



Comment déceler et utiliser vos soft skills

PAR MARGAUX REGUIN **Esprit d'initiative, courage managérial, interactions appropriées avec les collaborateurs; telles sont quelques-unes des compétences douces recherchées par les entreprises pour leurs cadres.**

DE NOS JOURS, cumuler des diplômes ne suffit plus pour décrocher un poste. Les soft skills, ou compétences douces, également connues sous le terme d'«intelligence émotionnelle» ou «compétences relationnelles», sont de plus en plus recherchées (voir encadré): «De bonnes soft skills peuvent faire pencher la balance parce qu'elles sont plus difficiles à

acquérir que le savoir-faire technique», affirme Liliane Baer, coach indépendante et responsable RH pour une entreprise internationale.

A la Banque Pictet, respect, intégrité, esprit d'équipe et indépendance d'esprit sont les aptitudes les plus appréciées. Au CHUV, l'accent est mis sur le «management bienveillant». Antonio Racciatti, directeur des ressources humaines, explique le concept: «Faire confiance, déléguer,

être à l'écoute, avoir de l'empathie tout en inspirant les autres. Telles sont les qualités que nous recherchons chez nos médecins cadres.» Comme 20% de ces derniers partiront en retraite d'ici à 2020, l'hôpital vaudois effectue des «évaluations de développement». Durant une demi-journée, afin de détecter leurs potentiels et points faibles, les candidats sont mis en situation et évalués en fonction de leurs réactions.

Les compétences relationnelles sont indispensables pour un cadre.

Dépister ses soft skills...

Il existe une pléthore de tests de «bilan de compétences» à télécharger sur des sites internet. A faire seul ou en discussion avec des professionnels, ils permettent de révéler quelles sont les compétences douces de chacun. Mais de nouvelles méthodes se développent également.

Par exemple, depuis septembre, la start-up suisse Vima Link a lancé, avec le soutien technique de l'institut de recherche Idiap, une plateforme baptisée unono.net. Disponible pour l'instant en Espagne et au Portugal, elle permet aux jeunes diplômés de poster une vidéo de présentation accessible en ligne. A l'aide d'une grille, les internautes indiquent si le candidat leur paraît plutôt collaboratif, solitaire, entreprenant, créatif, ou pas. Et le résultat est étonnant: «Nous estimons arriver au même constat qu'un expert en demandant l'avis spontané de six personnes», observe Raphaël Héraïef, fondateur de Vima Link. «Le but de cette analyse est de faire concorder le meilleur profil avec un poste», explique l'ancien étudiant de médecine.

Daniel Gatica-Perez, chercheur à l'Idiap et professeur titulaire à l'EPFL, mène justement des études sur le comportement humain lors d'entretiens d'embauche. En analysant la voix et la gestuelle des candidats à l'aide de programmes informatiques, le taux de chance d'être engagé peut être estimé. Encore au stade de projet, la machine se veut être un outil pour les étudiants qui cherchent un premier emploi. «Aussi bon

qu'un coach qui peut mesurer certains signaux, le système leur permettra également de s'entraîner pour donner une meilleure image d'eux lors d'un entretien», affirme le chercheur qui collabore avec diverses institutions telles que l'Université de Lausanne et une école de gestion hôtelière internationale.

... et les mettre en avant

Une fois ses aptitudes personnelles identifiées, il s'agit de bien les présenter. Pour ce faire, Aline Robert préconise de modifier son CV: «Il ne faut pas inventer un CV mais l'adapter en fonction du cahier des charges du poste. On peut également faire un encadré où l'on liste ses compétences», conseille la coresponsable de l'association Conseil et Accompagnement professionnel. La lettre de motivation reste un bon endroit pour valoriser ses compétences: «Il faut donner des exemples de situation», rappelle-t-elle.

«Si vous n'avez pas exercé beaucoup de responsabilités dans votre travail mais êtes syndiqué dans un petit village, dites-le! Ça implique un bon sens de l'organisation et de la collaboration», ajoute Ridha Messabih, head of global learning & development chez Octapharma.

Développer ses compétences

«Les soft skills sont difficilement dissociables de la personne», observe Ridha Messabih. Pour aider ses employés à développer leurs compétences, le CHUV a mis en place un Micro MBA obligatoire pour tous ses cadres

supérieurs. La gestion des ressources humaines, le sens de l'accueil et la perception des soins par les patients font partie des matières enseignées.

Le coaching par un professionnel est également une bonne option pour développer ses compétences, conseille Liliane Baer, «pour autant que l'on soit volontaire et que l'on y voit un intérêt».

La spécialiste Aline Robert explique comment faire le travail individuellement. «Imaginons que vous souhaitez développer l'affirmation de soi, c'est-à-dire prendre position, exprimer ses opinions, faire preuve de fermeté et se faire respecter, tout en respectant ses interlocuteurs. Pour commencer, il faut réaliser une autoévaluation. «Il faut s'examiner dans son activité professionnelle. Dans quel contexte suis-je ou ne suis-je pas à l'aise pour exprimer mes opinions? Cela permet d'identifier les freins et leviers qui agissent sur la confiance en soi», précise la professionnelle. Il est aussi possible de solliciter l'avis et les conseils de ses collègues. «Etre capable d'exprimer ses opinions sans réserve, même si elles diffèrent de celles de la majorité, sans pour autant se montrer agressif», est un exemple d'objectif donné par la conseillère. L'entraînement est la dernière épreuve à franchir: «On peut choisir un «combat» et se préparer à exprimer son opinion», termine Aline Robert.

A l'heure où la lutte pour garder un emploi est tenace, mieux vaut donc se montrer bienveillant et faire briller ses compétences douces. ■

LES SOFT SKILLS LES PLUS DEMANDÉES

Zoom sur cinq compétences très demandées en entreprise, selon Ridha Messabih, président de l'Association des professionnels en ressources humaines du canton de Vaud.

- **Les compétences relationnelles:** «Savoir interagir avec les autres est indispensable pour un cadre.»
- **Les compétences interculturelles:** C'est-à-dire avoir une certaine ouverture d'esprit vis-à-vis d'autres cultures, qu'elles soient nationales, régionales, d'entreprises ou de corps de métiers.
- **La capacité cognitive:** «L'illettré du futur ne sera pas celui qui ne sait pas lire. Ce sera celui qui ne saura pas comment apprendre», disait Alvin Toffler. Pouvoir apprendre et le vouloir est essentiel.
- **Le courage managérial:** Prendre des décisions et ses responsabilités en les assumant.
- **L'intégrité:** Une qualité très appréciée.

ccig journée de genève
Chambre de commerce, d'industrie et des services de Genève

**Quel avenir économique pour Genève ?
Pour marquer ses 150 ans, la CCIG vous invite à en débattre**

JEUDI 5 NOVEMBRE 2015 | PALEXPO

8h30	Atelier Banque Cantonale de Genève (atelier 1): Révolutions technologiques: comment les banques se préparent-elles ? Atelier Culture (atelier 2): La culture: un secteur économique ?
9h40	Atelier Swiss Trading and Shipping Association (atelier 3): Le cheminement des matières premières, du producteur au consommateur Atelier Vacheron Constantin (atelier 4): La marque Genève
11h	Atelier Firmenich (atelier 5): Comment faire vivre l'inventivité suisse ? Atelier Genève internationale (atelier 6): Atouts et défis de la Genève internationale
12h	Visite guidée de la Cité des métiers: Panorama des métiers, richesse de l'économie locale
13h45	Atelier Procter & Gamble (atelier 7): Les métiers de demain Atelier Comptoir Immobilier (atelier 8): Les pieds dans le PAV - 4 ^e édition
15h	Présentation de l'étude Economie genevoise - toujours dans la course ? et table ronde, suivie d'un débat avec le public

LE PROGRAMME COMPLET SE TROUVE SUR www.ccig.ch/jdg2015

Les ateliers sont gratuits mais l'inscription est obligatoire d'ici au mercredi 28 octobre

La CCIG remercie **VACHERON CONSTANTIN** Manufacture Horlogère, Genève, depuis 1755, sponsor principal de son 150^e anniversaire, ainsi que **P&G**, **Firmenich** et **STSA** et **BCGE**