

Les 15 soft skills à maîtriser en entreprise

Pour être recruté puis être performant au travail, les seules compétences techniques ne suffisent plus. Salariés et manager doivent développer des qualités non professionnelles telles que la créativité ou l'empathie. « A l'inverse des compétences techniques, il n'est pas possible de déléguer aux robots les compétences comportementales ».

Jérôme Hoarau, co-auteur avec Fabrice Mauléon et Julien Bouret du Réflexe Soft skills (Dunod 2014), a une bonne nouvelle pour ceux qui craignent la robotisation de l'emploi. Les compétences comportementales, ou tout ce qui différencie un humain d'un robot, sont devenues centrales dans les recherches des recruteurs.

Jérôme Hoarau précise : « l'évolution du monde du travail, notamment avec la **robotisation**, l'automatisation et l'intelligence artificielle, nous oblige à miser sur le capital humain, donc les soft skills. » Les **soft skills** sont littéralement les « compétences douces », que les auteurs du livre préfèrent qualifier de « compétences comportementales, transversales et humaines ». Confiance en soi, créativité, intelligence émotionnelle... En somme, ce sont toutes ces qualités personnelles qui transforment un salarié lambda en un collaborateur efficace, agréable et entraînant pour le reste de l'équipe.

Les trois auteurs ont lancé l'agence **CreapreZent**, qui accompagne les salariés et les chefs d'entreprise à faire bourgeonner puis installer au quotidien ces compétences personnelles qui ne s'apprennent pas forcément comme on apprend à compter. « Tout le monde a toutes les graines en potentiel, mais elles ont été plus ou moins arrosées en fonction du contexte social, familial, économique, explique Jérôme Hoarau. Nous proposons donc de développer et améliorer certaines de ces compétences comportementales en faisant comprendre aux personnes que chacun a le choix de changer ».

Comment acquiert-on la confiance en soi par exemple ? « Avec une stratégie des petits pas », indique **Julien Bouret**. Essentielles, les compétences comportementales s'assimilent tout au long de la vie dans un processus lent que Julien Bouret compare à un entraînement sportif.

Pour les deux auteurs, les softs skills sont transversales, chacune ayant un impact sur l'autre. Impossible d'établir un classement au sens strict du terme. La liste proposée ci-dessous est réalisée à partir des deux listes proposées séparément par Jérôme Hoarau et Julien Bouret, ainsi qu'à partir du classement du World Economic Forum des soft skills à posséder en 2020.

1. La résolution de problèmes

« Dans un contexte de changement, les salariés doivent être orientés solution, selon Jérôme Hoarau. Ils doivent être en mesure d'améliorer une situation ». Le World Economic forum parle de résolution de problèmes complexes. De son côté, Julien Bouret parle de « prise de décision » : « Avec quelle décision est-on le plus à l'aise ? Si l'on assume une décision, on aura beaucoup plus de facilité à mener un projet, à emmener des gens avec soi. »

2. La confiance

« C'est à la fois la confiance en soi, pour faire face, mais aussi la confiance aux autres et la confiance en l'avenir », résume Jérôme Hoarau. Pour Julien Bouret, il est indispensable qu'un manager fasse confiance en impliquant ses équipes. « Les gens auront alors le sentiment d'être reconnus, d'avoir de la valeur », ajoute-t-il.

3. L'intelligence émotionnelle

Terme à la mode, l'intelligence émotionnelle ou la gestion des émotions, est le fait de « partir du postulat qu'il est possible de prendre du recul et identifier ses émotions et celles des autres afin de ne plus les subir », explique Julien Bouret.

4. L'empathie

Très liée à la compétence précédente, l'empathie est le fait de « comprendre la réalité de l'autre », pour Jérôme Hoarau et Julien Bouret.

5. La communication

Pour faire passer le message que l'on souhaite faire passer, il faut « être précis, concis, clair », selon Jérôme Hoarau.

6. La gestion du temps

Problème de notre époque, le temps. « On court beaucoup, on a du mal à s'organiser », souligne Julien Bouret. Selon lui, « ce n'est pas au temps de nous gérer, mais à nous de gérer le temps. » Pour cela, il propose de « ne pas multiplier les tâches, ne pas subir le quotidien, et d'identifier les éléments qui font perdre du temps ». En tête, le téléphone portable sur lequel nous passons de plus en plus de temps.

7. La gestion du stress

Julien Bouret insiste : « Il n'y a pas de bon stress, sauf si celui-ci est ponctuel ». « Il n'est pas normal d'être stressé chroniquement, selon le coach. Ça demande de l'énergie, donc ça fatigue. Le cerveau a alors plus de mal à prendre des décisions. Il devient alors plus difficile de travailler, d'être créatif, d'être confiant. »

8. La créativité

« Il s'agit surtout de créer des connections entre les choses, les idées, les gens, affirme Jérôme Hoarau. Cela permet de faire émerger des innovations ».

9. L'esprit d'entreprendre

Pour Jérôme Hoarau, l'esprit d'entreprendre serait en tête de sa liste. « Car il implique d'être proactif, audacieux. C'est être dans une dynamique positive et être orienté solution plutôt que de râler. »

10. L'audace

« Il s'agit de la capacité à oser, selon Julien Bouret. L'audace est le fait de tenter quelque chose de nouveau, proposer des idées nouvelles ».

11. La motivation

« C'est à la fois trouver de la motivation, mais aussi donner de la motivation », précise Julien Bouret. Il faut « s'entraîner à donner un sens à ce que l'on fait, continue-t-il. Comme quand on perd l'envie d'aller courir, mais que finalement on y va parce qu'on voit plus loin, on sait que ça va nous aérer, que c'est bon pour la santé, que c'est important pour surveiller son poids... » Pour se motiver il faut donc « donner un sens au-delà de la tâche à effectuer. »

12. Vision, visualisation

Pour Jérôme Hoarau, la vision, c'est « la capacité à voir le chemin pour arriver à l'objectif ». « Il y a une notion de zoom et dézoom pour voir l'ensemble, mais aussi le particulier », poursuit-il. Julien Bouret donne, de son côté, des méthodes pour visualiser les événements et entraîner son cerveau à percevoir les choses. « Visualiser la réunion, les personnes présentes, sa prise de parole en se débarrassant des doutes et des craintes. »

13. La présence

« On passe un temps fou perdu dans nos pensées, ce qui est parfois important, mais il faut savoir être présent physiquement et mentalement », indique Julien Bouret.

14. Le sens du collectif

Jérôme Hoarau cite un proverbe africain pour résumer l'idée : « Seul on va plus vite, mais ensemble on va plus loin. »

15. La curiosité

« Elle permet à la fois d'apprendre de nouvelles choses, mais aussi d'apprendre des autres et de soi », selon Jérôme Hoarau qui tenait à faire figurer également dans sa liste « le fait d'apprendre à apprendre ».

** Le réflexe soft skills, les compétences des leaders de demain, Fabrice Mauléon, Julien Bouret et Jérôme Hoarau, Ed. Dunod, 2014*

<<< À lire également : [L'empathie est la compétence de leadership la plus importante selon les recherches](#) >>>