

les financiers et actuaires Operateur de conduite  
Phonothecaire Planificateur des operations logistiques  
Qualiticien Rechercheur  
edacteur territorial Responsable achats  
Sound designer Souscripteur de risques d'entreprise  
social applique a l'entreprise Specialiste en froid  
climatique Specialiste en ingenierie documentaire  
Styliste Supply chain manager  
de laboratoire de recherche des industries de process  
systemes tropicaux Technicien en bioinformatique  
ur-geophysicien Technicien superieur en projets de  
r en toxicologie Technicien superieur en recherche in vivo  
estres editoriaux Webmestre/webmaster

## L'enjeu des Soft Skills pour les élèves et les enseignants

Une rédaction du Living Lab Sofa du Cnam, le laboratoire des usages socio-éducatifs du numérique.

### **Table des matières**

<i>C'est quoi les soft skills ?.....</i>	<i>2</i>
<i>Pourquoi suscitent-elles un intérêt de croissant ? .....</i>	<i>2</i>
<i>Oui, mais comment les évaluer ?.....</i>	<i>3</i>
<i>12 compétences clés et 4 paliers .....</i>	<i>3</i>
<i>Et dans les formations du Cnam ?.....</i>	<i>4</i>

Le développement de l'intelligence artificielle va transformer profondément le travail et les métiers dans les années à venir. Que faut-il alors apprendre en formation ? Comment former à des métiers qui n'existent pas encore ? Faut-il transmettre aux élèves des **compétences techniques** (hard skills) dont le risque de péremption pourrait s'avérer rapide ? Ou des **compétences sociales et comportementales** (soft skills), qui leur seront utiles tout au long de leur vie ? Et surtout, comment évaluer ces compétences qui relèvent souvent du savoir être ? Telles étaient, en toile de fonds, les questions posées par V. Chauvain et N. Bertrand de l'AGEFOS PME Franche Comté lors d'une [conférence](#) donnée le 13 mars dernier dans le cadre du cycle « [le gout de l'avenir](#) ».

### ***C'est quoi les soft skills ?***

Pour simplifier, retenons que ce sont des compétences « douces » ou « humaines » faisant plutôt appel au côté émotionnel de l'individu, à des **savoirs comportementaux**. C'est, par exemple, la capacité à apprendre des compétences nouvelles, et donc à traiter et trier les informations pour suivre les évolutions du travail. C'est d'autant plus important dans un environnement où le digital offre un accès à une quantité importante de données. C'est aussi la capacité à mener des projets, à exposer des travaux, à gérer son stress et son temps et à s'adapter aux situations. C'est encore la capacité à travailler en équipe, à collaborer avec les autres, à gérer des relations interpersonnelles. En résumé, on pourrait dire que ce sont des **aptitudes à communiquer avec les autres** et avec son environnement, à s'y adapter. Une forme d'intelligence émotionnelle en quelque sorte qui vient s'opposer aux compétences techniques, aux connaissances certifiées que l'on retrouve sur le CV. On trouvera une définition exhaustive dans le [glossaire du Sofa](#).

### ***Pourquoi suscitent-elles un intérêt de croissant ?***

L'opposition entre les hard skills et les soft skills n'est pas nouvelle mais ces dernières suscitent un intérêt grandissant de la part des employeurs, des personnes en mobilité professionnelle ou à la recherche d'un emploi. Comme l'expliquent V. Chauvain et N. BERTHAUT, « *les softs skills répondent à une double demande des entreprises et des candidats à l'emploi. Pour les salariés, les compétences transversales favorisent l'accès à l'emploi et à la mobilité professionnelle, c'est un moyen de **se distinguer des autres candidats** ayant les mêmes parcours de formation ou les mêmes diplômes. Pour l'entreprise, elles doivent permettre de développer les capacités à s'organiser pour **mieux travailler ensemble**, à s'adapter aux évolutions rapides du travail, notamment à la révolution digitale* ».

## **Oui, mais comment les évaluer ?**

La question récurrente lorsqu'on parle des soft skills est celle de l'évaluation. Les organismes de formation savent bien évaluer les connaissances et les compétences techniques, ils sont moins à l'aise avec les soft skills. De fait, il n'existe **pas de référentiel stabilisé et unique** de ces compétences transversales. Elles recouvrent d'ailleurs souvent **des domaines hétérogènes**, qui ne sont pas toujours objectivables facilement.

Plusieurs expérimentations sont toutefois en cours au niveau européens pour les formaliser et créer des outils d'évaluation et d'échange autour de ces compétences. On pourra par exemple se référer au projet [Janus+](#) auquel le Cnam participe et qui vise à identifier les compétences transversales utiles au tuteur et à l'alternant dans le cadre d'une formation.

Concernant l'Agefos PME, elle a participé avec l'Education nationale à l'élaboration d'un référentiel de 12 compétences clés, dans le cadre de l'Agenda Européen pour la Formation des Adultes (AEFA). *« L'objectif était de recenser les dispositifs et les référentiels traitant des compétences transversales, notamment en direction des salariés fragiles ; il s'agissait de proposer des outils permettant de mesurer et d'évaluer les compétences transversales détenues ».*

## **12 compétences clés et 4 paliers**

La proposition vise notamment à indiquer des niveaux de maîtrise des 12 compétences :

- Communiquer à l'oral dans le monde professionnel
- Communiquer à l'écrit dans le monde professionnel
- Mobiliser les raisonnements mathématiques
- Utiliser les outils numériques et l'informatique
- Gérer des informations
- S'organiser dans son activité professionnelle
- Apprendre et se former tout au long de la vie
- Appliquer les codes sociaux inhérents au contexte professionnel
- Travailler en groupe et en équipe
- Réaliser son activité selon les cadres réglementaires établis
- Adapter son action face à des aléas
- Construire son parcours professionnel

Le référentiel intégral des 12 compétences transversales est disponible en téléchargement [ici](#)

Chaque compétence est graduée en **4 paliers** :

Pallier 1 : mise en œuvre partielle en contexte continue, observation, identification

Pallier 2 : adaptation à des situations variées et prise en compte des enjeux

Pallier 3 : réalisation avec compréhension de l'environnement

Pallier 4 : analyse critique, propositions d'amélioration, anticipation

Ainsi par exemple, pour des compétences qui concernent plus particulièrement la formation, la graduation est :

## #05 GERER LES INFORMATIONS

- 1- Enumère les supports d'information utiles pour réaliser une information donnée
- 2- Identifie les opérations manquantes pour réaliser une opération
- 3- Hiérarchise les informations présentes dans la situation et mobilise une méthode pour les traiter
- 4- Analyse les enjeux des informations pour les utiliser et les faire circuler

## #8 TRAVAILLER EN EQUIPE

- 1- Identifie les personnes et adopte une posture pour apprendre
- 2- Adopte une attitude attentive pour travailler, peut aider les autres et accepte d'être aidé
- 3- Fait des propositions et accepte de les négocier
- 4- Participe activement au travail collectif en variant sa place et son rôle dans le groupe

Pour visualiser la maîtrise des compétences transversales, le dispositif propose de s'appuyer sur une carte de compétences qui donne à voir les attendus au regard de la situation, le positionnement à un moment donné d'un individu et enfin les axes de progrès à prioriser.



29

## **Et dans les formations du Cnam ?**

Malgré ces premiers référentiels et le fait qu'on en parle de plus en plus dans le monde de l'éducation et de l'entreprise, il reste encore sans doute du chemin à parcourir pour que les soft skills soient totalement reconnues dans les formations

les financiers et actuaires, Opérateur de conduite,  
Phonothécaire, Planificateur des opérations logistiques,  
Qualiticien, Rechercheur, Responsable achats,  
édacteur territorial, Responsable achats,  
Sound designer, Souscripteur de risques d'entreprise,  
social appliquée à l'entreprise, Spécialiste en froid,  
climatique, Spécialiste en ingénierie documentaire,  
Styliste, Supply chain manager,  
de laboratoire de recherche des industries de process,  
systèmes tropicaux, Technicien en bioinformatique,  
ur-geophysicien, Technicien supérieur en projets de  
pharmaceutique, Technicien supérieur en recherche in vivo  
en toxicologie, Urbaniste de système d'information,  
estrateur, Webmaster/webmaster

le cnam

comme **complémentaires** aux compétences certifiantes ou qualifiantes déjà existantes.

Sans doute n'a-t-on pas encore pris en compte aujourd'hui toutes les implications d'un apprentissage des soft skills dans la manière d'enseigner et d'apprendre. Pourtant il existe aussi **beaucoup d'occasions de les mettre en œuvre** en formation : les travaux de groupe par projet, les exercices de simulation, les challenges... sont autant de moments où il faut écouter, partager, convaincre, collaborer, s'adapter...

Les enseignants ne sont-ils pas d'ailleurs eux-mêmes amenés au quotidien à mobiliser ces softs skills pour « faire » cours ? Pour engager un groupe d'élèves dans un projet ? Pour se tenir informer des évolutions des métiers qu'ils transmettent ? Pour varier leurs modalités pédagogiques ? Avoir des connaissances techniques est une chose indispensable au formateur, disposer des compétences relationnelles et émotionnelles pour les transmettre est tout aussi important. De là à dire que les soft skills devrait faire partie de leur formation...

Et vous qu'en pensez-vous ?