

Principales composantes du profil

Le grand objectif que nous nous étions fixé en entreprenant ce projet, au Centre d'apprentissage interculturel, était de dresser un inventaire exhaustif des connaissances, des compétences et des attitudes que possède la personne efficace sur le plan interculturel. Nous voulions que cet inventaire soit facile à utiliser, qu'il se présente sous une forme pouvant être aisément appliquée à l'évaluation du rendement ainsi qu'à la sélection et à la formation du personnel.

Nous avons donc amorcé une longue et laborieuse démarche pour que cet inventaire soit le plus complet possible. Pour cela, nous avons organisé des séances de réflexion avec des dizaines de personnes expérimentées, nous avons effectué une analyse documentaire des tentatives déployées antérieurement pour cerner les qualités que possèdent les personnes efficaces sur le plan interculturel et nous avons consulté des dizaines d'experts, aux quatre coins de la planète, dans plusieurs domaines organisationnels. Le profil qui en résulte est bien entendu irréaliste, puisqu'une personne qui posséderait l'ensemble de ces qualités serait suprahumaine!

Nous voulions que cet inventaire soit complet, mais nous voulions

éviter de tomber dans le travers d'un excès de détails. Pour cette raison, nous avons retenu un système de classification à trois paliers. Selon les besoins, les utilisateurs pourront donc se concentrer sur :

- les compétences essentielles (de niveau général),
- les compétences de base (mieux ciblées),
- les indicateurs de comportement détaillés.

Les trois principaux niveaux de compétence (incluant les attributs personnels, les connaissances, les attitudes, les compétences et les expériences) forment une hiérarchie de qualités essentielles, de qualités connexes et de comportements directement observables.

Les compétences essentielles

Nous avons recensé neuf qualités essentielles que possède la personne efficace sur le plan interculturel. Ce nombre restreint permet de resserrer l'analyse et de conférer plus d'uniformité à la formulation des programmes de formation précédant le départ, des critères de sélection du personnel et des domaines d'évaluation du personnel. D'un autre côté, ces compétences essentielles sont plutôt abstraites et l'on gagne à entrer dans le détail. C'est précisément le rôle de la catégorie suivante.