

SAVOIR, SAVOIR FAIRE, SAVOIR ETRE : QUELLES DIFFERENCES ?

De nos jours, la notion de compétence et de savoir est omniprésente dans le monde de l'entreprise où elle est particulièrement prisée. Mais au demeurant, sait-on vraiment décrire ce qu'est une compétence ? Sait-on l'analyser ? L'utiliser ?

Depuis les années 1990, dans une optique de clarification, plusieurs solutions à ces interrogations ont été proposées. Cinq approches principales se distinguent, dont celle dite mixte selon laquelle une compétence consiste en des savoirs, des savoir-faire et des savoir-être, trois processus cognitifs intrinsèquement liés qui sont activés dans le contexte professionnel. En quoi consistent-ils ? Qu'est-ce qui les différencie ? Où se situe la frontière qui les sépare ? Autant de questions auxquelles cet article se propose de répondre.

Le savoir : un ensemble de connaissances acquises

- Le savoir est ce qu'on a acquis par l'apprentissage (par exemple lors de ses études, en lisant, en suivant une formation...) ou par l'expérience, notamment professionnelle. Cette catégorie tend à s'enrichir au fil du temps, mais elle peut aussi s'éroder.
- Pour identifier ses savoir, on peut utiliser les verbes « apprendre » ou « connaître » : J'ai appris le mandarin / Je connais la théorie de la relativité.

Le savoir-faire : l'expérience pratique

- Le savoir-faire (un terme constitué, notons-le, de deux verbes d'action) désigne une capacité de mise en œuvre pratique des connaissances ou de l'expérience. Il s'agit donc d'une qualité opérationnelle.
- Pour identifier ses savoir-faire, on peut utiliser le verbe « savoir » + un verbe d'action + un complément d'objet (éventuellement sous forme de donnée chiffrée) : Je sais manager une équipe / Je sais rédiger des articles de 800 mots

Le savoir-être : des qualités personnelles et comportementales

- Le savoir-être, autrement dit le comportement, l'attitude, ne s'apprend pas durant les études : directement rattaché à la personnalité, il appartient souvent en propre à l'individu et permet de le distinguer des autres. Le savoir-être regroupe ainsi un certain nombre de compétences diverses, de l'initiative personnelle au sens de l'organisation en passant par la directivité et l'adaptabilité, qui ont toutes une valeur particulière dans le monde du travail.
- Pour identifier ses savoir-être, on peut utiliser le verbe « être » + un adjectif ou le verbe « avoir » + un nom : Je suis ordonné / J'ai une influence positive sur le groupe

Les limites de la trilogie Savoir / Savoir-faire / Savoir-être

Dans de nombreuses entreprises, ces processus cognitifs se combinent sous la forme d'une trilogie. Toutefois, cette approche cumule certains inconvénients.

Un problème de frontière entre savoir, savoir-être et savoir-faire

Entre savoir, savoir-faire et savoir-être, la frontière est parfois ténue. Cela peut tendre à brouiller la bonne compréhension d'une vision en triade de la compétence.

→ Où s'arrête le savoir et où commence le savoir-faire ? Savoir utiliser le logiciel Excel suppose-t-il un savoir et si oui lequel ? Le management implique-t-il un savoir ?

→ Où s'arrête le savoir-faire et où commence le savoir-être ? La direction d'équipe est-elle un savoir-faire ou un savoir-être ? Et qu'en est-il de la capacité à vendre, à commercer ?

Un problème d'homogénéité entre savoir, savoir-être et savoir-faire

S'il est possible de décrire et de détailler les catégories du savoir et du savoir-faire, cela est beaucoup moins le cas pour le savoir-être qui constitue un ensemble plus flou de compétences. Par ailleurs, les listes que l'on peut dresser pour chaque catégorie, lorsqu'elles ne sont pas intégrées dans un référentiel général des compétences, ne communiquent pas entre elles et tendent donc vers une certaine hétérogénéité. Cependant, il semble complexe d'établir un référentiel général en se basant sur cette trilogie sans aboutir à un outil très lourd (qui, soit dit en passant, ne pourra pas prétendre à l'exhaustivité).