

SOFT SKILLS, DE QUOI PARLE-T-ON ?

Le langage commun associe le terme « SOFT SKILLS » au **savoir être ou au trait de personnalité, et une différence est marquée opérationnellement avec le statut de compétence**. Dans l'ouvrage « le réflexe Soft Skills », les auteurs parlent de « **compétence transversale** », utile en plusieurs situations différentes, que nous possédons en chacun de nous et qui aide au développement durable de l'individu dans son environnement.

Le terme de soft skills renvoie à deux notions. La notion de « **skills** » qui est **en lien avec la fonction opérationnelle des savoirs**. Et la notion du « **soft** », qui est la **mobilisation de compétences personnelles subjectives, intangibles, pour augmenter la performance des compétences techniques** dites « hard skills ».

DU CONTEXTE AU BESOIN DE COMPÉTENCES

Le concept des soft skills est devenu de plus en plus prégnant notamment avec l'arrivée de la crise sanitaire, créant un effet catalyseur. Mais d'autres éléments de contexte ont également fait évoluer cette notion, comme les mutations qui s'opèrent dans le monde du travail, entraînant des besoins d'adaptation plus accrus. La transformation des métiers, le déploiement de l'intelligence artificielle, les vecteurs sociaux comme les nouvelles organisations ou encore les facteurs d'évolution comme l'essor du travail indépendant ont également joué un rôle

essentiel dans le déploiement des softs skills. Aujourd'hui, les compétences techniques brutes ne suffisent plus.

DU BESOIN DE COMPÉTENCES AUX CAPACITÉS

5'50" Dans le contexte de crise sanitaire que nous connaissons depuis maintenant 2 ans, les compétences tendent à s'accompagner de "capacités", dont 5 principales ont été identifiées :

1. Faire face aux changements et aux situations d'urgence
2. Répondre aux besoins d'activité
3. Traverser des périodes difficiles
4. Exercer une relation distancielle
5. Savoir se distinguer

Les compétences techniques restent un sujet d'actualité et sont indispensables, mais doivent être

« augmentées » par d'autres compétences complémentaires, les compétences douces. Pour acquérir ces compétences techniques, de nombreux dispositifs sont mis en place comme la POEC ou encore « DEFI » [**Action 03 | DEFI - Offre de formation cousue main avec les entreprises**](#)

en Centre-val de Loire, qui consiste à développer une offre de formation cousue main co-construite avec les entreprises pour répondre à leurs besoins de compétences.

DES BESOINS DE COMPÉTENCES AUX CONSTATS POUR ADAPTER L'OFFRE

11'48" Les mutations en cours et la crise sanitaire font apparaître 3 nouveaux genres de compétences « bonificatrices » en lien avec les compétences comportementales qui répondent à différents impacts :

- **Impacts mutations technologiques** : nécessité de s'adapter aux nouveaux usages du numérique, à l'interconnectivité
- **Impacts instabilité** : nécessité de s'adapter dans un environnement mouvant avec des compétences cognitives et socio-émotionnelles
- **Impact marché du travail** : nécessité de valoriser son employabilité

Catherine GUYONNET a également illustré ses propos au travers d'exemples en lien avec la crise sanitaire qui permettent d'identifier les besoins en réponse aux problématiques rencontrées dans cette période.

Les softs skills ont un statut de compétences et peuvent s'apprendre et se confirmer. Pour les utiliser opérationnellement, il convient de les structurer en prenant en compte de multiples dimensions.

ANALYSE DE LA PRATIQUE, UN CHANGEMENT DE PARADIGME AU SERVICE DE L'EMPLOYABILITÉ

Aline SCOUARNEC, Docteur en Sciences de Gestion, Professeur Agrégé des Universités de l'Université de Caen, a participé à une expérimentation transdisciplinaire portée par 5 OPCO, dont l'un des objectifs était de **repérer les compétences transversales communes aux secteurs pour accompagner des projets digitaux**. Le public de l'expérimentation était diversifié mais tous étaient demandeurs d'emploi. Ils ont été accompagnés dans le développement de leur soft skills pour réaliser des projets de digitalisation en entreprises et renforcer leur employabilité.

De cette expérience, ressort le besoin d'un langage et d'une grammaire commune autour des compétences, ce qui n'est pas le cas aujourd'hui. Pour Aline SCOUARNEC, cela devient un impératif pour l'ensemble de l'éco-système emploi formation.

Lors de l'expérimentation, il est apparu, au regard de différents référentiels, 3 dimensions qui permettent de regrouper l'ensemble des compétences :

- **Une dimension liée à l'individu** : des caractéristiques personnelles (connaissance, habilités, attitudes, comportements)
- **Une dimension cognitive** : déclinaison du caractère personnel et individuel, ces compétences dépendent des capacités cognitives, adaptatives, aux traits de personnalités. Le statut de compétences sera acquis si les capacités sont mobilisées et si actions, il y a.
- **Une dimension sociale** : référence à la capacité d'interagir dans un environnement de travail. Il ne s'agit pas du stock de savoirs acquis et mobilisables, il s'agit d'évoquer la pertinence des savoirs activés dans chaque situation et projets.

Les compétences dites « soft, comportementales, transversales » sont les **compétences distinctives en situation de travail** et/ou de relation aux autres et au monde, venant compléter les compétences « hard, techniques ou métier ». **C'est cette variable que représente les compétences soft, qui vont faire qu'une personne, dans une situation donnée, sera peut-être un peu plus compétente qu'une autre, à compétences techniques égales.**

MÉTHODOLOGIE, MODÉLISATION, CAPITALISATION

36'56" Dans le cadre de l'expérimentation, et suite au travail de recherche réalisé au travers de référentiels et d'après les témoignages des partenaires, 4 blocs de compétences soft transversales ont été identifiés :

- **Connaissance de moi : Apprendre à mieux se connaître**
- **Appréhension du monde du travail : Se positionner dans le monde du travail**
- **Moi et les autres : Développer son esprit de service**
- **Moi au travail Développer une posture d'innovation**

Dans chacun des blocs, 5 compétences ont par la suite été intégrées.

Cette structuration qui regroupe au total 20 compétences, a l'avantage d'être particulièrement lisible et cela a facilité la création d'un outil appelé « livret de l'apprenant » qui comprend non seulement une définition claire des compétences mais également une mise en situation de cette compétence. L'apprenant avait donc la possibilité d'ajouter un cas concret dans lequel il avait utilisé une

compétence, enrichissant ainsi le livret et permettant in fine, l'évaluation de cette dernière.

Retrouvez le détail des 4 blocs de compétences dans le replay à partir de 39'33.

RECONNAISSANCE DES COMPÉTENCES

Mettre en avant ses softs skills est un réel atout sur le marché du travail, mais pour les valoriser, il y a besoin d'une reconnaissance. A l'issue de la formation et notamment à l'aide de l'outil « livret de l'apprenant », les compétences validées ont été matérialisées par des badges numériques.

>> Autre cas pratique évoqué par Aline SCOUARNEC, « les compétences de demain : "management et gestion des affaires" »

Dans ce cas également, il y a eu un premier travail sur l'identification des compétences attendues, puis un regroupement en bloc de ces dernières. Dans le cas présent, 8 blocs de compétences ont été identifiés. Puis, sur la base du référentiel 3.0, une liste des softs skills adossée à chaque compétence est venue enrichir le référentiel. Une partie prospective a également été intégrée, avec l'ajout de compétences softs « à venir », dans le cadre de l'évolution des métiers.

En France, les 5 softs skills les plus populaires sont :

*Esprit d'équipe / Gestion du temps / Persuasion / Rédaction
/ Créativité*

CONCLUSION

Le travail en équipe pluridisciplinaire autour d'un **même domaine de formation ou d'activité** apparaît indispensable dès lors que l'on souhaite **créer un référentiel de compétences**. Une première étape autour de la définition de la compétence doit être réalisée, puis un référentiel global de compétences peut être utilisé pour y piocher celles nécessaires dans une formation ou une activité.

Il apparaît plus lisible de **regrouper les compétences dans des grands blocs thématiques qui seront ensuite éclatés** puis explicités au fur et à mesure. Pour faire le lien entre les compétences dites « hard » ou « techniques » et les compétences soft qui « augmentent » ces dernières, il est plus facile de **passer par des mises en situation**, permettant ainsi une lecture plus aisée des besoins en compétences soft. Ces mises en situation ont également l'avantage d'illustrer la compétence, rendant la compréhension plus aisée pour les futurs utilisateurs du référentiel.

En pratique, une fois le référentiel défini, des outils peuvent être mis en place, comme le livret de l'apprenant évoqué par Aline SCOUARNEC, qui permettent de faire un état des lieux des compétences acquises ou non. C'est également cet outil qui a permis d'évaluer les softs skills des apprenants, donnant lieux par la suite à la reconnaissance de ces dernières au travers d'open badges numériques.