

# La personne-ressource ou référent·e compétences

À quoi sert-il ?	Quand l'utiliser ?	Quel format ?
Gérer la formation	Gestion des compétences	Méthode

La personne-ressource ou le-la référent·e compétences est un·e collègue identifié·e comme soutien, dans son institution, pour une ou plusieurs compétences techniques (ex. : Excel, animation de réunion) ou non techniques (ex. : animation de réunion). Les travailleur·euse·s qui s'interrogent sur l'utilisation d'un outil ou la mise en œuvre d'une activité nécessitant une compétence qu'ils·elles ne maîtrisent pas peuvent faire appel au·à la référent·e. Il·Elle les conseillera ou les guidera dans la mise en application.

<b>Pour quoi</b>	Répondre rapidement aux besoins ciblés des travailleur·euse·s ; structurer et activer les compétences au sein de votre institution
<b>Pour qui</b>	Tou·te·s les travailleur·euse·s
<b>Quand l'utiliser</b>	Au quotidien

## Comment l'utiliser ?

### 1. Poser un cadre d'utilisation

Il est important que les travailleur·euse·s se sentent autorisé·e·s à faire appel au·à la référent·e. Un cadre, plus ou moins ouvert en fonction de la culture de votre association, permettra à chacun·e de s'inscrire dans le mécanisme et de le mobiliser.

Déterminer une procédure, même simplifiée, facilite la mobilisation de la personne-ressource. Il peut s'agir notamment d'une durée standard d'échange entre le-la référent·e et son·sa collègue ou d'une consigne pour saisir le-la référent·e. Par exemple, envoyer un mail en prenant soin d'explicitier le problème rencontré par le-la collègue, un niveau d'urgence, une idée du temps nécessaire pour répondre à la demande et une échéance raisonnable en fonction de la thématique. La réponse peut soit apporter des éléments de solution, soit déboucher sur une prise de rendez-vous.

Identifiez un·e gestionnaire de projet qui sera chargé·e de répondre aux questions, de communiquer sur les procédures et sur le travail des personnes-ressources, de (ré)insuffler de l'énergie dans le processus.

## 2. Déterminer - ou pas - les compétences clés recherchées par l'institution

Certain·e·s lanceront un appel à candidature pour trouver des personnes avec des compétences, d'autres détermineront en amont des compétences clés recherchées. Il n'y a pas de règles.

La première optique peut parfois révéler des ressources inattendues et susciter des idées de nouveaux projets ; la seconde met en avant le cœur du métier. Une version mixte serait d'identifier des priorités et, ensuite, d'appeler à partager plus largement les connaissances au sein de l'institution.

## 3. Réaliser un appel à personnes-ressources

Lancez un appel. Il est utile de traduire les compétences recherchées en tâches à réaliser.

Exemple :

- › Personne-ressource Excel : maîtrise les fonctionnalités principales utilisées dans l'association (réalisation de tableaux ; création de tableaux dynamiques ; mise en graphique de données pour des rapports de fins d'année).
- › Référent·e animation de réunion : aide à imaginer des processus de gestion de réunions (expression des objectifs ; choix d'activités à mettre en place ; construction d'une trame d'animation et d'un minutage).

## 4. Lancer la procédure

Une communication orale et/ou écrite incitera les travailleur·euse·s à s'inscrire dans le processus. Il est essentiel de donner de la visibilité aux résultats que vous espérez de l'action : valorisation et reconnaissance des compétences internes, interactions entre les travailleur·euse·s et les projets ...

En tout état de cause, il est important de déterminer clairement ce que cette fonction va apporter comme plus-value dans le fonctionnement de l'institution.

## 5. Communiquer

Rappelez régulièrement l'existence du projet pour lui donner du corps : communiquez des exemples concrets ou, mieux encore, invitez des personnes-ressources, et les travailleur·euse·s qui les ont mobilisées, à témoigner.

## 6. Évaluer

Après 1 an, il est intéressant de questionner les travailleur·euse·s par rapport aux effets escomptés, tant du côté des référent·e·s que des utilisateur·trice·s. Cela peut se faire via un questionnaire simple, lors de réunions d'équipe ou encore lors d'un entretien d'évaluation.

L'évaluation du dispositif peut faire l'objet d'un débat dans les organes de concertation là où ils existent.

---

## Les trucs pour réussir ?

- › Communiquez de façon claire sur les effets désirés et sur les avantages à retirer pour les travailleur·euse·s ; notamment la démultiplication des canaux de transmission/d'acquisition de compétences et l'opportunité d'éviter le « réflexe formation »<sup>1</sup>.
- › Laissez chacun·e libre de devenir personne-ressource. La transmission n'est pas un processus inné ; pour certain·e·s, cela représente un défi important. Vous pouvez cependant solliciter de manière bienveillante la participation du plus grand nombre.
- › Outillez les volontaires. Transmettre des compétences, cela s'apprend. Cela peut même se faire en utilisant une personne-ressource : profitez des talents d'un·e formateur·trice en interne en l'invitant à être référent·e sur comment transmettre. C'est une mise en pratique positive pour enclencher la mécanique.
- › Créez les espaces d'interactions et impliquez les fonctions de coordination, les chef·fe·s d'équipe, les RH. Si un·e chef·fe d'équipe fait les gros yeux dès que deux collègues prennent un moment pour échanger des savoirs, il va de soi que les interactions seront moins nombreuses ; il est donc essentiel de montrer aussi à ces relais l'avantage qu'ils-elles peuvent tirer du processus et de la mobilisation de personnes-ressources : augmentation des compétences, amélioration de la qualité du service aux bénéficiaires, reconnaissance...
- › Certaines structures dédicacent un temps de travail aux actions collectives, transversales ou d'équipe. Deux heures par semaine sont consacrées à une réflexion sur les projets du futur ou à l'intervision. Intégrer la transmission dans ce temps permettra de donner un cadre.
- › Rappelez-en l'existence ! Communiquez à plusieurs reprises autour du processus afin qu'il devienne un outil utilisé au sein de votre association. Il est aussi important de valoriser les personnes-ressources et leur travail de transmission. Les chef·fe·s d'équipe et le·la référent·e constituent des acteurs clés dans l'instauration de la pratique et de la reconnaissance. Invitez-les, lors de moment d'évaluation à mettre en avant les personnes-ressources comme moyen d'acquérir des compétences.

---

## Et après ?

- › Prévoyez des « plans d'actions Compétences » qui intègrent de la formation et des interactions avec la personne-ressource.
- › Laissez la liste des compétences recherchées ouverte et actualisez-la. Certain·e·s sont plus timides que d'autres ; ils-elles observeront comment cela fonctionne avant de se lancer. N'hésitez pas à lancer le processus même si tous les postes proposés ne sont pas encore remplis.
- › Communiquez le processus aux nouveaux·elles.

---

## Outils associés :

- › Ensemble, mieux connaître nos métiers
- › Les 7 formats d'apprentissage

---

<sup>1</sup> Dès qu'un besoin en compétences est identifié, une offre de formation est proposée alors que d'autres modes d'acquisition pourraient être mis en avant.