

Qualités et défauts dans le monde professionnel

Sommaire

1. Importance du savoir-être (soft skills).....	1
1.1 Compétences comportementales, transversales et humaines.....	1
1.2 Six grandes catégories de soft skills.....	2
1.3 Dix compétences comportementales indispensables.....	3
2. Compétences hybrides demandées.....	3
3. Comment évoquer ses qualités – voire ses défauts.....	4
3.1 Défauts.....	4
3.2 Qualités.....	5

1. Importance du savoir-être (soft skills)

1.1 Compétences comportementales, transversales et humaines

Actuellement, la majorité des offres d'emploi diffusées par l'Apec¹ mentionnent des **compétences transversales ou liées au savoir être – souvent appelées *soft skills*** –, c'est-à-dire des compétences qui ne sont pas uniquement liées au savoir-faire métier, mais qui s'apparentent aux qualités humaines et relationnelles des candidats et qui définissent leur personnalité : créativité, autonomie, capacité relationnelle... En effet, un pur technicien est toujours utile, mais il aura du mal à prendre toute sa place s'il n'est pas en capacité d'être dans le dialogue, dans l'échange, dans la gestion de projet.

Par exemple, Gaël Bouron, responsable adjoint du pôle étude de l'Apec [explique](#) que « *c'était assez frappant lorsque l'on a fait une étude cybersécurité, domaine hautement technique. Quand on interroge les entreprises, elles demandent des compétences : curiosité, agilité, sens du service, éthique, relationnel...* ». De fait, aujourd'hui, un cadre, pour réussir et gagner en employabilité, ne peut pas être dans son petit monde technique. Il faut avoir conscience qu'une batterie de compétences un peu large est nécessaire.

Mais, précise Gaël Bouron, « **on n'est pas sur de la pure personnalité mais bien sur des compétences en lien avec ce que l'on va demander à la personne dans son poste** ». L'idée est de mieux s'adapter aux nouveaux modes d'organisation dans les entreprises. « *Il ne s'agit pas seulement de les maîtriser, mais il y a un **mode plus agile, plus transversal** (gestion de projet, maîtrise de langues étrangères...)* ».

En effet, les ***soft skills*** sont des « **compétences comportementales, transversales et humaines** » : confiance en soi, créativité, intelligence émotionnelle... En somme, ce sont toutes ces **qualités personnelles** qui transforment un-e salarié-e lambda en quelqu'un d'efficace, d'agréable et d'entraînant pour le reste de l'équipe.

De ce fait, les ***soft skills*** apparaissent comme indispensables pour une bonne partie des cadres : 31 % d'entre eux affirment utiliser davantage leurs compétences personnelles que leurs

1 Association pour l'emploi des cadres, en France.

compétences techniques au quotidien. Un constat qui varie évidemment selon la profession et le niveau hiérarchique : 46 % des dirigeants et 39 % des commerciaux ont ce ressenti. En parallèle, plus d'un cadre sur deux (54 %) estime utiliser ses *soft* et *hard skills* (compétences techniques) dans les mêmes proportions.

1.2 Six grandes catégories de soft skills

Le travail d'équipe (47 %) et l'autonomie (44 %) sont ce qu'attendent les cadres vis-à-vis de leurs collaborateurs, avec la fiabilité (46 %) et la motivation (44 %).

Parmi les soft skills très demandées², voici six grandes catégories :

- ◆ **compétences en communication :**
 - ☛ savoir écouter,
 - ☛ savoir négocier,
 - ☛ savoir transmettre les informations de façon précise, concise et claire... ;
- ◆ **pensée analytique et critique :**
 - ☛ savoir s'adapter à l'environnement,
 - ☛ avoir envie d'apprendre,
 - ☛ savoir détecter un problème... ;
- ◆ **capacité de leadership :**
 - ☛ savoir gérer un conflit,
 - ☛ savoir gérer un planning,
 - ☛ savoir gérer le temps pour ne pas multiplier les tâches, ne pas subir le quotidien, et pour identifier les éléments qui font perdre du temps,
 - ☛ savoir faire preuve de créativité – savoir créer des connexions entre les choses, les idées, les gens ce qui permet de faire émerger des innovations... ;
- ◆ **attitude positive :**
 - ☛ savoir nouer des liens,
 - ☛ être honnête,
 - ☛ respecter des valeurs,
 - ☛ avoir la capacité à oser, à tenter quelque chose de nouveau, à proposer des idées nouvelles... ;
- ◆ **travail en équipe³ :**
 - ☛ savoir gérer les différentes personnalités,
 - ☛ avoir la capacité à déléguer,
 - ☛ avoir la capacité à donner de la motivation en donnant un sens au-delà de la tâche à effectuer... ;
- ◆ **éthique au travail :**
 - ☛ respect des consignes,
 - ☛ fiabilité,
 - ☛ investissement dans l'entreprise,

2 Lisez les articles « [Les 15 soft skills à maîtriser en entreprise](#) » (2017), « [6 managers sur 10 sont prêts à recruter leurs collaborateurs principalement sur leurs soft skills](#) » (2019) et « [Quelles compétences développer en 2021 ?](#) » (2021).

3 Proverbe africain : « Seul on va plus vite, mais ensemble on va plus loin ».

- esprit d'entreprendre qui implique d'être proactif, audacieux, dans une dynamique positive et être orienté solution plutôt que de râler...

1.3 Dix compétences comportementales indispensables

Selon une étude réalisée dans 15 pays en 2016 pour le *World Economic Forum*, voici les principales compétences comportementales indispensables – plutôt pour les cadres :

- ♦ résolution de problèmes complexes
- ♦ pensée critique
- ♦ créativité
- ♦ management des personnes
- ♦ facilité à se coordonner avec les autres
- ♦ intelligence émotionnelle
- ♦ jugement et prise de décision
- ♦ orientation service
- ♦ négociation
- ♦ flexibilité cognitive

Elles concernent deux aspects : les relations avec les autres et les capacités intellectuelles permettant de s'adapter à des situations diverses, complexes, parfois imprévisibles. C'est logique dans un monde jugé de plus en plus complexe, avec des organisations, des systèmes qui doivent s'adapter en permanence à des changements (politiques, réglementaires, économiques, technologiques, écologiques, sociaux) et dans lequel les apports de l'intelligence artificielle et des neurosciences laissent penser que 85 % des emplois de 2030 n'existent pas encore.

2. Compétences hybrides demandées

Le cabinet de recrutement Robert Half a publié en avril 2021 son rapport sur les tendances de recrutement en 2021 dans lequel il souligne la montée en puissance des compétences hybrides. Élaboré en collaboration avec Burning Glass Technologies, [ce rapport](#) identifie les compétences hybrides les plus demandées par secteur, explique les bouleversements liés au [télétravail](#) et identifie les priorités des dirigeants français pour 2021.

Les entreprises travaillent avec des « équipes hybrides » (équipes constituées de certains collaborateurs en télétravail et d'autres au bureau), et sont à l'affût de « compétences hybrides » chez leurs salariés. Et **c'est parce que les équipes hybrides sont de plus en plus habituelles, que la nature des offres d'emploi évolue.** Pour un poste technique, l'entreprise recherche désormais des compétences douces, axées sur l'humain, pour favoriser une bonne communication à distance par exemple. Ces compétences humaines sont complémentaires aux compétences techniques. Et inversement, des compétences techniques sont davantage attendues chez les collaborateurs en marketing ou administration. Ils doivent maîtriser de plus en plus de données, et des outils et systèmes informatiques de plus en plus pointus. **Il ne s'agit donc pas d'une simple montée en puissance des soft skills, mais d'une demande croissante de la combinaison de ces dernières avec les hard skills.**

3. Comment évoquer ses qualités – voire ses défauts

Que ce soit pour la préparation d'un entretien d'embauche, la rédaction d'une lettre de motivation ou d'un CV ou encore d'un profil pour un réseau social professionnel, la question de ses qualités revient très régulièrement. En effet, elles doivent **vous correspondre tout en répondant aux attentes du recruteur**. Il faut donc mettre en avant vos qualités (voire vos défauts si on vous les demande) **en fonction du type de profil recherché** qui est précisé dans l'offre d'emploi et/ou dans les fiches métiers⁴.

N'oubliez pas qu'on a toujours les défauts de ses qualités, ou les qualités de ses défauts, par exemple lent mais consciencieux.

Enfin, pensez lorsque vous présentez vos qualités à ce que cela ne ressemble pas à de la vanité. Il faut savoir souligner vos qualités personnelles et vos réussites **de manière modeste**, par exemple avec des formules comme « On pourrait dire... » ou « Mes employeurs/professeurs/amis disent que je suis... ». En outre pour être crédible, **donnez des exemples à l'appui de ce que vous affirmez** – pensez au travail de groupe, à vos emplois saisonniers, etc.

3.1 Défauts

Aucun défaut ne doit être évoqué dans votre lettre de motivation ou dans votre CV. En entretien d'embauche, ne parlez pas de vos défauts, sauf si on vous le demande – une question classique est « citez-moi vos trois principales qualités et vos trois défauts principaux ». Il faut alors les citer immédiatement, ce qui implique d'y avoir réfléchi auparavant...

Concernant les défauts, il faut toujours **les tourner de façon positive** afin d'amener la personne qui recrute à voir en vous la/le candidat·e idéal·e répondant à l'offre d'emploi qu'elle a mise. Évidemment **certains défauts tels que la paresse sont rédhibitoires, d'autres tels que le manque de rigueur ou le manque de clarté passent très difficilement.**

- ◆ **Autoritaire** : vous êtes un·e leader et un·e preneur·e de décision, cela ne vous empêche pas de savoir écouter les autres quand il le faut.
- ◆ **Besoin de contrôler** : vous faites un travail très réfléchi et même si vous avez du mal à priori à collaborer sur un même projet avec les autres en toute confiance, après avoir constaté qu'ils travaillent bien, votre besoin de contrôle diminue.
- ◆ **Capricieuse ou capricieux** : vous voulez tout avoir mais cela nourrit votre motivation dans votre travail.
- ◆ **Désorganisé·e** : les autres ont du mal à se repérer dans votre fatras, mais vous retrouvez sans problème ce dont vous avez besoin. Quand vous devez collaborer avec quelqu'un, vous faites des efforts.
- ◆ **Distrain·e / Étourdi·e** : vous connaissez ce défaut et compensez les risques d'erreur par des analyses et relectures fréquentes.
- ◆ **Émotive ou émotif** : vos émotions sont votre motivation donc lorsqu'un projet vous tient à cœur vous vous investissez 100 %.
- ◆ **Exigeant** : vous avez la volonté de bien faire, travaillez avec rigueur.

4 **Consultez les fiches métiers de Pôle emploi ([fiches ROME](#)) ; Apec – Association Pour l'Emploi des Cadres – ([fiches fonctions](#)) ; ONISEP ([fiches métiers](#)).**

- ◆ **Hésitant·e / Indécis·e** : vous vous posez beaucoup de questions et ainsi vous pouvez faire un travail plus réfléchi.
- ◆ **Impatient·e** : vous êtes impatient·e de voir les résultats d'un projet donc cela vous motive pour vous investir pleinement dans votre travail.
- ◆ **Impulsive ou impulsif** : vous pouvez prendre des décisions à la hâte mais vous savez également relativiser et prendre du recul face aux situations.
- ◆ **Influençable** : vous pouvez être parfois influençable face à des personnalités fortes au sein d'un groupe de travail, mais cela vous motive à donner le meilleur de vous-même afin d'être à la hauteur de celles-ci.
- ◆ **Lent·e** : vous êtes lent·e, car vous êtes méticuleux(se), consciencieux(se). Vous voulez éviter toutes les erreurs possibles et rendre un travail d'une grande qualité.
- ◆ **Maniaque / Pointilleuse ou pointilleux** : vous vous attachez à tous les détails, ce qui vous rend lent·e mais vous permet de rendre un très bon travail.
- ◆ **Manquant de confiance / Manquant d'assurance** : le fait de manquer de confiance vous permet de fournir un travail très réfléchi, car vous voulez vous dépasser et vous prouver vos capacités.
- ◆ **Méfiant·e / Sceptique** : vous préférez vous faire votre propre opinion plutôt que de suivre des idées toutes faites.
- ◆ **Nerveuse ou nerveux / Anxieuse ou anxieux** : vous êtes stressé·e lors de présentations par exemple. Pour éviter de perdre votre sang-froid, vous préparez cette présentation à l'avance.
- ◆ **Obstiné·e / têtu·e** : si vous rencontrez un problème dans votre travail vous n'allez pas baisser les bras, mais vous vous battez afin de réussir / défendre votre projet au mieux.
- ◆ **Pessimiste** : vous avez tendance à analyser tous les risques possibles pour les éviter.
- ◆ **Réservé·e / Timide** : vous êtes quelqu'un de très calme qui aime travailler seul·e afin d'être plus efficace. Cela ne vous empêche évidemment pas d'écouter les autres.
- ◆ **Susceptible** : les remarques peuvent vous blesser, mais vous les prenez comme des critiques constructives et cela vous permet de vous améliorer.

3.2 Qualités

Les différentes qualités sont développées pour vous aider à rédiger vos CV ou lettres de motivation et plus encore à préparer les entretiens de recrutement.

Attention, certaines qualités sont aussi des défauts ; par exemple l'ambition quand elle est trop développée peut inciter à vouloir réussir aux dépens des autres, à se montrer ingrat·e.

- ◆ **À l'écoute / Empathique** : vous savez comprendre la réalité de l'autre, analyser et respecter ses besoins et y répondre ; vous êtes attentive ou attentif aux remarques, aux critiques.
- ◆ **Adaptable / flexible / Polyvalent·e** : les changements de méthode de travail, de management ou de lieu ne vous posent pas de problème ; vous savez facilement vous intégrer ; vous savez vous montrer disponible ; vous savez écouter les arguments des autres et vous pouvez changer d'avis si c'est utile ; vous êtes mobile ; vous pouvez vous montrer polyvalent·e.
- ◆ **Altruiste** : vous avez tendance à vous intéresser aux autres, à être à leur écoute, à les aider.

- ◆ **Ambitieuse ou ambitieux** : vous désirez réussir et vous vous en donnez les moyens. De ce fait, vous vous investissez pleinement dans le travail.
- ◆ **Autodidacte** : passionné-e par l'informatique et méthodique, vous n'hésitez pas à apprendre de nouvelles technologies par vous-même.
- ◆ **Autonome** : vous savez prendre des initiatives, ce qui ne vous empêche pas de demander l'avis de personnes plus expérimentées que vous si c'est nécessaire ; vous savez innover.
- ◆ **Avoir de la répartie** : vous savez répliquer de façon intelligente tout en restant à votre place.
- ◆ **Avoir un sens critique** : vous savez remettre les choses en question ainsi que vous-même.
- ◆ **Bon relationnel** : vous savez créer des liens avec les autres, vous êtes à l'aise lors des réunions.
- ◆ **Calme / Posé-e / Serein-e** : vous savez travailler sous pression sans perdre votre sang-froid ; même quand il y a des difficultés, vous analysez la situation avec sang-froid.
- ◆ **Confiance en soi** : vous connaissez vos qualités, cela vous permet d'aller de l'avant et prendre des décisions
- ◆ **Consciencieuse ou consciencieux** : vous faites votre travail avec scrupule et minutie.
- ◆ **Créative ou créatif** : vous savez innover tout en tenant compte des habitudes et des besoins de l'entreprise.
- ◆ **Curieuse ou curieux** : vous avez envie de découvrir tous les aspects de l'entreprise et du travail, vous êtes ouvert-e d'esprit, vous avez la volonté d'apprendre.
- ◆ **Discrète ou discret** : vous savez rester à votre place et faire preuve de réserve quand il le faut ; vous possédez le sens de la confidentialité.
- ◆ **Dynamique / Énergique** : vous êtes toujours plein d'énergie et d'entrain.
- ◆ **Efficace** : vous réalisez précisément et rapidement les tâches que l'on vous confie.
- ◆ **Enthousiaste** : vous êtes toujours partant-e pour de nouveaux projets ; vous avez un esprit positif.
- ◆ **Esprit d'analyse / Objective ou objectif / Sens de l'observation** : vous savez prendre le temps de la réflexion et réfléchir à tous les aspects d'une situation. Cela vous permet d'affronter l'imprévu et de concevoir des projets à long terme, mais aussi de prendre du recul.
- ◆ **Intéressé-e / Investi-e** : vous faites des efforts pour vous impliquer dans la réussite d'une activité, d'un projet.
- ◆ **Modeste** : vous savez reconnaître les qualités des autres, ce qui ne vous empêche de savoir quelles sont les vôtres.
- ◆ **Motivé-e** : votre intérêt pour le poste pour pousse à aller toujours plus loin, votre volonté de vous investir est sans faille, vous possédez une volonté d'engagement.
- ◆ **Opiniâtre / Pugnace / Persévérant-e** : vous êtes acharné-e, combative ou combatif et ne baissez pas les bras face aux difficultés : vous essayez de convaincre les autres et de réussir vos projets.
- ◆ **Optimiste** : vous voyez les points positifs d'une situation, ce qui ne vous empêche pas d'être attentive ou attentif aux différents problèmes qui peuvent survenir.

- ◆ **Organisé·e / Méthodique / Ordonné·e / Prévoyant·e** : avec vous, le travail est réalisé de manière rigoureuse, logique, fiable, précise, vous n'oubliez aucun aspect des problèmes à résoudre ; vous avez un bon sens de l'organisation.
- ◆ **Passionné·e** : l'informatique ou tel domaine de l'informatique vous intéresse depuis longtemps. De ce fait, vous travaillez sur différents projets en plus de ceux demandés par l'IUT ; vous êtes même autodidacte quand vous avez besoin d'apprendre quelque chose.
- ◆ **Patient·e** : vous prenez le temps d'attendre et quand vous n'y arrivez pas, vous conservez votre sang-froid ; vous possédez une bonne résistance au stress.
- ◆ **Perspicace** : vous êtes capable d'apercevoir ce qui échappe à la plupart des gens.
- ◆ **Pointilleuse ou pointilleux / Perfectionniste / Minutieuse ou minutieux** : vous voulez toujours fournir un travail de qualité, vous êtes soucieux(se) du travail bien fait, vous êtes précis·e.
- ◆ **Rigoureuse ou rigoureux** : vous prenez le temps de tout analyser et vous agissez de façon logique et carrée.
- ◆ **Sérieuse ou sérieux / fiable** : vous êtes quelqu'un de réfléchi, avec une forte conscience professionnelle ; vous avez le sens des responsabilités, on peut vous faire confiance.
- ◆ **Sachant diriger une équipe** : vous savez coordonner, organiser le travail des autres ; vous savez les motiver, les stimuler, vous possédez une force de conviction ; vous êtes à l'écoute des autres ; vous savez donner des ordres ; vous savez déléguer les responsabilités ; vous possédez une bonne capacité de motivation ; vous avez le sens du dialogue ; vous possédez le sens des relations humaines, de bonnes aptitudes relationnelles, une aisance relationnelle ; vous avez le sens de la communication et de la négociation.
- ◆ **Sachant travailler en équipe / Esprit d'équipe** : vous savez vous fondre au sein d'une équipe, présenter vos idées, mais aussi écouter celles des autres, bref vous avez le sens de la coopération ; vous avez le sens du dialogue ; vous possédez le sens des relations humaines, de bonnes aptitudes relationnelles, une aisance relationnelle ; vous avez le sens de la communication et de la négociation.
- ◆ **Sociable** : vous êtes très ouvert·e et facile à vivre, vous possédez une facilité de contact, vous avez un contact aisé avec la clientèle.
- ◆ **Souriant·e / jovial·e** : vous êtes d'humeur égale, voire joyeuse ; vous êtes agréable à vivre,
- ◆ **Vive ou vif** : vous avez un esprit rapide et pouvez réagir vite et bien quand survient une situation inattendue ou un problème.