



## Et si on embauchait des coeurs plutôt que des cerveaux ?

Par Par Sophie ZORGNO, Directrice, Association Soform'act à Nice -- le 7 décembre 2021

A la suite de bouleversements sociaux, économiques et depuis sanitaires poussent les entreprises à opérer de grandes transformations, à changer leurs habitudes en matière de RH, notamment en termes de compétences requises.

### Par Sophie ZORGNO, Directrice, Association Soform'act à Nice

Les qualités nécessaires hier, plus centrées sur les savoir-faire, le niveau d'études et l'expérience, même si elles conservent une importance certaine, laissent progressivement la place à des qualités plus « subtiles ». Jusqu'à récemment, le diplôme constituait la barrière à l'entrée. Si un candidat avait les compétences techniques, alors on analysait ce que l'on appelait « divers » ou « compétences complémentaires ».

Aujourd'hui, la tendance est en train de s'inverser. Dans ce nouveau système ce sont la personnalité et l'individualité qui prennent le pas sur le conformisme.

A l'heure du développement massif de l'Intelligence Artificielle, les qualités humaines prennent de plus en plus de place lorsqu'il s'agit de recrutement en plaçant l'Humain au coeur de l'entreprise.

Les raisons de cet appel à ces compétences sont nombreuses : l'IA la plus développée ne le sera jamais autant que le cerveau humain et son fonctionnement complexe. Le capital Humain est le meilleur atout d'une entreprise quant à sa compétitivité, son innovation et sa pérennité. D'où l'importance de la gestion des talents et l'évaluation des compétences qui sont croissantes. Les comportements révèlent une personnalité qui s'appareillera ou pas aux valeurs et au mode de fonctionnement de l'entreprise.

Les concepts de Hard Skills, Soft Skills ou Mad Skills sont désormais mis en lumière :

► Les **Hard Skills** sont les compétences que l'on qualifie de « techniques ». C'est le « savoir brut » du collaborateur, les connaissances acquises lors de sa formation initiale ou lors des formations complémentaires. Elles sont facilement identifiables et mesurables.

► Les **Soft Skills** sont plus difficilement quantifiables. Elles comprennent la capacité à rejoindre une équipe existante, à faire preuve de souplesse, « sans y perdre sa personnalité ». Ce savoir-être se manifeste aussi en temps de crise où il faut faire preuve d'innovation.

C'est un mix d'intelligence émotionnelle et d'intelligence relationnelle. La crise sanitaire que nous traversons est inédite à bien des égards. Notamment en termes de compétences : les Soft Skills ont pris de l'ampleur car il a fallu devenir « plus autonome, agile, communicant ou encore être force de proposition... »

► Les **Mad Skills** sont les compétences rares, originales et atypiques d'un individu. Souvent acquises par la pratique d'une activité sportive, créative, associative ou une expérience hors du commun. Elles sont aussi des aspects de la personnalité révélés « hors des sentiers battus ».

Les crises accélèrent le développement des compétences atypiques et sont des opportunités pour révéler les talents cachés.

Les profils atypiques à Mad Skills, sont très utiles avec « leur capacité à penser out-of-the-box, à être visionnaire, à détecter tous signaux ».

Mais si comme on le voit, les Hard Skills et des Mad Skills relèvent du choix et des inclinations des individus, les Soft Skills peuvent, elles, se travailler de façon objective pour être utiles à l'individu.

Les entreprises qui investissent dans le développement des Soft Skills chez leurs collaborateurs obtiennent une meilleure performance.

## Les Soft skills les plus réclamées actuellement

► **Savoir s'adapter** : On ne passe plus toute sa carrière dans une unique structure. Le contexte change en permanence, les entreprises, pour perdurer, doivent se réinventer de même, le travail quotidien évolue avec les nouveaux outils et les styles de management doivent suivre ce changement.

► **Savoir communiquer** : c'est une qualité à tous niveaux et surtout pour encadrer une équipe, faire passer ses messages efficacement afin qu'ils soient entendus et compris, décrypter les codes de la communication pour pouvoir s'adapter, mener des entretiens, désamorcer un conflit....

► **Savoir appréhender les changements** et lever les réticences qu'ils induisent pour fédérer.

► **Avoir le sens de l'engagement** et des responsabilités pour challenger.

► **Être empathique** : c'est cette capacité à écouter pleinement et attentivement l'autre, à ressentir profondément l'état émotionnel et cognitif de son interlocuteur.

► **Avoir l'esprit créatif** : les entreprises doivent sans arrêt faire preuve de créativité et d'innovation pour rester dans la course, s'adapter à ces nouveaux marchés et modes de fonctionnement, conserver leurs talents et/ou en attirer de nouveaux.

► **Avoir le sens du collectif** : avec la transformation digitale, le partage d'outils collaboratifs et des modes de managements plus participatifs et transversaux, le « travailler ensemble » prend tout son sens.

► **Être autonome** : Covid-19 oblige, avec le télétravail on a eu besoin de personnes qui se débrouillent à distance, sont acteurs de leurs missions et prennent des initiatives,

► **Avoir l'esprit critique** : c'est être capable de mener un raisonnement, inductif et déductif, pour résoudre des problèmes, savoir s'appuyer sur ses connaissances et observations pour trouver toutes les solutions possibles à un problème.

► **Avoir l'esprit d'équipe** : la performance individuelle n'est plus le seul critère d'évaluation des collaborateurs. C'est « le collectif qui crée de la valeur ». Savoir penser collectif, renforcer la cohésion et porter le groupe constituent des compétences qui peuvent faire la différence.

## Le rôle de l'entreprise dans le développement des Soft Skills est maintenant double

► **Accompagner les collaborateurs** pour leur permettre de développer ces spécificités qui font leur force, tout en se focalisant sur celles qui sont les plus stratégiques dans l'entreprise.

► **Assurer que chacun exprime ses forces librement** et dans le respect des autres. Contrairement aux Hard Skills, une des particularités des Soft Skills est qu'elles ne fonctionnent pas de manière isolée, les Soft Skills des uns entrent en interaction avec ceux des autres pour créer de l'intelligence collective et de la performance.