**Annexe 2 – Exemples de définitions des savoir-être**

**Exemple de définitions des attitudes professionnelles tirées des compétences et critères de performance – Techniques policières[[1]](#footnote-1)**

| **Attitudes professionnelles et définitions** | **Exemples de comportements attendus** |
| --- | --- |
| **Respect de soi et des autres*** Accorder une considération à une personne ou à une institution. Traiter avec égard et dignité (Larousse)[[2]](#footnote-2)
* Tenir compte des prescriptions : respect des lois, de l’horaire, de l’autorité et avoir une tenue professionnelle conforme aux règles de la profession
 | * Utiliser le vouvoiement
* Démontrer une bonne hygiène personnelle
* Manifester une écoute active
* Intégrer le point de vue de l’autre à sa réflexion
* Démontrer de l’ouverture, faire des compromis
* Exprimer une opinion de manière à éviter les jugements, les préjugés
* Respecter les règles d’éthique de la profession
* Respecter les règles du milieu
* Connaître et respecter les procédures de santé personnelle (soi) et collective (clientèle, équipe de travail et partenaires)
* Démontrer une attitude chaleureuse/empathique et respectueuse favorisant l’entrée en relation significative avec les autres
* Respecter la confidentialité
* Etc.
 |
| **Intégrité et imputabilité** * Réaliser son travail sans vouloir tromper, abuser, léser et blesser les autres
* Se comporter avec probité
* Observer les règles morales, respecter scrupuleusement ses devoirs, les règlements, les lois, etc. (Larousse)
* Accepter la responsabilité pour ses gestes et paroles
 | * Être honnête dans ses agissements et paroles
* Respecter les lois, règlements, règles, etc.
* Admettre ses erreurs et déployer les moyens nécessaires pour se réajuster
* Manifester une cohérence entre ses propos et ses actions
* Démontrer une constance et une stabilité dans ses décisions et actions
* Reconnaître le travail des autres
* Citer ses sources
* Etc.
 |
| **Maîtrise de soi** * Faire face à des situations particulières avec calme. Faire preuve de sang-froid.
 | * Garder son calme, ne pas agir par impulsion
* Adopter un ton de voix approprié à la situation
* Être à l’écoute : garder un contact visuel et non verbal
* Adopter un langage approprié, exempt d’impolitesse
* Démontrer une constance et une stabilité dans ses décisions et actions
* Etc.
 |
| **Discernement et jugement** * Apprécier les êtres, les choses, les situations de la vie pratique, avec objectivité et un sens critique, et déterminer sa conduite (Larousse)
* Décider, face à un ensemble de faits, quelles sont les actions appropriées à mettre en œuvre; en suivre le déroulement et juger de leur qualité, et ce, conformément aux règles de la profession
 | * Repérer, recueillir et organiser des informations pertinentes
* Analyser une situation de manière objective : départager opinions, faits, jugements
* Distinguer, à partir de faits d’observation, ce qui est important de ce qui ne l’est pas
* Déterminer la source d’un problème
* Adapter l’action à la problématique, à l’analyse et à l’évolution de la situation
* Motiver ses décisions et en prévoir les répercussions
* Proposer de nouvelles pistes de solutions
* Respecter le mandat de son milieu de travail et celui des partenaires
* Accueillir la critique : réflexion /introspection/rétroaction. Avoir de l’introspection : être ouvert et réagir de façon positive aux changements
* Tirer profit de ses erreurs et accepter la rétroaction
* Connaître et utiliser ses propres forces et limites
* Etc.
 |
| **Rigueur et discipline*** Préparer son travail de façon à se conformer aux exigences de qualité, d’efficacité et de l’échéancier
 | * Maintenir une présence active et soutenue à l’endroit où l’on a des obligations à remplir
* Aviser et motiver son absence, en temps opportun et de manière adéquate. Prévoir des modalités de reprise
* Gérer son temps
* Être assidu et ponctuel
* Être préparé
* Respecter les consignes et les normes du milieu
* Respecter les délais, les échéanciers
* Soigner la qualité du français, parlé et écrit
* Citer ses sources adéquatement
* Etc.
 |
| **Ouverture d’esprit*** Aptitude à comprendre des questions diverses et nouvelles, à admettre des points de vue opposés (Larousse)
* Être réceptif et curieux face à l’inconnu, aux différences
 | * Être curieux face au point de vue de l’autre (écoute active)
* S’interroger sur différents sujets
* Rechercher, sur un sujet donné, des informations, des opinions variées et différentes de la nôtre
* Considérer les opinions des autres
* Manifester de la curiosité face à l’inconnu ou aux différences (poser des questions, consulter, etc.)
* Démontrer du respect à l’égard des personnes ayant un point de vue différent du nôtre ou aux différences en général (culturelles, organisationnelles, etc.)
* Comprendre et accepter les différences à partir du vécu de l’autre ou du mandat de l’organisation
* Etc.
 |
| **Autonomie et initiative*** Proposer ou entreprendre une tâche et en juger la qualité conformément aux règles de la profession
* Poser des actions au moment opportun dans un contexte déterminé
* Fournir l’effort nécessaire afin de terminer et réussir le travail demandé. S’engager dans sa formation
 | * Adopter une attitude responsable en respectant ses engagements
* Préciser son champ d’intérêt et s’y engager
* Acquérir les connaissances nécessaires pour mieux intervenir
* Transférer et généraliser ses apprentissages, ses habiletés et ses attitudes
* Apprendre à se motiver soi-même
* Exprimer ses opinions personnelles en tenant compte de la réalité des milieux (policiers et partenaires)
* Prendre sa place, s’affirmer
* Être organisé
* Proposer des idées, faire des suggestions dans l’organisation de projets ou dans une intervention
* Etc.
 |
| **Collaboration et coopération*** Participer activement à une action commune en vue de l’atteinte d’un but[[3]](#footnote-3)
 | * Travailler avec les membres de son organisation et les partenaires de manière solidaire et en contribuant au travail de l’équipe par ses idées et ses efforts
* Être à l’écoute des autres, respecter la diversité des perspectives
* Faire circuler l’information
* Contribuer aux tâches à faire : assumer une part équitable des tâches, des responsabilités et se soucier de l’équité
* Donner son point de vue
* Respecter ses engagements dans les délais prévus
* Donner et recevoir du « feedback » de façon respectueuse et constructive
* Tirer profit de ses erreurs et accepter la rétroaction
* Encourager et soutenir ses coéquipiers lorsqu’ils rencontrent des difficultés
* Proposer des solutions
* Participer activement dans la résolution et la gestion des conflits
* Travailler sur des horaires différents, avec des personnes différentes
* Rechercher le consensus ou le compromis
* Etc.
 |
| **Empathie*** Se mettre momentanément à la place de l’autre, observer, se décentrer, prendre du recul. Suspendre ses réactions pour écouter l’autre et mieux ressentir ses émotions, ses sentiments. Accepter sans les juger, ses raisonnements, ses croyances, ses valeurs (Carl Rogers, 1967)
 | * Donner amplement le temps à la personne de s’exprimer
* Utiliser des réponses courtes et sincères
* Utiliser un timbre de voix neutre avec l’interlocuteur
* Essayer de vraiment comprendre les besoins exprimés par l’autre
* Savoir exprimer adéquatement à l’autre une compréhension juste de ce qu’il a dit, de façon à ce qu’il se reconnaisse dans nos propos (reformulation)
* S’affirmer, avoir la confiance de montrer que l’on comprend l’autre tout en restant en contrôle de ses sentiments et de la situation
 |
| **Introspection*** Comprendre son propre fonctionnement, ses valeurs, ses attentes, la structure de sa pensée
* S’observer soi-même avec objectivité et sincérité
 | * Connaître ses forces et ses limites
* Identifier sa responsabilité dans une situation ou un problème vécu
* Savoir identifier ses valeurs, ses croyances, ses préjugés
* Reconnaître l’influence de ses valeurs, croyances et préjugés sur ses actions
 |

1. Département des Techniques auxiliaires à la justice du Collège de Maisonneuve et Silvie Lussier, criminologue et conseillère pédagogique. [↑](#footnote-ref-1)
2. Larousse : http://www.larousse.fr (page consultée le 6 novembre 2013). [↑](#footnote-ref-2)
3. Cégep Marie-Victorin, Commercialisation de la mode, document rédigé par Julie Roy et Monique Vaillancourt (date inconnue). [↑](#footnote-ref-3)