



Référentiel de compétences génériques pour le travail

Réalisé dans le cadre du projet



COMPÉTENCES GÉNÉRIQUES

DES OUTILS POUR LA VITALITÉ DE NOS COMMUNAUTÉS

RESDAC
RESEAU POUR LE DEVELOPPEMENT DE L'ALPHABÉTISME ET DES COMPÉTENCES



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 de celles et ceux qui travaillent pour le développement de l'employabilité et l'insertion professionnelle des francophones en milieu minoritaire.

Il vise également à rejoindre les personnes en emploi ou en recherche d'emploi, en leur proposant de réfléchir aux attitudes et compétences recherchées dans leur communauté spécifique.

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

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 le travail

Les travailleurs ayant une bonne confiance en eux savent comment traiter avec les personnes. Ils gèrent les problèmes et les situations de façon honnête et morale. Ils aiment partager leurs idées avec des collègues pour recevoir de la rétroaction, et ils ne croient pas que les critiques sur les projets auxquels ils travaillent soient des attaques personnelles. À l'inverse, ils sont capables d'exprimer leur opinion quand ils ne sont pas d'accord avec quelqu'un.

Les travailleurs qui ont confiance en eux et qui se connaissent bien discernent les tâches qui leur conviennent plus que d'autres et se questionnent sur ce qui limite leur capacité d'action. Ils n'hésitent pas à dire qu'ils ont besoin d'aide lorsqu'ils estiment qu'une tâche dépasse leurs capacités, sans nécessairement douter du fait qu'ils soient compétents. Ils ont appris à se faire confiance et à prendre des risques pour relever des défis. Ils prennent des décisions facilement.

Ces personnes constatent que les efforts qu'elles doivent déployer pour arriver à leurs fins leur apportent de la satisfaction et elles sont fières de montrer leur travail aux autres. Elles ont suffisamment d'assurance pour fonctionner dans des situations incertaines. Elles apprécient de plus en plus la qualité de leurs travaux et de leurs apprentissages, ainsi que les efforts des autres. Le développement de cette capacité à s'autoévaluer les aide à mesurer le chemin parcouru et les améliorations encore souhaitables. Ces personnes se rendent compte de l'importance d'actualiser leur potentiel et du pouvoir dont elles disposent pour le faire, ce qui leur permet d'accroître leur autonomie.

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 le travail

Les travailleurs faisant preuve d'esprit d'équipe sont capables d'agir en coopération avec les autres pour accomplir des tâches communes. Dans ce sens, ils savent reconnaître les tâches qui s'effectuent plus facilement en coopération. Le travail d'équipe repose notamment sur la volonté de collaborer avec les collègues ou d'autres personnes impliquées dans un projet commun, de faire partie d'une équipe et de travailler ensemble.

Les personnes qui font preuve d'esprit d'équipe se préoccupent à la fois de la tâche à accomplir et des relations entre les personnes. Elles savent faire appel aux habiletés, aux idées et aux points de vue des autres membres de l'équipe, tout en partageant volontiers leurs expériences et leurs connaissances lorsqu'elles peuvent contribuer à l'atteinte des objectifs communs. Elles soutiennent et encouragent l'apport des autres membres de l'équipe et elles leur manifestent du respect en parlant d'eux en termes positifs.

Ces travailleurs savent recevoir et donner de la rétroaction de façon constructive et respectueuse des autres. Cela suppose qu'ils comprennent et respectent les rôles et la contribution de chacun. Ils accueillent et appuient les idées des autres membres de l'équipe et respectent la diversité des perspectives.

Le travail d'équipe efficace s'appuie sur des relations professionnelles respectueuses entre collègues. Ainsi, l'équipe accomplira les tâches communes et atteindra des résultats collectifs, sans pour autant que tous les membres de l'équipe ne se sentent compatibles sur le plan personnel. Les nouvelles technologies influencent fortement l'organisation du travail, de sorte que de plus en plus de travailleurs collaborent entre eux de façon virtuelle.

Les technologies numériques permettent de collaborer sans proximité physique. Ce phénomène soulève toute l'importance de perfectionner l'esprit d'équipe, pour assurer la participation, la motivation et l'engagement des membres de groupes virtuels qui sont de plus en plus nombreux.

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 le travail

En contexte de travail, la facilité à apprendre de ses expériences consiste entre autres à (re)connaître ses points forts et ses besoins afin de favoriser son développement personnel et professionnel. Cela suppose de réfléchir à ses actions afin de mieux les comprendre pour améliorer son rendement et sa contribution au milieu de travail. Dans ce sens, les travailleurs apprenants sont ouverts à l'évolution de leur environnement de travail et prennent des mesures pour améliorer constamment leurs pratiques.

Chez les travailleurs, cette compétence se traduit aussi par le goût et la volonté de rechercher activement des occasions d'apprendre en milieu de travail. Ils peuvent ainsi élargir et enrichir leurs habiletés et leurs champs d'expertise tout au long de leur vie professionnelle.

Ces travailleurs tentent toujours d'améliorer leurs connaissances, cherchant notamment à savoir comment une méthode doit être appliquée et pourquoi elle doit l'être de cette façon. Ils posent des questions pour être certains de comprendre exactement ce qu'un client ou un collègue souhaite, à l'aide d'information détaillée qu'ils auront repérée dans leur domaine d'expertise. Ils étudient personnellement les problèmes rencontrés pour comprendre ce qui n'a pas fonctionné et vont au fond des choses pour régler ces problèmes. Ils sont aussi au courant de l'évolution de l'industrie, des compétiteurs, des produits, etc.

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 le travail

En contexte de travail, la communication efficace prend plusieurs formes. Les bons communicateurs au travail sont capables d'écrire et de parler pour interagir avec les collègues. Ils font preuve d'écoute et posent des questions afin de comprendre le sens et la valeur du point de vue des autres personnes. Ils sont également disposés à partager l'information par l'utilisation de diverses technologies de l'information et de communications (verbalement, courrier électronique, etc.). Ils ont recours aux connaissances et aux compétences scientifiques, technologiques et sociales appropriées pour expliquer ou préciser des idées de sorte à comprendre suffisamment un client ou un collègue pour prévoir ses réactions et se préparer en conséquence. Ils sont également aptes à formuler leurs communications écrites autant que leurs présentations orales.

La communication au travail comprend également la capacité de reconnaître les protocoles et les règles de communication explicites et implicites qui régissent les interactions professionnelles en milieu de travail. Les protocoles de communication peuvent servir à encadrer les communications d'un niveau hiérarchique à un autre, ou à communiquer avec certains secteurs. Les règles et conventions de communication peuvent également prescrire le type de langage acceptable dans certaines circonstances et en proscrire d'autres. La communication au travail implique l'usage de systèmes et procédures pour transmettre et recevoir des messages entre collègues, afin d'atteindre les résultats organisationnels.

Ces protocoles, règles, conventions, procédures et systèmes de communication peuvent avoir une grande incidence sur les pratiques de communication au travail visant à favoriser l'efficacité. Il est donc important d'en connaître et d'en respecter les usages. Qui plus est, chaque milieu de travail possède un langage qui lui est propre, en termes de communication, de terminologie technique et de culture de communication.

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 le travail

La facilité à persévérer dans le contexte du travail exprime une ferme volonté d'atteindre les résultats visés. Avoir de la persévérance au travail, c'est être capable d'effectuer une tâche à long terme, souvent en déployant des efforts supplémentaires, sans abandonner au moindre obstacle ou à la première difficulté.

Cette compétence se manifeste lorsque des personnes essaient de nouvelles stratégies pour surmonter une difficulté et démontrent de l'engagement dans leur travail. La persévérance se révèle également chez les personnes qui demeurent enthousiastes et motivées au travail, même devant les tâches ardues.

Les travailleurs faisant preuve de persévérance s'informent sur les raisons d'un obstacle pour mieux l'affronter ou trouver une solution alternative. Au travail, ces personnes peuvent être perçues comme faisant preuve d'un plus grand professionnalisme, dans le but d'obtenir de meilleurs résultats. Il peut en résulter une appréciation et une confiance plus marquées des clients, des patrons et des pairs à leur égard.

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 le travail

En contexte de travail, la facilité à résoudre des problèmes s'observe chez les personnes capables d'analyser un problème et de le résoudre. Ces personnes font face à une situation complexe ou confuse en la décomposant en divers éléments. Il s'agit de cerner les enjeux importants; de réfléchir à l'enchaînement des causes d'un problème; de solliciter divers points de vue, de les évaluer objectivement, puis de réfléchir à des solutions.

Ces personnes ont recours à la science, à la technologie et aux mathématiques pour acquérir et partager le savoir. Elles sont créatives et novatrices dans la recherche de solutions. Elles les mettent à l'essai et font le meilleur choix pour corriger la situation, prévoir les conséquences de ce choix, évaluer puis confirmer l'efficacité d'une solution et l'améliorer. Elles doivent également être capables d'énoncer le problème et d'expliquer comment on a réussi à le résoudre.

La technologie envahit le monde du travail et remplace de plus en plus les travailleurs pour effectuer plusieurs tâches de type cognitif. Cependant, elle n'est pas toujours utile pour comprendre et résoudre des problèmes complexes et multidimensionnels. Ce genre de problèmes implique les dimensions humaines, interpersonnelles, techniques, scientifiques et mathématiques.

Ainsi, il y aura toujours une demande accrue de travailleurs compétents à résoudre des problèmes multidimensionnels, pour compenser les limites de la technologie. La pensée analytique ne peut être codifiée. Le fait de donner un sens à des situations problématiques et d'envisager des solutions efficaces relève toujours du monde des compétences génériques des travailleurs.

Facilité à travailler sous pression

Définition tirée du référentiel *Nos compétences fortes*

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 lui permettent 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.

Définition spécifique pour le travail

Les travailleurs faisant preuve de facilité à travailler sous pression sont capables de gérer la charge de travail qui leur est attribuée, d'effectuer des tâches ou de mener des projets multiples, de produire les résultats attendus, tout en utilisant le temps et les ressources adéquatement. Cette compétence fait appel à la capacité des personnes à vivre le stress au travail sans nuire à leur rendement ou à leurs collègues. Le fait que des employés ne puissent gérer des niveaux de stress normaux pourrait avoir des répercussions négatives sur leur propre rendement et sur celui de leur équipe de travail.

Le monde du travail est de plus en plus riche en informations et en données à traiter, dans toutes sortes de formats, provenant d'une multitude de sources. Il émerge de cette réalité un nouveau phénomène en milieu de travail, que l'on nomme la « surcharge cognitive ». Dans ce contexte, les travailleurs doivent être capables de discriminer et de filtrer l'information prioritaire et pertinente pour leurs tâches, s'ils veulent être en mesure de gérer ce surplus d'information qui leur ajoute une certaine pression. Les travailleurs actuels et ceux de la prochaine génération devront apprendre à gérer cette surcharge cognitive à l'aide de techniques de gestion particulières.

Il n'est ni souhaitable ou possible d'éliminer complètement le stress en milieu de travail. Une meilleure approche serait de veiller à ce que les employés soient bien formés sur la façon de gérer leur stress et de travailler sous pression. Ils doivent notamment apprendre à réagir de façon positive au changement et à réorganiser leur horaire pour régler les situations urgentes ou prioritaires. Ils doivent également être en mesure de réunir les ressources nécessaires pour exécuter des tâches urgentes et complexes, de refuser un projet s'ils n'ont pas assez de temps à y consacrer, et de déléguer des tâches pour bien se concentrer sur un projet.

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 le travail

Les travailleurs faisant preuve de facilité d'adaptation réagissent de façon constructive, tant aux changements prévus qu'aux changements imprévus en milieu de travail. Ils sont ouverts et savent composer avec l'incertitude. Ils assument la responsabilité de l'apprentissage nécessaire pour s'adapter à ces changements. Ils modifient leurs plans quand surgissent des problèmes urgents, même si cela se traduit par une réorganisation temporaire de leur travail.

La facilité d'adaptation suppose que les personnes perçoivent les changements en milieu de travail, par exemple en se tenant au courant des nouvelles technologies. Elles y réagissent favorablement en modifiant leurs attitudes et leurs comportements. Elles sont ouvertes à des façons nouvelles ou différentes de penser et de travailler, seule ou en équipe. Elles sont donc capables de travailler efficacement avec leur superviseur ou leur équipe, même quand on privilégie une autre façon de faire. L'arrivée de nouveaux collègues leur semble une occasion stimulante de découvrir d'autres idées et perspectives, en plus de nouvelles façons de procéder.

La facilité d'adaptation est de plus en plus importante pour les travailleurs d'aujourd'hui, compte tenu des nombreux changements qui surviennent dans leurs milieux de travail. Les personnes qui font preuve de facilité d'adaptation sont disposées à travailler dans un milieu dynamique et changeant, prévoient la nécessité de changement et prennent des mesures pour s'y préparer. Elles peuvent penser autrement et sortir des sentiers battus pour trouver de nouvelles solutions afin de faire face aux situations changeantes.

Les emplois traditionnels de cols bleus et de cols blancs sont en déclin. D'une part, ils sont remplacés par des emplois hautement spécialisés et d'autre part, par des emplois de services. Ces deux types d'emplois ont en commun l'exigence de grandes capacités d'adaptation aux situations changeantes et volatiles propres à ces secteurs d'activité. En effet, ces secteurs sont en grande mutation et les milieux de travail qui y sont associés présentent beaucoup de situations inattendues, où il faut rapidement adapter les pratiques. Les tâches liées à ces milieux de travail exigent une capacité croissante à penser autrement.

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 le travail

Le sens des relations interpersonnelles au travail fait appel à la capacité de bâtir les relations nécessaires au sein d'une équipe composée de personnes ayant des compétences complémentaires, pour accomplir les résultats attendus par la collaboration et la coopération. Cette compétence implique la capacité de bâtir des rapports interpersonnels qui s'appuient sur la confiance et la compréhension de l'autre. Ces rapports engagent les valeurs, les attentes et les émotions de chacun, et orientent les comportements des personnes en tenant compte des besoins de chacun et des règles sociales du contexte de travail, souvent implicites.

Les travailleurs « socialement intelligents » sont capables de faire preuve d'empathie pour rapidement entrer en relation d'une façon signifiante et directe avec les gens en milieu de travail. Les travailleurs « socialement intelligents » manifestent les habiletés suivantes : recevoir et donner de la rétroaction de façon constructive et respectueuse des autres; percevoir et comprendre la communication non verbale; gérer et résoudre les conflits; et adapter leur mode d'interaction en fonction du contexte de travail.

Le sens des relations interpersonnelles est une compétence qui gagne en importance dans les milieux de travail qui se complexifient et se diversifient sur le plan culturel, et où l'organisation du travail repose de plus en plus sur le travail d'équipe et la collaboration. Dans ce sens, la robotique et les nouvelles technologies ne pourront jamais remplacer l'intelligence sociale des travailleurs. On peut citer la capacité à évaluer et à gérer les émotions de chacun et à fonder les collaborations sur de solides relations professionnelles. Les travailleurs ayant le sens des relations interpersonnelles auront toujours un avantage sur la technologie.

Dans les milieux de travail, les collaborations et le travail d'équipe se déroulent de plus en plus de façon virtuelle. Dans ce contexte, les travailleurs doivent s'engager à élaborer de nouvelles stratégies pour créer et maintenir des interactions virtuelles efficaces. Cette exigence représente un nouveau défi sur le plan des compétences en relations interpersonnelles.

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 le travail

Dans le contexte du travail, le sens des responsabilités se manifeste chez les personnes qui sont conscientes de leurs obligations et qui effectuent leurs tâches en acceptant la responsabilité de leurs actions et de leurs décisions. Ces personnes sont dignes de confiance et savent respecter les échéanciers, les attentes, les priorités et les objectifs établis. Elles sont ponctuelles, assument les résultats de leur travail, y compris les erreurs commises. Elles sont disposées à travailler de façon autonome, et vérifient régulièrement la qualité de leur travail. Elles acceptent de nouveaux défis d'apprentissage tout en assumant la responsabilité de leur apprentissage.

Les travailleurs qui démontrent un sens des responsabilités sont engagés dans leurs tâches et ne se reposent pas uniquement sur les autres. Ils adoptent une approche éthique et honnête à l'égard des activités, des ressources et des autres personnes en milieu de travail. En ce sens, ils sont capables d'accepter la responsabilité de leurs erreurs et de prendre des mesures pour éviter que cela ne se reproduise. Ils savent communiquer ouvertement les difficultés ou embûches rencontrées. Ils développent la culture de la confiance auprès de leurs collègues.

Les travailleurs responsables savent prendre des décisions qui sont rentables pour l'organisation, tout en maintenant l'équilibre entre le travail et leur vie personnelle. Les employés responsables veillent au bien-être de l'employeur autant qu'ils le feraient pour le leur. C'est ainsi qu'ils gagnent la confiance et le respect de l'employeur et de leurs collègues.