



2018.02.19

## EXECUTIVES

# Des « soft skills » à développer d'urgence

La riche actualité sociale ne doit pas faire oublier aux responsables des ressources humaines le cœur de leur métier : la relation humaine.

**Delphine Iweins**  
[diweins@lesechos.fr](mailto:diweins@lesechos.fr)

**C**omment différencier un bon responsable des ressources humaines d'un autre ? Pour les experts, la réponse réside dans le développement des compétences relationnelles et émotionnelles. Aussi dénommées « soft skills », elles comprennent l'empathie, la communication non verbale et l'intelligence émotionnelle. « *Le ou la responsable des ressources humaines est la personne qui passe son temps à gérer des situations délicates au sein de l'entreprise. Il faut donc qu'elle développe des compétences émotionnelles et relationnelles pour apprendre à mieux gérer son stress, à identifier et accompagner un collaborateur en difficulté et à créer un climat favorable au bien-être au travail* », rappelle David Mahé, adminis-

trateur de Consult'in France et président de Stimulus. Le transfert de cet apprentissage aux situations réelles de travail demande, néanmoins, du temps. Et c'est peut-être là où le bât blesse : à tort, ce type de formation n'est pas jugé prioritaire. Or il faudrait d'urgence développer les « soft skills » !

### **S'adapter aux enjeux de sécurité des salariés**

Certes, la richesse de l'actualité sociale laisse peu de place aux autres dimensions de la fonction RH. Les ordonnances réformant le Code du travail méritent grande attention. Elles succèdent à d'autres, la loi El Khomri ou la loi Rebsamen, et précèdent le chantier de la formation professionnelle. Sur des sujets aussi techniques, les professionnels auront tendance à privilégier des conférences ou des formations person-



Reproduction et Diffusion soumises à autorisation

2018.02.19

nalisées en interne, ou bien délivrées par un cabinet de conseil ou d'avocat. Autre point crucial : l'entreprise n'est pas non plus hermétique aux problématiques de violence et d'incivilités. Il est donc vivement conseillé de se former et de s'adapter aux enjeux de sécurité des salariés et de bien-être au travail. « *Toute personne au contact du public n'est pas à l'abri d'une incivilité, d'une agression verbale ou physique* », explique Régis Dubois, fondateur de l'organisme de formation CSRD (conseil, sûreté, recherche, dissuasion).

### Détecter la radicalisation

Cet ancien fonctionnaire de police intervient à la demande du département des ressources humaines afin d'apprendre, notamment, à détecter les signes de comportements à risque. Des incivilités qui, d'ailleurs, peuvent aussi prendre forme au sein même de l'entreprise. « *Nous apprenons alors à désamorcer la crise pour réussir à renouer le dialogue* », développe Régis Dubois. Une formation précieuse, susceptible de servir à préve-

nir un autre risque : la radicalisation en milieu professionnel. Un sujet à traiter avec délicatesse, loin de tout amalgame avec des convictions politiques, religieuses et philosophiques.

Le cabinet de conseil et d'audit PwC, en partenariat avec le Centre de prévention de la radicalisation menant à la violence, est chargé d'aborder ce sujet délicat. « *La formation que nous avons élaborée vise à limiter les facteurs de risque et à renforcer les facteurs de protection qui sont connus, mais trop souvent ignorés* », explique Olivier Hassid, directeur chez PwC chargé des activités de conseil en sécurité et sûreté des entreprises. Délivré en présentiel ou en e-learning, cet enseignement s'organise autour de quatre thématiques : comprendre les caractéristiques des différents types de radicalisation violente ; identifier les facteurs de risque et de protection associés ; reconnaître les comportements pouvant laisser croire à un processus de radicalisation et explorer les pratiques organisationnelles et les outils nécessaires de prévention. ■

Pour les experts, le développement des compétences relationnelles et émotionnelles est essentiel pour devenir un bon responsable des ressources humaines. Photo Shutterstock

