



COMPETENCES, SAVOIR-FAIRE ET SAVOIR-ETRE

Fiche pratique

C'EST QUOI COMPETENCES, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-ETRE ?

Dans la séquence « Pourquoi, comment un employeur recrute », nous avons vu que celui-ci définit le « profil » qu'il veut pour le poste, puis cherche quelqu'un qui s'approche le plus de ce profil.

Le **profil** ? C'est l'ensemble des **capacités** d'une personne, capacités qu'elle est censée posséder en posant sa candidature. On parle aussi de **compétences**.

On distingue deux **types** de compétences, **savoir-faire**, **savoir-être**.

Savoir-faire, c'est savoir effectuer les tâches spécifiques du poste. Pour un serveur de restaurant : accueillir le client, répondre à ses questions, servir, faire l'addition et l'encaisser, débarrasser et nettoyer la table ...

Savoir-être, c'est savoir se comporter de manière adéquate pour réussir à la fois :

- les tâches du poste, comme accueillir le client, répondre à ses questions ... pour notre serveur ;
- et ... le reste, pour bien s'intégrer dans l'entreprise et contribuer à son bon fonctionnement (relations avec le supérieur hiérarchique, les membres de son équipe, les collègues, dialogue avec le client, sens de l'initiative, sens des responsabilités, capacité d'adaptation face aux imprévus ...).

BIEN COMPRENDRE SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-ETRE. ET C'EST QUOI LE POTENTIEL ?

1/ Le savoir-faire est spécifique au métier. En quelque sorte lié à son côté « technique », il est particulier au métier. Même quand il s'agit de métiers proches comme charpentier et ébéniste, le savoir-faire ne peut être identique, malgré des choses communes.

Le savoir-faire **s'acquiert par une la formation ou la pratique « sur le tas »**. Pour devenir comptable, en règle générale, on suit des cours de comptabilité ; par contre on peut devenir menuisier en travaillant avec un menuisier expérimenté et alors on assimile des notions théoriques au fil de la pratique.

Le savoir-faire est bien un savoir, à la fois savoir théorique et savoir pratique : un ébéniste sait que tel bois est tendre, tel bois est dur, c'est un savoir théorique appris auprès d'un enseignant ou du senior avec lequel il fait son apprentissage ; il manie tel outil pour réaliser une incrustation, c'est un savoir pratique qu'il a acquis par la pratique, même si au départ un enseignant ou un senior lui a montré comment faire. Bien entendu, l'expérience, la pratique développent le savoir-faire de la personne.

Comme le signale la vidéo, le même métier peut requérir un savoir-faire un peu différent chez deux employeurs.

A noter : **Chacun a aussi des savoir-faire en dehors de la vie professionnelle**, savoirs qui peuvent être variés et consistants (voir ci-dessous exemples du bricolage et de la brocante).

2/ Le savoir-être recherché par un employeur est bien sûr lié au poste pour lequel il recrute.

Mais le savoir-être d'une personne est propre à elle et il n'est pas cantonné à sa vie professionnelle : quelqu'un qui s'adapte facilement à l'imprévu, au changement ou qui fait preuve de méthode, de minutie, possède ces qualités dans **sa vie privée comme sa vie professionnelle. Le savoir-être, c'est le comportement de la personne, ses qualités humaines (et ses défauts), sa personnalité.**

Exercice d'un métier, expérience professionnelle et activités dans la vie privée font évoluer le savoir-être.

3/ Le potentiel est un mot parfois utilisé dans le monde du travail. Il met en avant l'idée que, tout en répondant déjà correctement au profil recherché, la personne est capable d'améliorer son savoir-faire et son savoir-être à partir de ses acquis actuels et ainsi devenir meilleure dans l'avenir.

POUR ALLER PLUS LOIN

Quand on postule à un emploi, pour avoir ses chances, il faut comprendre **1- le profil que recherche l'employeur, 2- en quoi consiste son propre profil**, son savoir-faire et son savoir-être.

Autrement dit, **il faut se connaître**. Cela passe par **une réflexion sur sa vie professionnelle**, études / formations qu'on a faites, emplois qu'on a eus, ce qu'on a fait dans ces emplois. Au-delà des faits (on est resté tant de temps dans un emploi, pour exercer telle fonction ...), il faut identifier les compétences qu'on a pu développer ; distinguer savoir-faire / savoir-être facilite cette réflexion et permet d'être plus clair, plus précis.

En regardant dans sa vie privée, on peut trouver des éléments de savoir-faire ou de savoir-être susceptibles de répondre au profil recherché par l'employeur. Ainsi :

- aider un proche à tenir un stand à la brocante peut développer le sens de l'accueil et de l'écoute du client, le « flair » et l'aptitude à la négociation.
- le bricolage mobilise réflexion (pour comprendre et définir le problème), imagination (pour en trouver une solution réalisable avec les matériaux et outils qu'on a), habileté des mains, persévérance (la première solution est des fois insatisfaisante et il faut recommencer le travail).

Les spécialistes du travail et de l'emploi ont élaboré des démarches de **Bilan de compétences**. Elles permettent de dresser un tableau précis, détaillé des compétences, notamment pour les cas de difficulté dans l'emploi ou de réorientation professionnelle. Le Bilan donne à la personne le moyen de mieux se connaître et de chercher un emploi correspondant à ses compétences.

Il existe aussi des tests qui aident à identifier des éléments de savoir-être ou, pour dire les choses simplement, des traits de personnalité utiles dans le travail.

Sur son site internet et ceux gérés en partenariat avec des organismes spécialisés, **Pôle emploi** met à disposition des informations et des outils « Bilan de compétences » : textes de présentation, vidéos, tutoriels, divers exercices interactifs. Pôle emploi propose aussi de véritables parcours pour trouver sa voie : Conseil en évolution professionnelle (CEP), Evaluation des compétences et connaissances professionnelles (ECCP), Immersion professionnelle.

(site Pôle emploi : pole-emploi.fr/accueil, en bas de page d'accueil → **candidat, votre projet professionnel**)

(sites autres : placedetalents.com et emploi-store.fr voir aussi : nouvelleviepro.fr)

Une information concrète pour terminer

Les 10 compétences les plus attendues par les employeurs (étude réalisée par Pôle emploi)

- | | |
|---|---|
| 1 Capacité à s'organiser, prioriser les tâches (98 %) | 2 Capacité d'adaptation (94 %) |
| 3 Autonomie (93 %) | 4 Sens des responsabilités / fiabilité (93 %) |
| 5 Travail en équipe (90 %) | 6 Connaissance et respect des règles (84 %) |
| 7 Capacité à actualiser ses connaissances (83 %) | 8 Sens de la relation client (72 %) |
| 9 Capacité d'initiative / créativité (69 %) | 10 Capacité à travailler sous ... stress (62 %) |

(lien : nouvelleviepro.fr/actualite/536/les-10-competences-les-plus-recherchees-par-les-employeur)