

Les bonnes attitudes à avoir

► Un beau diplôme c'est bien, mais il faut encore avoir les bonnes attitudes pour décrocher un emploi.

► Les soft skills font défaut chez de nombreux jeunes.

Eclairage Solange Berger

Arriver à l'heure, savoir quand il faut parler et quand il faut écouter, se présenter de façon professionnelle..., voilà des compétences essentielles pour décrocher un emploi et le garder.

Ces soft skills – qu'on dénomme ainsi en opposition aux hard skills qui sont des compétences nées d'un apprentissage technique et dont la preuve est apportée par l'obtention de diplômes et certificats – ne sont cependant pas une évidence pour tous. Pour les jeunes en tout cas.

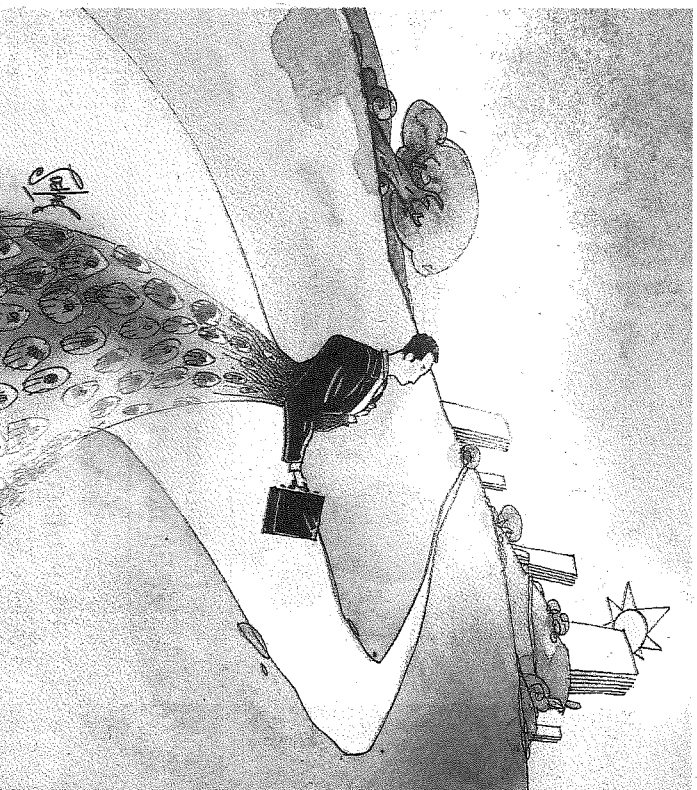
C'est ce que démontre une étude de la KUL, menée auprès de 500 employeurs et 1 200 jeunes, à la demande de 4 fonds de formation européens pour le secteur intermédiaire : le Fonds de formation pour les intérimaires (Belgique), la Stichting Opleidings en Ontwikkelings Flexbranche (Pays-Bas), la FSI (Luxembourg) et la FAF-TT (France).

L'étude révèle une divergence importante entre la perception qu'ont les employeurs et les jeunes.

Surtout en ce qui concerne la communication écrite, l'autocritique, la connaissance de ses propres forces et faiblesses, la gestion de conflits et le fait de savoir quand il faut parler ou se taire. Par exemple, 47 % des patrons estiment que les jeunes manquent de compétences en communication écrite, alors que seuls moins de 6 % des jeunes sont de cet avis.

Mais il est tout de même rassurant de constater qu'employeurs et jeunes considèrent souvent les mêmes compétences comme importantes, même si les employeurs estiment que les jeunes ne les ont pas et les jeunes le contraire... Ainsi, tous placent en première position la communication orale et le fait d'être fiable.

L'enquête met également en évidence le top 5 des compétences dont l'absence empêche le jeune d'être recruté : être professionnel dans sa relation aux autres, s'adapter facilement au changement, savoir communiquer oralement, se présenter de façon professionnelle



(tenue appropriée, hygiène...) et être à l'heure. Quelque 46 % des jeunes n'ont pas été embauchés par un employeur parce qu'ils n'avaient pas la bonne attitude. 30 % parce qu'ils avaient du mal à arriver à l'heure.

L'étude met en avant 10 compétences que les patrons estiment que les jeunes n'ont pas et qui sont pourtant essentielles : être professionnel dans ses relations aux autres, s'adapter facilement au changement, communiquer verbalement, se présenter de façon professionnelle, être ponctuel, faire preuve d'initiative, être conscient de ses forces et faiblesses, être à l'écoute, savoir quand il faut écouter et quand parler et, enfin, générer le feedback et la critique.

"Les jeunes ne sont pas toujours conscients du problème", constate Vincent Vandammele, directeur du Fonds de formation pour les intérimaires. "Il y a aussi peut-être des questions de différences de générations. Et l'employeur devra peut-être à un moment s'adapter aux nouveaux comportements. Mais ces compétences restent fondamentales."

Cette étude réalisée par la KU Leuven n'est que le point de départ d'un projet mené par les 4 fonds, avec le soutien financier d'Erasmus +. Baptisé APP-titude, il a pour objectif de combattre le chômage des jeunes. *"Nous allons développer une application mobile à destination des jeunes", explique Vincent Vandammele. "D'où le terme 'App-titude'."*

L'idée est de se concentrer sur les 10 aptitudes qui sont jugées les plus importantes par les employeurs. *"Nous allons créer des situations auxquelles les jeunes doivent réagir. Par*

Pour mettre au point son application, App-titude a travaillé avec des groupes de discussion : des accompagnateurs de jeunes, des enseignants et les jeunes eux-mêmes. *"L'intérêt pour un site mobile est grand. Nous allons d'ailleurs travailler avec des images, des logos, des graphiques... tous des éléments qui peuvent attirer les jeunes",* indique le directeur du Fonds de formation qui précise : *"L'app sera gratuite."*

Les jeunes qui répondront aux questionnaires recevront un rapport avec leurs soft skills et des conseils. Ils pourront le montrer à un coach, un accompagnateur, un recruteur. *"Le but c'est de montrer l'importance de ce type de compétences aux jeunes et d'aider les coaches, accompagnateurs et professeurs à donner aux jeunes l'envie de stimuler ces compétences."*

L'app s'adresse à tous les jeunes – et même aux mois jeunes pourquoi pas ? –, quel que soit leur niveau de formation. *"Mais nous visons surtout un groupe cible : les 18-25 ans qui sont moyennement qualifiés",* indique Vincent Vandammele, qui ne souhaite néanmoins pas faire de différences entre les jeunes et qui constate que dans "les écoles secondaires et dans l'enseignement supérieur, on attache de plus en plus d'importance aux soft skills. Mais je pense qu'on devrait encore en faire plus. C'est vraiment essentiel. Les entrepreneurs engagent des collaborateurs pour ce qu'ils sont et pas seulement pour leur diplôme."

Épingle

Des métiers spécifiques et à part

Formation. *"Notre particularité est que nous avons des métiers très spécifiques",* explique d'emblée Marc Sparmont, directeur des ressources humaines de LiègeAéroport, la société gestionnaire de l'aéroport de Liège. *"Nous avons 75 descriptions de fonctions différentes pour 200 travailleurs. Nous avons certes des emplois classiques (RH, achats...), mais surtout des fonctions dans les métiers atypiques, particuliers. Nous cherchons des collaborateurs à long terme et investissons dans leur formation. Nous attachons, dès lors, beaucoup d'importance aux soft skills. Nous souhaitons des collaborateurs qui correspondent à notre environnement de travail et nous les formons pour la partie technique, avec bien sûr des connaissances de base. Si nous engageons, par exemple, un électromécanicien, nous le formons à la partie optique qui est propre au travail dans les aéroports."*

LiègeAéroport est très attentif aux questions de sécurité. *"Nous avons besoin de travailleurs qui sont capables de suivre les procédures. Ils doivent être conscients de l'environnement dans lequel ils travaillent même s'ils ont des tâches basiques."* Le côté international est aussi bien présent. *"L'ouverture d'esprit est essentielle."* Avait la notion de service est également fondamentale. *"Nous ne sommes pas dans un processus où l'on cherche à produire un maximum en un minimum de temps",* poursuit Marc Sparmont qui avoue : *"Juger les soft skills est parfois subjectif. On essaye de réduire la part de subjectivité en opérant les recrutements à plusieurs. Le mentorat de collaborateurs qui sont là depuis longtemps. Ils peuvent facilement dire si tel ou tel candidat correspond à la culture de l'entreprise."*