



# Référentiel de compétences génériques pour la communauté

Réalisé dans le cadre du projet



## COMPÉTENCES GÉNÉRIQUES

DES OUTILS POUR LA VITALITÉ DE NOS COMMUNAUTÉS

**RESDAC**  
RESEARCH FOR THE DEVELOPMENT OF LEADERSHIP AND ESSENTIAL SKILLS



Canadian  
Heritage

Patrimoine  
canadien

Ce référentiel de compétences est destiné aux intervenantes et intervenants qui œuvrent en contexte minoritaire au Canada.

Il a été conçu afin de soutenir les pratiques des personnes qui souhaitent renforcer l'engagement communautaire et l'intégration sociale des individus qu'elles desservent.

Les dix compétences qui composent ce référentiel ont été sélectionnées à partir d'un référentiel existant : *Nos compétences fortes*, de l'Institut de coopération pour l'éducation des adultes (ICÉA).

Nous avons choisi de travailler à partir de *Nos compétences fortes* car ce référentiel a été conçu suite à une recherche exhaustive dans le domaine des compétences génériques ; de plus, il est mis à l'épreuve depuis sa création en 1995, et reconnu pour sa cohérence et sa pertinence.

## Remerciements

Les définitions proposées dans ce document s'inspirent des travaux de l'ICÉA. Nous remercions particulièrement Hervé Dignard pour sa collaboration.

Ont également participé à notre réflexion :

Isabelle Salesse (Association franco-yukonnaise), Michel Robillard (Coalition ontarienne de formation des adultes), Patrick Jeune (Conseil pour le développement de l'alphabétisme et des compétences du Nouveau-Brunswick), Jacinthe Adams, (Équipe Alpha Nouvelle-Écosse), Norman Rowen, Célinie Russell, (Coalition ontarienne de formation des adultes), (Ghislaine d'Eon - Équipe Alpha Nouvelle-Écosse), Charline Vautour, Mona Audet, (Pluri-elles), Ginette Richard, (Regroupement des groupes populaires en alphabétisation du Québec) et Paul Brinkhurst (Futureworx)

|   |    |
|---|----|
| Confiance aux autres.....                     | 3  |
| Confiance en soi .....                        | 4  |
| Esprit d'équipe .....                         | 5  |
| Facilité à apprendre de ses expériences ..... | 6  |
| Facilité à communiquer .....                  | 7  |
| Facilité à persévérer .....                   | 8  |
| Facilité à résoudre des problèmes .....       | 9  |
| Facilité d'adaptation .....                   | 10 |
| Sens des relations interpersonnelles .....    | 11 |
| Sens des responsabilités.....                 | 12 |

## **Confiance aux autres**

### **Définition tirée du référentiel *Nos compétences fortes***

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.

### **Définition spécifique pour la vie communautaire**

Les personnes qui font confiance reconnaissent le rôle des autres dans la communauté, et se montrent disposées à leur apporter de l'aide au besoin. Elles savent interagir avec autrui et l'accueillir avec ouverture d'esprit. Elles acceptent les autres avec leurs caractéristiques et reconnaissent leurs champs d'intérêt et leurs besoins.

La confiance aux autres permet de contribuer à l'échange de points de vue, d'écouter et de respecter les divergences. Ainsi disposées, les personnes sont capables de s'exprimer clairement et ouvertement, tout en accueillant la perspective des autres. Elles offrent leur aide et la demandent quand elles en ont besoin. Elles émettent des suggestions et acceptent celles des autres.

Les personnes ayant confiance aux autres discernent les comportements et les stratégies qui facilitent les relations interpersonnelles et interculturelles harmonieuses.

## **Confiance en soi**

### **Définition tirée du référentiel *Nos compétences fortes***

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.

### **Définition spécifique pour la vie communautaire**

Au sein d'une communauté, avoir confiance en soi permet d'identifier, d'accepter et de nommer ses émotions, ses sentiments, ses valeurs, ses références et ses capacités. La reconnaissance et l'acceptation de soi favorisent le sentiment d'identité dans une collectivité. Les personnes qui se sentent appartenir à une collectivité sont plus susceptibles de prendre leur place parmi les autres. Elles perçoivent l'influence des autres sur leurs valeurs et leurs choix et sont en mesure de les confronter avec ceux des autres. Le groupe devient un contexte de validation de leurs caractéristiques personnelles, de leurs croyances, de leurs choix, de leurs attitudes et de leurs comportements.

Les gens qui ont confiance en eux reconnaissent leur enracinement dans une culture qu'ils savent différentes d'autres cultures. Ainsi, ces personnes sont aptes à définir leurs capacités et la personne qu'elles veulent et peuvent devenir au sein de leur propre groupe culturel. En outre, une plus grande confiance en soi permet de s'ouvrir au monde extérieur, de diversifier ses centres d'intérêt et de développer sa curiosité, pour soi-même et au profit des autres groupes culturels de la communauté. Les personnes confiantes peuvent définir leur identité personnelle et culturelle encore plus fermement à l'intérieur du plus grand ensemble qu'est la communauté.

## Esprit d'équipe

### Définition tirée du référentiel *Nos compétences fortes*

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 faisant sa part de travail et en agissant de manière à aider les autres à travailler. Elle adoptera alors une attitude collaborative.

### Définition spécifique pour la vie communautaire

En contexte communautaire, les personnes faisant preuve d'esprit d'équipe sont capables de créer des liens avec les autres, dans un objectif commun de collaboration, tout en privilégiant la réussite du groupe. Elles discernent les situations qui se prêtent bien à la coopération par le travail d'équipe et en mesurent les défis ou les enjeux.

En groupe, elles s'affirment en tenant compte des autres. Elles comprennent leur rôle dans le cadre d'un projet commun. Elles reconnaissent, déterminent et acceptent leur part de responsabilités dans la tâche collective. Elles apportent leur contribution de façon positive. Elles sont capables d'exprimer clairement leurs points de vue et leurs réactions tout en accueillant ceux des autres. Elles demandent l'avis des autres afin que tous les points de vue soient pris en compte dans l'atteinte des objectifs communs. Elles assument leur part du travail à accomplir.

Elles reconnaissent les comportements et les stratégies qui facilitent le travail d'équipe et l'établissement de relations interpersonnelles harmonieuses. Elles font preuve de tolérance et de souplesse en interagissant avec ouverture d'esprit dans différents contextes de groupe, en accueillant l'autre avec ses caractéristiques et en considérant ses champs d'expertise utiles au groupe. Les personnes qui manifestent un bon esprit d'équipe reconnaissent que le groupe est une entité. Dans ce sens, elles démontrent qu'elles sont conscientes de la dynamique du groupe. Elles participent à la réalisation de projets communs, respectent les modalités de fonctionnement en équipe et les règles établies par le groupe. Elles coopèrent avec les membres du groupe, en situation formelle ou informelle. Elles répondent aux attentes du groupe en participant activement et en respectant les échéances. Elles savent tirer profit du travail coopératif et en apprécient les avantages pour elles-mêmes et pour les autres.

## **Facilité à apprendre de ses expériences**

### **Définition tirée du référentiel *Nos compétences fortes***

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 de 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, elles parviennent à apprendre de leurs propres expériences. Elles tirent des leçons qui leur sont utiles dans de nouveaux contextes d'action. Elles évitent ainsi de reproduire les erreurs du passé. De même, elles ont en main des outils pour changer leurs façons de faire et améliorer leurs pratiques.

### **Définition spécifique pour la vie communautaire**

Dans la vie communautaire, la facilité à apprendre de ses expériences permet aux personnes de déceler et de recourir aux sources et aux occasions d'apprentissage dans la communauté. Ainsi, elles tirent des leçons de leurs diverses expériences de vie et les adaptent à de nouvelles situations.

Cette compétence permet également de diversifier leurs centres d'intérêt et de développer leur curiosité pour elles-mêmes et au profit des autres et de la communauté.

Les gens qui ont une facilité à apprendre de leurs expériences ont conscience de leurs caractéristiques personnelles, de leurs liens d'appartenance à la communauté et de l'influence que ces liens exercent sur leurs comportements, leurs attitudes et leurs valeurs. Cette compétence permet aux individus d'apprendre à s'inspirer, mais aussi à se distancier de leurs propres expériences.

Ces personnes affirment leurs propres choix, s'expriment et démontrent leurs compétences sans craindre le jugement des autres. Elles acceptent la rétroaction et la critique constructive des autres membres de la communauté. Cette façon d'être les rend aussi plus à l'aise de démontrer et de partager avec les membres de la communauté ce qu'elles ont appris de leurs expériences passées et ce qu'elles apprennent de leurs expériences actuelles.



## Facilité à communiquer

### Définition tirée du référentiel *Nos compétences fortes*

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.

Ceci 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.

### Définition spécifique pour la vie communautaire

Les personnes qui communiquent adéquatement dans leur communauté s'expriment clairement, structurent bien leurs idées, tout en adaptant leur vocabulaire et leur message en fonction des personnes à qui elles s'adressent.

Cette capacité à communiquer comprend également la faculté d'écouter et de s'assurer de la compréhension de l'autre. Elle correspond à une façon de réagir avec précision et de manière appropriée pendant une interaction avec d'autres personnes ou d'autres groupes.

Cette compétence se manifeste aussi par le respect des opinions des autres membres de la communauté, même si elles sont différentes. Les personnes qui communiquent efficacement :

- S'assurent que l'interlocuteur a réellement bien compris le message
- Ne portent pas de jugement immédiat sur les propos de leur interlocuteur ; elles insistent plutôt pour en savoir davantage
- Reconnaisent les situations où le comportement non verbal d'une personne (contact visuel, langage corporel) ne concorde pas avec ses propos
- N'hésitent pas à prendre la parole pour partager leur point de vue

En contexte communautaire, les personnes qui ont de la facilité à communiquer considèrent leur langue comme un outil essentiel à la structuration et à l'expression de la pensée et aussi comme un véhicule de la culture. Les bons communicateurs se servent de leur langue comme moyen d'interagir efficacement avec d'autres personnes et d'autres groupes de leur communauté.

## **Facilité à persévérer**

### **Définition tirée du référentiel *Nos compétences fortes***

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

### **Définition spécifique pour la vie communautaire**

Les personnes persévérantes terminent les projets qu'elles commencent, elles ne se découragent pas facilement et sont déterminées. Elles sacrifient souvent les choses qu'elles aiment faire pour accomplir des tâches déjà amorcées qui leur paraissent importantes pour elles et pour la communauté.

Les personnes faisant preuve de persévérance suivent leur plan d'action jusqu'à ce que les objectifs souhaités soient atteints ou ne soient plus pertinents. Elles maintiennent une ligne de conduite constante, faisant preuve de patience, de ténacité et de motivation, et ce, malgré de possibles échecs en cours de route. Elles cherchent les moyens de surmonter les obstacles.

Les personnes persévérantes font continuellement des choix de vie et des choix d'action pour affirmer et consolider leur identité. Elles sont conscientes de pouvoir servir de modèle de persévérance pour les membres de leur groupe culturel et de la communauté.

## **Facilité à résoudre des problèmes**

### **Définition tirée du référentiel *Nos compétences fortes***

La facilité à résoudre des problèmes traduit la capacité d'une personne à solutionner 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 identifier les causes du problème, à comprendre ses effets et à élaborer la meilleure solution possible.

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

### **Définition spécifique pour la vie communautaire**

La résolution de problèmes repose d'abord sur l'habileté à cerner les éléments déterminants d'une situation problématique dans la communauté.

Les personnes possédant cette compétence peuvent aisément définir un problème, inventorier des solutions possibles, les évaluer avec leurs pairs, en tenant compte des ressources disponibles pour le résoudre. Elles cernent les ressemblances avec des situations analogues résolues antérieurement dans cette communauté.

Par ailleurs, les personnes qui font preuve de facilité à résoudre des problèmes génèrent, inventorient et mettent à l'essai des pistes de solutions. Elles examinent ensuite la pertinence de chacune et choisissent une piste de solution qui semble appropriée pour tous. Dans le contexte de la communauté, elles mettent en pratique et évaluent l'efficacité de la solution adoptée.

Au stade de l'évaluation, elles réalisent avec le groupe un retour sur les étapes franchies pour résoudre le problème. Elles posent des questions pour mieux comprendre, reviennent sur certaines d'entre elles au besoin, dégagent les éléments de réussite et analysent les difficultés éprouvées.

## Facilité d'adaptation

### Définition tirée du référentiel *Nos compétences fortes*

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.

### Définition spécifique pour la vie communautaire

La facilité à s'adapter est la capacité d'accepter, d'apprécier et d'intégrer les changements de façon rapide et positive. Les personnes faisant preuve de facilité d'adaptation ont appris, lorsqu'elles explorent une situation, à s'ouvrir à diverses sources d'inspiration et à expérimenter de nouvelles combinaisons d'idées, de stratégies ou de techniques. Elles sont en mesure d'imaginer différentes façons de faire ou de penser, d'adopter des perspectives ou des points de vue diversifiés. Elles sont capables de jongler avec un éventail élargi d'idées, de concepts et de formules. Elles cernent les objectifs et les enjeux de la nouvelle situation, et laissent émerger les multiples façons de l'envisager et leurs intuitions, souvent en procédant par tâtonnement. Elles sont aptes à se représenter différents scénarios et à en projeter diverses modalités de réalisation, en acceptant le risque de l'inconnu. Il leur arrive fréquemment de transformer les contraintes en ressources en vue de mettre à l'essai différentes façons de faire.

Les personnes capables de s'adapter sont très conscientes de leurs ressources personnelles et elles découvrent le plaisir de les exploiter en exécutant des tâches dans le cadre de nouveaux projets collectifs dans leur communauté. Dans ce contexte, elles adaptent leur comportement aux exigences de la situation, tant sur le plan de la personnalité des individus impliqués que sur celui de la nature des tâches liées au projet de groupe.

Les personnes qui développent cette compétence s'adaptent plus facilement et continuellement aux contextes culturels de plus en plus diversifiés que l'on trouve dans les communautés du 21<sup>e</sup> siècle, et ce, sans compromettre leur propre identité culturelle.

## Sens des relations interpersonnelles

### Définition tirée du référentiel *Nos compétences fortes*

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. Elle 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.

### Définition spécifique pour la vie communautaire

Le sens des relations interpersonnelles s'appuie sur la conscience de l'autre et sur l'empathie. L'empathie et la prise en compte d'autrui permet aux personnes de partager des expériences et de s'engager dans des actions communes. Les relations interpersonnelles efficaces et satisfaisantes s'articulent autour des aptitudes des personnes à :

- Faire preuve d'empathie; se montrer disposées à aider les autres
- Être capables de donner et de recevoir des excuses
- Être capables de demander de l'aide
- Être capables d'observer, d'écouter et de comprendre les autres
- Être capables de prendre soin des autres
- Faire preuve d'assurance sans être agressives ou arrogantes
- Faciliter la résolution de conflits
- Agir de façon collaborative
- Interagir facilement avec les gens dans des contextes formels et informels
- Faire preuve de tolérance et de souplesse

Les relations interpersonnelles efficaces et satisfaisantes s'appuient également sur l'équilibre entre une bonne maîtrise de soi et une bonne conscience de l'environnement social et culturel de sa communauté.

Dans ce sens, les citoyens dits « socialement intelligents » sont capables d'évaluer rapidement les émotions et les dispositions des gens qui les entourent et d'adapter leur mode d'interaction en conséquence. Cette compétence a toujours été cruciale pour les individus qui doivent collaborer et bâtir des relations de confiance avec les autres. Elle est d'autant plus importante dans les communautés où l'on est appelé à collaborer avec de nombreux groupes issus de contextes culturels variés.

Dans cette veine, le sens des relations interpersonnelles en contexte multiculturel s'avère essentiel pour les citoyens de toutes les communautés.

## **Sens des responsabilités**

### **Définition tirée du référentiel *Nos compétences fortes***

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 d'elles 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.

### **Définition spécifique pour la vie communautaire**

Dans la vie communautaire, le sens des responsabilités se manifeste chez les personnes qui s'engagent dans des actions et tiennent parole face à ces engagements. Ces personnes inspirent la confiance des autres par leurs engagements, leurs actions et leur capacité d'en assumer les conséquences.

Elles agissent dans le respect des autres en se conformant aux échéances, aux horaires et aux tâches qu'on leur assigne, sans prendre de risques inconsidérés. Lorsqu'elles décident qu'elles feront quelque chose, elles les font, en assumant les conséquences de leurs décisions. Elles sentent qu'elles font partie de la communauté et agissent pour le bien-être collectif, en tout respect de l'environnement et du bien commun.