les compétences génériques renvoient à un ensemble de qualités personnelles principalement liées au savoir-être, c'est-à-dire aux attitudes et comportements utiles à l'exercice d'un métier ou d'une profession.

Source : *Emploi Québec*



### Trucs et astuces

- Avant de présenter un problème à ton employeur, dresse une liste des solutions possibles. C'est faire preuve d'initiative et de débrouillardise!
- Élimine le mot «mais» de ton vocabulaire. Remplace-le par le mot «et», qui est inclusif, donc plus positif. Le mot «mais» marque une opposition avec ce qui précède. Tente l'exercice avec ton conjoint, un ami ou un collègue. Tu verras que ce n'est pas si facile!



## Mille et une excuses!

Capacité d'apprendre, Initiative, Maturité, Polyvalence, Esprit d'équipe

À l'école, as-tu déjà essayé de faire croire à ton enseignante que ton chien, ton chat ou même ton hamster avait mangé tes devoirs? Au travail comme à l'école, les raisons ou les excuses invoquées pour ne pas faire un travail sont nombreuses. En voici quelques-unes :

1. L'imprimante a manqué d'encre et je ne sais pas comment changer la cartouche.  
*Est-ce une dépendance envers les autres?*
2. J'attendais que tu me donnes une réponse. Je ne veux pas faire d'erreurs.  
*Est-ce de l'insécurité?*
3. Je n'aime pas faire ça; quelqu'un d'autre peut le faire.  
*Est-ce de l'égoïsme?*
4. Ce n'est pas «ma job».  
*Est-ce de la passivité?*



Pour chaque excuse donnée, tu peux plutôt choisir de démontrer une attitude positive :

1. Je vais vérifier le guide d'utilisation pour changer la cartouche d'encre. Si j'ai trop de difficulté, je demanderai de l'aide et, la prochaine fois, je pourrai le faire seule.  
*Je fais preuve d'initiative et je montre ma capacité d'apprendre.*
2. Je tente de répondre à la question moi-même. J'ai des connaissances qui pourraient me donner la réponse. Si je fais une erreur, j'aurai appris quelque chose. Ce ne sera donc pas une erreur, mais de l'expérience.  
*Je fais preuve de maturité et de confiance en moi.*
3. Si je ne le fais pas, mon collègue va devoir le faire à ma place et il sera frustré. Si je fais le travail, il va reconnaître que je l'ai fait. La prochaine fois, ce sera peut-être son tour.  
*Je fais preuve d'esprit d'équipe et de bonnes relations interpersonnelles.*
4. J'ai l'occasion d'acquérir une nouvelle habileté. Cela pourrait me servir dans le futur. Je m'améliore continuellement.  
*Je fais preuve de polyvalence et d'ouverture d'esprit face à l'apprentissage.*

**Relations interpersonnelles** : les relations avec les autres personnes



## As-tu les épaules TROP larges?

Gestion du stress, Communication, Intelligence émotionnelle, Maturité, Esprit d'équipe

Connais-tu l'expression «avoir les épaules larges»? Il ne s'agit pas ici d'avoir des épaules et un dos énormes, mais plutôt de pouvoir supporter beaucoup de stress ou faire beaucoup de choses en même temps.

On peut donc «avoir les épaules larges», mais il faut faire attention à la gestion du stress que nous vivons; il faut en reconnaître les signes et être capable de lire les messages de notre corps. Selon le tableau ci-après de Statistique Canada (2011), le stress perçu dans la vie est à la hausse. Il faut donc connaître les vraies causes de notre stress pour les analyser à fond.



Il est essentiel de s'assurer de ne pas avoir les épaules TROP larges! As-tu déjà entendu dire : pour que le travail soit bien fait, on doit le faire soi-même? Si c'est ta façon de penser, prends le temps d'y réfléchir pour t'assurer de ne pas jouer les victimes avant de te sentir surchargé, fatigué ou sous-apprécié.

Lorsque tu te sens débordé, pose-toi les questions suivantes :

- Est-ce que j'ai demandé de l'aide bien clairement?  
*Dois-je améliorer ma communication orale?*
- Est-ce qu'une autre personne peut accomplir certaines tâches pour me soulager?  
*Dois-je avoir et démontrer plus de confiance envers les autres?*
- Est-ce que j'ai bien pensé à mes priorités? Y a-t-il des choses que je peux laisser tomber ou confier à une autre personne?  
*Dois-je améliorer ma gestion des priorités?*
- Quelles sont les forces des membres de mon équipe ou de ma famille? Comment ces gens peuvent-ils m'aider?  
*Dois-je améliorer mon esprit d'équipe?*

En te posant ces questions, tu seras mieux outillé pour gérer tes priorités et demander de l'aide au besoin.

## Gérer ses émotions

### Intelligence émotionnelle

En milieu de travail, les gens parlent souvent de la gestion du temps et de la gestion des priorités. Un autre type de gestion important même en milieu de travail est la gestion des émotions. Que ce soit avec un collègue, le patron ou des clients, face à face ou au téléphone, il faut toujours demeurer poli et professionnel peu importe la situation. La clé de la gestion des émotions est de distinguer ce qui t'appartient de ce qui ne t'appartient pas. Cela vaut aussi dans ta vie personnelle. Voici quelques exemples qui illustrent ce principe, de même que des questions à te poser.

#### Mise en situation 1

Tu travailles dans le centre d'appels d'une grosse entreprise. Un client téléphone pour se plaindre au sujet d'une facture. Il se lance dans une longue explication du problème sans te donner l'occasion de parler. Lorsque tu lui dis que tu dois transférer l'appel au Service des finances, il te crie par la tête et te lance des bêtises. Que fais-tu?

Te laisses-tu emporter par les émotions du client? Prends-tu ses émotions pour les tiennes? Te sens-tu responsable des émotions qu'il ressent? Rappelle-toi que tu es responsable de tes émotions et de tes actions. Il serait facile de te sentir aussi frustré que le client ou de crier en retour. L'important est de savoir ce qui t'appartient. Tu es responsable de ton travail et non des émotions des autres.

#### Mise en situation 2

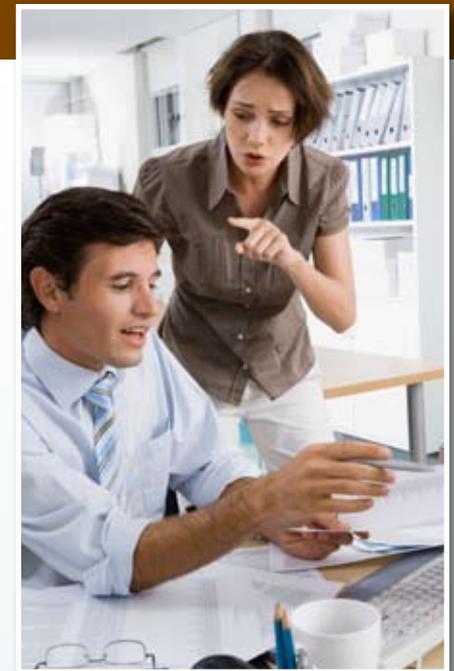
Ta collègue de travail est désagréable avec toi aujourd'hui. En général, vous vous entendez très bien. Tu as le choix : être défensif et désagréable toi aussi ou continuer ta journée en gardant ta bonne humeur.

La vie est remplie de choix. Tu peux choisir de ne pas prendre les émotions négatives des autres pour les tiennes et de ne pas te laisser influencer par un environnement négatif.

#### Mise en situation 3

Un collègue de travail souligne que tu as fait une erreur de grammaire dans un courriel déjà envoyé à un client. Tu ne connais pas cette règle de grammaire. Laissestu la critique te démolir ou prends-tu cela comme une occasion d'apprendre?

Il faut se rappeler que faire des erreurs est humain et que l'important, c'est d'apprendre de nos erreurs.



## Chance ou malchance?

### Question de point de vue

Un homme et son fils s'occupent d'une petite ferme. Ils ont un seul cheval pour tirer la charrue. Un jour le cheval s'enfuit. Les voisins disent : «C'est affreux. Quelle malchance!» Le fermier répond : «Chance ou malchance? Qui sait?».

Une semaine plus tard, le cheval revient des montagnes, ramenant avec lui cinq juments. «Quelle chance extraordinaire!» s'exclament les voisins. «Chance ou malchance? Qui sait?», répond le vieil homme.

Le lendemain, alors qu'il essaie de dompter l'un des chevaux, son fils tombe et se casse la jambe. «C'est terrible. Quelle malchance!», disent les voisins. Le fermier répond : «Chance ou malchance? Qui sait?».

Quelque temps après, l'armée passe dans toutes les fermes afin d'enrôler les jeunes hommes pour la guerre. Le fils du fermier, ayant la jambe cassée, ne leur est d'aucune utilité. Il est donc épargné. Chance ou malchance?



## La course de grenouilles

### Confiance en soi

Il était une fois une course de grenouilles dont l'objectif était de finir en haut d'une grande tour.



Plusieurs personnes assistaient à la course. La plupart ne croyaient pas que les grenouilles pourraient atteindre le **faîte**. Les gens criaient «C'est inutile! Vous n'y arriverez jamais!». Entendant cela, les grenouilles commençaient à se décourager. Les gens continuaient : «Inutile de continuer! Vous n'y arriverez jamais!».

Petit à petit, les grenouilles s'avouaient vaincues et abandonnaient la course. Toutes sauf une, qui continuait malgré les cris des gens. Or, cette grenouille a été la seule à atteindre le faîte. Les autres, stupéfaites, ont voulu savoir comment elle avait fait. Alors l'une d'elles s'est approchée pour le lui demander. La grenouille ne lui a pas répondu. Elle était sourde!

**faîte** : le plus haut point d'un édifice

## Le Bon sens est-il mort?

*Bon jugement, Maturité, Leadership*

**V**ous avez sûrement entendu parler du Bon sens. Pourtant, même si les offres d'emploi présentent une variété de qualités recherchées, elles ne demandent jamais qu'un candidat en fasse preuve. Le Bon sens se manifeste dans la capacité d'adaptation, l'initiative, le leadership et bien davantage. Il adopte diverses formes selon les décisions prises chaque jour.

Selon les courriels qui circulent depuis plusieurs années, le Bon sens serait mort et enterré. Quel malheur! Son avis de décès a même paru dans le *London Times*. Mais est-il vraiment disparu? Voici un résumé de l'article.

Le Bon sens a été parmi nous tellement longtemps que nous ne sommes pas conscients de son arrivée. Les preuves de sa naissance se sont perdues quelque part, dans des dossiers administratifs. Pourtant, le Bon sens nous a enseigné des leçons importantes, comme :

- La vie n'est pas toujours juste.
- Premier arrivé, premier servi.
- C'était peut-être ma faute.
- Il ne faut pas dépenser plus que ce qu'on a.

Le Bon sens a eu une vie simple et modérée. Il a beaucoup souffert quand la société a oublié que ce sont les parents qui règnent, et non les enfants. Il a été sérieusement atteint quand :

- un enfant de 6 ans a été accusé de harcèlement sexuel pour avoir embrassé un autre écolier;
- un voleur a porté plainte contre le propriétaire de la maison qu'il avait cambriolée parce que ce dernier avait défendu sa propriété;



- des parents ont attaqué le personnel enseignant pour avoir discipliné leurs enfants très impolis et les avoir doucement repris, tâche qu'eux-mêmes ont manqué de faire.

Et le coup final est venu quand une femme a porté plainte contre une compagnie après s'être renversé, sur la jambe, un peu de café tombé de sa tasse bouillante et a gagné sa cause!

Mais ce qui est encore plus triste, c'est qu'avant le Bon sens, sont morts :

- ses parents, la Vérité et la Loyauté;
- son épouse, la Discrétion;
- sa fille, la Responsabilité;
- son fils, la Raison.

Le Bon sens laisse sur Terre ses cinq demi-frères :

- Je connais mes droits.
- Je veux tout... tout de suite.
- C'est la faute de quelqu'un d'autre.
- Je suis victime.
- Payez-moi pour ne rien faire.



Peu de gens étaient présents aux funérailles. Semble-t-il que la plupart ne se sont même pas aperçus que le Bon sens était mort...

## Tu es ce que tu penses

*Maîtrise de soi*

Le dicton «Tu es ce que tu manges» est bien connu. Certains affirment aussi que tu es ce que tu penses. As-tu déjà remarqué que lorsque tu dis quelque chose, tu le ressens encore plus fortement? Voici quelques exemples :

- Je me sens fatigué. Je me sens gros. Je suis lâche. Je suis de mauvaise humeur.
- La vie est belle! Je suis rempli d'énergie! Je suis heureux!

Tu peux t'entraîner à penser positivement. Lorsque tu as une pensée négative, essaie de l'arrêter immédiatement. Ensuite, dis quelque chose de positif. Au lieu de dire «Je ne veux pas arriver en retard», dis plutôt «J'arriverai à temps». Ce petit geste sera une bonne pratique de la pensée positive.



**Rédaction** : Liane Romain

**Conception graphique** :  
Concepts médiatiques inc.

**Personne-ressource** : Carole Ranger  
888-814-4422  
cranger@centrefora.on.ca

*Mon Journal* est publié quatre fois par année :  
hiver, printemps, automne et Noël.  
Ce volume est distribué à 2 700 exemplaires.

Le Centre FORA et la COFA permettent et encouragent la reproduction des articles publiés dans *Mon Journal* à des fins éducatives, à condition de faire mention de la source. Pour recevoir *Mon Journal*, communiquez avec Carole Ranger.

Dépôt légal — 2<sup>e</sup> trimestre 2012  
Bibliothèque et Archives Canada  
Bibliothèque nationale du Québec  
ISSN-1192-4020

**Canada**

Merci à Ressources humaines et Développement des compétences Canada — Bureau de l'alphabétisation et des compétences essentielles de leur appui financier.