

5. Adéquation au poste

Mise à jour – Stage Partir Juillet 2025

Dans la démarche du stage :	Ce module est le premier module de réflexion personnelle. À ce titre, il revêt une importance particulière : il donne le goût de cette démarche personnelle qui va clarifier et enrichir la préparation au départ.
Objectifs :	Définir les éléments à clarifier et/ou préparer en vue de sa mission professionnelle Identifier les ressources qui seront utiles à la mission Se positionner dans sa relation avec le partenaire.
Points d'attention et préparation :	Il s'agit de remettre le partenaire et son projet à la 1 ^{ère} place en prenant de la hauteur par rapport à la mission. Avant le début du module, les formateurs constituent des binômes de stagiaires affectés sur des postes similaires ; ils veillent à séparer les couples ainsi que les volontaires qui sont exactement sur le même poste. De même, lors de la constitution des binômes, veiller à ce qu'il n'y ait pas deux fiches de postes très détaillées et donc qui prennent beaucoup de temps à lire, préférer un binôme <i>non équilibré</i> : une fiche de poste très détaillée avec une fiche de poste moins détaillée.
Durée :	2 heures et 30 min
Déroulement :	Analyse de la mission : 60 mn Auto-évaluation : 15 mn Partage en grand groupe sur les ressources : 10 mn Pause : 20 mn Insertion dans le projet du partenaire : 20 mn Quelques conseils pour travailler en équipe : 10 mn Conclusion : 15 mn
Mode d'animation :	En groupe complet, avec 2 ou 3 formateurs
Matériel :	Fiches de postes Grille d'analyse « Ce que je perçois du poste » Feuille ressources « Ma feuille de route » Mémento « s'intégrer dans une équipe locale » Paperboard ou Velleda et markers Clef USB avec le PPT « Adéquation au poste » : Insertion dans le projet du partenaire Journée par Métier : présentation des modules et répartition proposée

Plan détaillé

Analyse de la fiche de poste : 1h30

- Analyse de mon poste en binôme (60')
 - Penser à passer au 2^{ème} poste / membre du binôme après 15/20 mn.
 - Puis en grand groupe : tour de table sur le sens de la mission pour le développement.
- En individuel : auto-évaluation et mise en évidence des décalages (15')
- Partage en grand groupe sur les ressources (10')
- Compléter les ressources (cf panneau d'affichage pour toutes les demandes)

Schéma du projet : 20 minutes

- Prendre un peu de hauteur en regardant la question de l'insertion dans le projet du partenaire et les conséquences pour le volontaire partant.

Quelques conseils pour travailler en équipe : 10 minutes

- Remettre aux volontaire le mémo « pour s'insérer dans une équipe locale » Lire le mémo + chaque volontaire note le ou les conseils qu'il retient.

Conclusion : 15 minutes

- Conclure en abordant la notion de « suffisance » + ce que retient chacun + ouverture sur la JPM

5.1. Analyse de la mission (60 mn)

Analyse en binôme (45 mn)

5 minutes Le formateur distribue à chaque volontaire sa fiche de poste et une feuille d'analyse « ce que je perçois du poste ». Il précise bien à ce moment-là que les fiches de poste telles qu'elles sont distribuées correspondent à la commande initiale du partenaire. Entre temps, le poste a pu évoluer, et surtout il a pu prendre une direction un peu différente suite à l'échange que chacun a eu avec son partenaire. Avant les échanges en binômes, il est donc nécessaire que chaque volontaire prenne le temps de relire sa fiche de poste et la modifie pour la faire coller au plus proche des échanges réalisés avec le partenaire.

Le formateur peut également rappeler la vision du développement telle que portée par la DCC et présentée en Session Choisir : « Pour l'Eglise et la DCC, le développement se fait avec tous les hommes et toutes les femmes ; au nom de la fraternité, de la solidarité et de la justice ; et pour faire grandir tout l'être humain. » Rappeler ce point de vue permettra aux volontaires de se remettre en mémoire le sens de la mission et le lien qu'il y a avec le développement.

40 minutes Les stagiaires se retrouvent en binôme : ensemble, ils lisent l'un des deux postes et le volontaire concerné par cette fiche de poste remplit sa feuille d'analyse. L'autre volontaire l'interroge sur les éléments qui lui semblent importants et/ou peu clairs : place hiérarchique du volontaire, composition de l'équipe de travail, lieu de travail, profil des bénéficiaires, âges, nombre, matériel disponible, horaires, déplacements prévus, etc.

Au bout de 15 mn, ils passent au deuxième poste et c'est le deuxième membre du binôme qui va remplir sa propre fiche d'analyse pendant que le premier le poussera à s'interroger. Attention, le temps passe très vite !

Ce travail permet d'interroger à deux le poste pour que le stagiaire prenne conscience des points à clarifier. Il se peut qu'il réalise au cours de ce travail que la fiche de poste n'est pas aussi limpide qu'il le croyait et qu'il reste des zones d'ombre. Le passage à l'écrit permet de bien poser les différents éléments, ce qui sera utile pour la suite du travail de préparation de la mission.

Le formateur peut accompagner les binômes dans cette analyse croisée, en posant aussi quelques questions. Etre à l'écoute des échanges lui permet aussi de piocher quelques exemples utiles pour illustrer la synthèse.

MON POSTE	ce qui est sûr	ce qui est flou
Tâches Principale Secondaires		
De quoi suis-je responsable ?		
Avec qui je travaille ? (+ relations avec chaque personne)		
Éléments de contexte importants		
Sens de ma mission pour le développement		

Tour de table (10 mn)

On fait ensuite un tour de table. Chacun partage uniquement sur le sens qu'il met sur sa mission : quelle est son utilité ? Cet aspect est important : c'est celui sur lequel le volontaire s'appuiera pour s'inscrire dans la durée, pour justifier son départ et sa présence sur place. Si un stagiaire a du mal à voir le sens de sa mission pour le développement, les autres peuvent l'aider à mettre des mots.

Attention, ne demander à nommer la mission mais aller directement à l'essentiel de la question (le sens de la mission) est un choix : cela évite une perte de temps, un sentiment de frustration chez les volontaires (ne donner que le nom) et finalement, quelle que soit la mission, c'est bien le sens que les volontaires mettent dessus qui nous importe ici. Il est aussi possible de faire référence ici aux 17 ODD.

Conclusion (5 mn)

Le formateur conclut en invitant les volontaires à être proactifs dans la préparation de leur mission :

- Clarifier dès maintenant ce qui est flou avec des personnes ressources : l'ancien volontaire, le chargé de mission, les membres du service Relations Partenaires et Volontaires (en particulier durant les permanences). Mais accepter que certains points resteront flous... Lâcher prise !
- Dès la première semaine de mission, demander au partenaire un temps pour lire ensemble le contrat et s'assurer de ce qu'il attend du volontaire et réajuster certaines tâches si nécessaires. Demander également un premier temps de bilan un mois après l'arrivée.

5.2. Auto-évaluation (15 mn)

Démarrer en demandant de lister sur la deuxième partie de la feuille toutes les compétences nécessaires à la réalisation de la mission, qu'ils les aient ou non, ceci en s'appuyant sur la première partie. Inviter ensuite à cocher la case correspondante entre « Je sais faire » et « Je ne sais pas faire ». Ces dernières seront à développer dans la fiche « Ma feuille de route ».

Une fois cette liste faite, le formateur distribue le document intitulé « Ma feuille de route » et demande à chaque stagiaire de travailler à partir des compétences identifiées comme non-acquises (case « Je ne sais pas faire » cochée). Demander aux stagiaires de choisir 3 compétences, de les détailler entre savoir, savoir-être et savoir-faire, puis identifier et recenser les ressources à mettre en œuvre dès le stage, avant son départ, pendant sa mission. Invitez-les à être très concrets.

Enfin, les compétences pour lesquelles la case « Je sais faire » sera cochée pourront être ajoutée au tableau de partage des compétences global au stage.

Savoirs, savoirs-faire et savoirs-être à travailler	Ressources (Personnes, organismes, outils) externes auxquelles je peux faire appel	
	Avant	Sur place

Exemple : le cas d'une mission d'enseignement technique.

- *Savoir : connaître la loi d'Ohm* Avant : son prof de fac Sur place : livres conseillés, Internet
- *Savoir-faire : brancher un circuit électrique* Avant : s'entraîner Sur place : ...
- *Savoir-être : juste distance avec les élèves* Avant : Internet, JPM, MOOC Sur place : ...

5.3. Partage sur les ressources (10 mn)

Le formateur propose un tour de table rapide des ressources. Elles sont notées au tableau ou en tous cas de façon visible (suggestion : les écrire au fur et à mesure sur des post-its et les positionner sur un carton-plume qui pourra rester jusqu'à la fin du stage). Chaque stagiaire note sur sa feuille ce qui lui paraît utile.

C'est un temps d'échange permettant aux volontaires de prendre conscience de la part qu'il leur reste à faire avant le départ : les idées, les ressources doivent venir des stagiaires eux-mêmes qui puisent dans leurs expériences et connaissances.

Les formateurs peuvent participer, mais ils n'ont pas un rôle de ressources, plutôt un rôle « d'accoucheur ».

Ils peuvent à la fin compléter les ressources en mentionnant :

- Les anciens volontaires : du poste, du pays, ou qui ont exercé le même genre de fonction (profiter de la session pour demander des coordonnées : renvoyer vers le service des Relations Partenaires et Volontaires) ;
- Les volontaires en poste ou partant en même temps qu'eux dans un autre pays ;
- Le chargé de mission ;
- Les collègues ou amis restés en France ;

- Les structures dans lesquelles ils peuvent aller se former ou prendre des infos ou outils ; nécessaires avant le départ ou avec lesquelles rester en contact ;
- Les notes des cours suivis pendant leurs études ;
- Des ouvrages de références / des sites internet ;
- Les collègues locaux / le partenaire ;
- La bibliothèque de la DCC ;
- Internet et en particulier les nombreux MOOC mis en ligne ;
- Les ateliers de la Journée par Métier (on en reparle en fin de module).

S'ils ont des demandes particulières ou s'ils recherchent des informations spécifiques, qu'ils n'hésitent pas à faire connaître leurs besoins aux autres stagiaires par le biais du panneau d'affichage mis en place à l'accueil : les ressources sont parfois dans le stage ! Ils sont nombreux, autant qu'ils profitent de la présence de tous les autres volontaires.

Pause de 20 mn

5.4. Synthèse (20 mn)

Après l'analyse de la mission, les volontaires vont prendre un peu de hauteur, en regardant la question de leur insertion dans le projet du partenaire et ce que cela implique.

Les formateurs dessinent au tableau le schéma du projet et le commentent en faisant ressortir quelques messages clefs illustrés de leur propre expérience ou des exemples tirés des échanges sur l'analyse des fiches de postes du début du module.

Il y a projet et Projet :

- Le projet du volontaire ne peut se faire en dehors de celui du partenaire pour une coopération réussie ;
- La mission du volontaire est un projet personnel (avec ses objectifs conscients/avoués ou non...) qui vient s'insérer dans le Projet du partenaire : il est important de visualiser et de séparer les 2 pour être au clair.

Le formateur précise qu'on arrive dans un projet où parfois il y a déjà eu un volontaire. La manière dont celui-ci a considéré l'articulation projet propre / projet du partenaire va forcément influencer notre manière

de nous insérer. Il peut être bon de penser aussi à l'impact de son comportement sur la perception du volontaire qui va nous succéder.

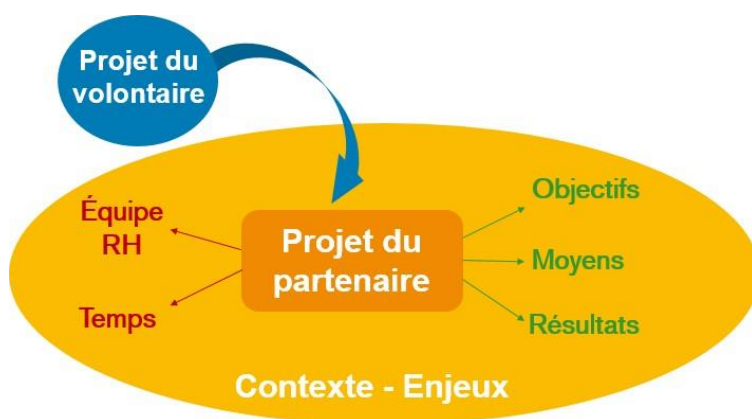


Schéma et explication :

Le projet se décline en plusieurs notions :

- D'un côté : objectifs / moyens / résultats ;
- De l'autre : ressources humaines / temps.

Le tout s'inscrit dans le contexte local avec ses enjeux.

Objectifs : Dès votre arrivée, par exemple au moment de la lecture du contrat, clarifier avec le partenaire vos objectifs : qu'attend-il de vous ?

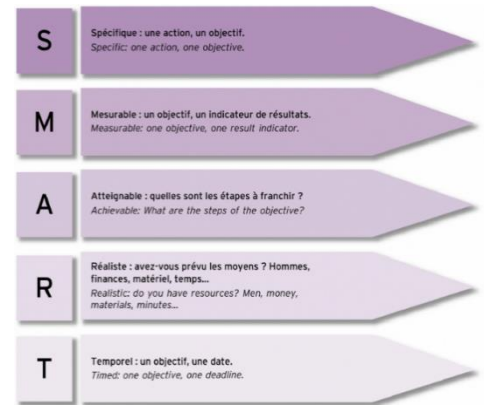
Ces objectifs doivent être atteignables, sinon risque de « flotter » (je n'ai rien à faire, aucun objectif à remplir) ou de se décourager (c'est trop dur, je n'y arrive pas).

Selon le timing, on peut faire ici un focus sur les objectifs SMART :

Moyens : les moyens (humains, financiers, matériels) sont souvent bien différents entre ici et là-bas : comment se préparer à fonctionner autrement ? A faire avec les moyens locaux ? Dans quelle mesure puis-je arriver mes outils ? Puis-je savoir auprès du partenaire ou de l'ancien volontaire des moyens dont je disposerai là-bas ?

Résultats : que veut dire réussir son projet ? On ne doit pas substituer la réussite du projet à la sienne propre, ni à l'inverse tirer son épingle du jeu en remplissant ses objectifs sans tenir compte de ceux du projet local.

En France on est très centré sur les résultats et leur évaluation : l'évaluation n'est pas toujours pratiquée sur le terrain... Certains volontaires déplorent le manque de retour sur leur travail quand cela n'est pas une habitude de l'exprimer dans la culture locale.



- **L'équipe locale et les ressources humaines** : avec qui je vais travailler, quelles relations avec les uns ou les autres ? Comment ai-je été introduit dans l'équipe ? Comment a-t-on parlé de moi avant mon arrivée ? Qui a rédigé la demande d'ouverture de poste et qui travaille avec moi au quotidien (= qui a fait la demande et qui accueille le volontaire ?) Il est très important de clarifier sa place dans l'organigramme dès son arrivée. On reviendra sur cet aspect un peu plus loin. L'insertion au sein de l'équipe locale étant un pré-requis pour une mission réussie.
- **Le lien avec le partenaire** : attention à ne pas idéaliser la relation entre partenaire et volontaire. Certes le partenaire a fait appel à un volontaire pour de nouvelles connaissances, des compétences différentes, un enrichissement, un échange. Cependant la relation peut parfois ne pas être aussi simple (au même titre que les relations avec un supérieur hiérarchique ou des collègues en France) ; tout sera fonction du tempérament du partenaire et de l'adéquation avec celui du volontaire, ainsi que de la vision du projet par le partenaire et de la place du volontaire dans ce dernier.
- **Temps** : une notion très relative ! En France on valorise l'efficacité et la rapidité au travail. Là-bas, il faudra accepter de prendre le temps de l'observation et de la compréhension, quitte à avoir une désagréable sensation d'inutilité. Il faudra aussi accepter que les projets avancent moins vite, sans juger ses collègues : le manque de moyens ne permet souvent pas d'aller aussi vite qu'en Occident. Le temps du volontariat est un temps d'engagement long : un an ou deux, et pourtant, c'est aussi un temps très court à l'échelle du projet du partenaire. Comment je vais vivre le fait de partir éventuellement avant la fin ?
- **Le contexte et ses enjeux** : toujours visualiser le projet dans son environnement : avec quels bénéficiaires on travaille ? Quelles relations entre les membres de l'équipe ? Le contexte sécuritaire de la région ? Qui représente-t-on dans ce contexte ? De quoi est-on porteur ? Quel est le contexte religieux ? Les croyances locales ?

Ce sont ces éléments qui aident à comprendre le projet dans son ensemble et de prendre des décisions utiles et pertinentes.

Il est important de se dire face à une difficulté ou un problème rencontré qu'on n'est pas tout seul. D'autres vivent ou ont vécu un problème semblable : il n'est pas nécessaire de réinventer tout à chaque fois et il vaut mieux les contacter.

5.5. Quelques conseils pour travailler en équipe (10 mn)

Le formateur distribue le mémo « S'intégrer dans une équipe locale » et invite les volontaires à en faire une lecture silencieuse pendant 5 à 10 minutes puis à repérer un, deux, voire trois conseils qui lui seront précieux dans le cadre de sa mission. Puis chacun vient partager sur le paperboard les 2-3 conseils qu'il garde spécifiquement.

5.6. Conclusion (15 mn)

En conclusion, le formateur lit à voix haute quelques-uns des conseils qui apparaissent sur le paperboard.

Puis il conclut le module en abordant la notion de suffisance :

« Il y a une tendance naturelle sur le terrain à un moment ou à un autre à développer un esprit de critique sur l'efficacité, les modes de fonctionnement, d'organisation, de prise de décision locaux : Attention, c'est de la suffisance, ou de la condescendance. »

Certains bénéficiaires, voire certains partenaires se mettent parfois en position d'infériorité et d'attente. Le formateur peut raconter l'exemple ci-dessous, pour éclairer cette idée que parfois le "blanc" est mis en position de "supériorité", de sachant par les communautés elle-même :

Un volontaire arrive pour sa mission dans un village dans un pays d'Afrique. **Sa mission était très attendue, autant par lui (départ plus d'un an après sa candidature) que par le partenaire local. Ingénieur généraliste de formation, sortant d'études, il compte beaucoup sur cette première expérience autant humaine que professionnelle, notamment pour confronter et conforter les compétences acquises tout au long de son cursus. Le partenaire, quant à lui, souhaite la mise en place d'un accès à l'eau potable.** Après plusieurs semaines sur place, il fait le constat, confirmé par les habitants, que **les enfants sont bien souvent malades : ils toussent, crachotent. Rien de bien grave mais les petits problèmes respiratoires et pulmonaires sont récurrents, d'autant plus que le premier dispensaire n'est pas dans le village mais dans celui d'à côté.** A mesure qu'il s'insère localement, **le volontaire est chaleureusement invité à partager le repas de plein de familles. Il visite une à une les cases du village, prend le temps de cuisiner avec les familles, s'enrichit des recettes locales et en profite pour partager avec joie ses propres recettes. Il observe que la cuisine se fait toujours à même le sol, au charbon, dans les cases, là où les enfants dorment et mangent. Il fait alors le constat, juste, que les fumées de cuisine sont probablement responsables des maladies et légers troubles respiratoires. Il propose alors une alternative plutôt simple : construire dans chacune des cases une cheminée de cuisine pour évacuer les fumées.** Super idée, accueillie par **les familles et le chef du village.** **Tout le monde se met à l'œuvre.** Après plusieurs mois, certes **les enfants ne sont plus malades, c'est une belle nouvelle. Mais il y a dans le village une recrudescence forte du paludisme, des enfants meurent...** En discutant avec le chef du village, celui-ci lui dit **"eh bien c'est normal, les fumées et la chaleur des cuisines au sol faisaient fuir les moustiques !". Le chef savait, mais n'a pas partagé ça avant.**

Ici le chef savait le pourquoi des pratiques et la nécessité des fumées en dépit des petites maladies, mais il n'a pas partagé sa connaissance au volontaire. Il a laissé faire, pensant que ce serait bon puisque ça venait du "blanc"... Le volontaire n'est pas forcément à l'origine de la "notion de suffisance". Si le temps le permet, le texte peut être affiché en indiquant ce qui relève du **projet du volontaire, du projet du partenaire, du contexte et des enjeux, des objectifs, des moyens et des résultats du partenaire, et des équipe RH en place et du temps.**

Les volontaires doivent être conscients de cette notion de suffisance pour éviter que cet écueil ne se transforme vite en complexe de supériorité. En bref, ne pas oublier qu'on n'est que volontaire et garder à l'esprit :

- Humilité ;
 - Remise en question de ces propres pratiques ;
 - Observation ;
 - Valorisation de ce qui a été fait, de ce qui est déjà fait ;
- ➔ Réflexion sur l'insertion dans un modèle différent où les codes du travail sont différents.

Auto-évaluation et ouverture (10 mn)

- ➔ Rapide tour de table pour savoir ce que chacun retient de ce module et les prochaines étapes dans sa préparation pro.
- ➔ **Journée par Métiers** : c'est le moment de donner une première information au sujet de la Journée par Métier qui sera un des lieux de formation / information au plan professionnel, en contexte interculturel. La liste des ateliers et la répartition sont présentés à ce moment-là, avec :
- Invitation à la consulter
 - Indication d'un lieu et d'un moment si demande de changer d'atelier
 - Demande, une fois le module bien choisi, de positionner un post-it qui exprime ses attentes personnelles pour ce module (avant lundi soir) sur le grand panneau prévu à cet effet près du bureau logistique. Nous essaierons de transmettre l'information aux intervenants.

Mémo pour s'insérer dans une équipe locale

- *Positionnement sur le poste*
 - A l'arrivée, valider avec le partenaire sa fiche de poste : intitulé, responsable hiérarchique, positionnement par rapport au reste de l'équipe, définition d'objectifs ;
 - S'assurer que ces informations ont été communiquées "formellement" à toute l'équipe (demander, pourquoi pas, à être "officiellement" présenté à l'équipe) ;
 - Accepter de s'adapter à l'évolution du poste au cours du temps ;
 - Veiller à ne pas créer trop d'attentes.
- *Communication*
 - S'informer : connaître le contexte, la genèse du projet, les facteurs d'échec ou de succès dans le passé ;
 - Comprendre les attentes (parfois divergentes) du responsable hiérarchique, des partenaires, des collègues ;
 - Ecouter la façon dont les collaborateurs perçoivent ou analysent la situation ;
 - A l'arrivée, prendre un temps de rencontre avec chacun, avec préparation préalable des questions ;
 - Repérer le rôle (formel ou tacite) de chacun ;
 - Prévoir des temps pour échanger, débriefer en interne
 - Mais aussi des temps pour partager avec des personnes de confiance qui travaillent dans une autre structure (ça permet de relativiser quand c'est compliqué !).
- *Comprendre et se comprendre*
 - Repérer les habitudes culturelles dans la façon de parler : images, utilisation ou pas du non...
 - Communiquer, transmettre la bonne information au bon interlocuteur ;
 - S'assurer qu'on "parle la même langue" ;
 - S'effacer ponctuellement (ex : dans le cas de conflits personnels entre collègues) ;
 - Toujours parler en terme de situation et non de personne.
- *Management et organisation (pour les volontaires concernés)*
 - Se donner le temps de connaître l'histoire personnelle de chacun sur son poste, dans la structure (intégration dans l'équipe, ambition) ;
 - Repérer les intérêts et motivations de chacun ;
 - Accepter les situations (normales) de confrontations ;
 - En cas de différend, privilégier le tête-à-tête, pas de "reproche" en public ! ;
 - Justifier ses prises de position en terme d'impact sur le projet ;
 - Diriger : définir les rôles de chacun, les liens hiérarchiques, et les limites des postes ;
 - Évaluer : sur un nombre limité de critères, fixés à l'avance ;
 - Valoriser l'implication et le travail de chacun, rester toujours en prise avec le terrain (ex : tournée systématique des "bonjours" le matin) ;
 - Écouter les propositions / craintes / reproches des collaborateurs ;
 - Veiller, surtout sur les postes à responsabilité, à préserver son impartialité en maîtrisant les interactions entre vie professionnelle et vie privée ;
 - Repérer les interlocuteurs de référence, des personnes ressources, qui ont une légitimité auprès du personnel local (doyens ...) ;
 - Être conscient du fait que la "position du blanc" peut biaiser les situations ;
 - Définir les rôles et attributions de chacun dans les équipes (rédiger des fiches de poste, courtes mais précises) ;
 - Préparer l'ordre du jour des réunions, veiller au choix pertinent des participants ;
 - A l'issue d'une réunion, rédiger un "relevé de décision" (qui fait quoi ? quand ?), et l'afficher ;
 - Planifier les activités dans le temps ;
 - Définir (en commun) des objectifs simples et mesurables

Ma feuille de route

Savoirs / Savoirs-Faire / Savoirs-Être à mettre en œuvre dans le cadre de la mission		Où je trouve ou retrouve les ressources nécessaires Personnes – Organismes – Matériaux (livres, documents...)	
	J'ai / J'ai pas		

Ce que je perçois du poste

MON POSTE	CE QUI EST SÛR	CE QUI EST FLOU
Tâches...		
... Principales		
... Secondaires		
De quoi suis-je responsable ?		
Avec qui je travaille ? (+ relations avec chaque personne)		
Environnement (contexte)		
Sens de ma mission pour le développement		

Compétences nécessaires à la mise en œuvre de la mission

[illegible]

Qu'est-ce que la compétence ?

La dimension de la compétence est bien particulière, et peut être découpée en trois parties : le savoir, le savoir-faire et le savoir-être.

Ces trois parties sont un peu comme des triplées, pourtant bien dissociables, et qui révèlent une compétence bancal si l'un manque. Concrètement, la différence entre savoir, savoir-faire et savoir-être est la suivante :

- Le savoir constitue la connaissance théorique
- Le savoir-faire la connaissance pratique
- Le savoir-être la manière de faire, l'attitude

L'école, et plus généralement la formation, nous apprend que le savoir est le plus important des trois. La vie active nous fait prendre conscience que c'est le savoir-faire qui prime. Mais parfois, le savoir-être peut aider à tout faire passer.

Dans le cadre d'un emploi, ou comme ici d'une mission de volontariat, ces trois composantes sont nécessaires pour avoir une stabilité dans l'activité.

Le savoir, les connaissances

Le savoir est une notion de la compétence que l'on acquiert par le biais d'un apprentissage ou d'une expérience théorique. Il s'agit tout simplement de connaissances, tantôt généralistes ou tantôt techniques. Elles peuvent être issues d'une conversation, d'études, de la lecture du dernier thriller du moment ou de toute autre source de connaissances.

Par exemple, le théorème de Pythagore est un savoir. La recette pour faire du pain aussi, est un savoir. Concrètement, on peut résumer le savoir par l'expression "Je connais". Si certains stagiaires ont un peu de mal à adopter un vis sur leurs connaissances, invitez-le à noter tous les domaines de connaissances auxquels ils pensent, qui peuvent aller de la dernière série américaine à toute l'histoire politique française. Proposez-leur ensuite de commencer leurs phrases par "Je connais..." et à compléter la suite. Cette méthode permet de prendre conscience des connaissances.

Le savoir-faire, l'expérience pratique

Le savoir-faire est un regroupement entre la théorie et la pratique, entre le savoir et le faire. Ce terme implique nécessairement une action, et c'est donc la mise en œuvre de vos connaissances théoriques : c'est le faire de votre savoir, la mise en pratique des bases théoriques. C'est concrétiser le savoir par une expérience pragmatique.

A nouveau, si les volontaires ont du mal à lister leurs savoir-faires, invitez-les à utiliser la même méthode. Cette fois-ci, faites-les commencer leur phrase par "Je sais..." suivie d'un verbe. Par exemple "Je sais trouver les bons mots clés pour une page web". Par exemple, un juriste pourrait dire "Je sais comprendre un arrêt de la Cour de Cassation".

Il est ensuite possible de classer chaque compétence pratique en catégories. Cela peut être des catégories informatiques, de culture générale, de cuisine, de mécanique, etc...

Le savoir-être, l'attitude et les valeurs

Pour le savoir-être, il s'agit de l'attitude, de ce qu'on dégage, de nos valeurs qui se ressentent à travers nos actions et réactions. Et de plus en plus, c'est ce qui fait une grande partie de la place professionnelle. Là encore, on peut reprendre le même exercice mais avec "Je suis..." cette fois-ci. La réponse peut être un adjectif, un nom commun, un groupement de mots... L'exercice est libre, et c'est ce qui fait son efficacité.

Les qualités comportementales décelées sont ce qui caractérise la personne dans le domaine professionnel : le travail en équipe, la gentillesse, l'anticipation...

Contrairement au savoir-faire et au savoir, le savoir-être est lié concrètement à notre personnalité. Il est donc beaucoup plus compliqué à changer, puisque c'est le reflet immédiat de la personne qu'on est.

C'est aussi un excellent moyen pour déceler forces et vos faiblesses. Si on se rend compte qu'on n'est "pas assez" ou "trop", ce sont des pistes de réflexion à identifier pour s'améliorer.

Quel est le plus important dans la notion de compétence ?

Savoir, savoir-faire et savoir-être : aucun n'est plus important que l'autre dans le monde professionnel ou dans le cercle privé. Si l'un des trois manque, on risque de tomber dans ce qu'on appelle le syndrome Dunning-Kruger, et de se croire plus compétent qu'on ne l'est.

En réalité, la compétence est un parfait juste milieu entre les trois qu'il faut trouver pour acquérir une compétence réellement validée.

Si dans une situation donnée, je sais quoi faire, je sais comment faire, je le fais de la bonne manière, alors on peut dire que la compétence est acquise et maîtrisée.

L'avantage de ces trois composantes, c'est qu'on peut commencer par l'une ou l'autre pour acquérir une compétence. Ainsi, pour une compétence donnée, identifier la bonne porte d'entrée entre le savoir, le savoir-faire et le savoir-être en facilitera l'acquisition et la maîtrise.

Et surtout, SURTOUT : ne jamais négliger l'importance du savoir-être ! Même sans savoir-faire et sans savoir, un bon savoir-être peut toujours aider à faire passer les choses.