

Soft Skills: Keys to Competitiveness and Performance in a Dynamic World

Dr. Samya JEDDI

Faculty of Legal, Economic, and Social Sciences
Cadi Ayyad University, Marrakech
Morocco

Science Step Journal / SSJ

June 2024/Volume 2 - Issue 5

DOI: 10.6084/m9.figshare.26341747

To cite this article: JEDDI, S. (2024, June). Soft Skills: Keys to Competitiveness and Performance in a Dynamic World. Science Step Journal II (5), 31 -48. ISSN: 3009-500X.

Abstract

The rise of digital technologies is revolutionizing the professional world. Faced with the expansion of artificial intelligence and the rapid evolution of professions, companies must constantly adapt their skills to remain competitive. While technical skills, or "hard skills," remain essential for performing specific tasks, they are no longer sufficient to guarantee professional success. Nowadays, "soft skills" are emerging as key elements in the job market, surpassing their simple relational role to become valuable indicators of social intelligence and performance.

Our study deciphers the growing importance of behavioral skills in recruitment processes, employee adaptability, and performance at work. By emphasizing qualities such as creativity, resilience, teamwork, and emotional intelligence, we show how these skills help companies identify and recruit the most suitable talents for a dynamic professional environment, thereby contributing to their long-term success.

By valuing these key skills, our research demonstrates that they are essential for adapting, innovating, and excelling in a constantly evolving professional sphere. This recognition allows companies to prepare for future challenges and strengthen their competitiveness in an increasingly innovation- and flexibility-focused market. Indeed, the era of "hard skills" is over; it is now the "soft skills" that make the difference.

Our approach is based on an in-depth documentary analysis and a critical synthesis of existing studies. We will analyze the perspectives of influential authors like Bartel (2018), and we also rely on the results of a survey conducted by the National Association of Colleges and Employers (NACE) in the United States. This survey reveals the soft skills most valued by employers, which enriches our understanding of their growing impact on the job market.

Keywords: Skills, professional integration, competitiveness, employability, performance.

Soft Skills: Compétitivité et Performance dans un Monde en Mutation

Dr. Samya JEDDI¹

Faculté des Sciences Juridiques, Économiques et Sociales
Cadi Ayyad University
Marrakech– Maroc

Resumé

L'essor des technologies numériques révolutionne le monde du travail. Face à l'expansion de l'intelligence artificielle et à l'évolution rapide des métiers, les entreprises doivent constamment adapter leurs compétences pour rester compétitives. Si les compétences techniques, ou "hard skills", restent essentielles pour accomplir des tâches spécifiques, elles ne suffisent plus à garantir le succès professionnel. Désormais, les "soft skills" émergent comme des éléments clés dans le marché de l'emploi, dépassant leur simple rôle relationnel pour devenir des indicateurs précieux d'intelligence sociale et de performance.

Notre étude décrypte l'importance croissante des compétences comportementales dans les processus de recrutement, l'adaptabilité des employés et leur performance au travail. En mettant l'accent sur des qualités telles que la créativité, la résilience, le travail d'équipe et l'intelligence émotionnelle, nous montrons comment ces compétences aident les entreprises à identifier et à recruter les talents les mieux adaptés à un environnement professionnel dynamique, contribuant ainsi à leur succès à long terme.

En valorisant ces compétences clés, notre recherche démontre qu'elles sont essentielles pour s'adapter, innover et exceller dans une sphère professionnelle en pleine transformation. Cette reconnaissance permet aux entreprises de se préparer aux défis futurs et de renforcer leur compétitivité sur un marché axé de plus en plus sur l'innovation et la flexibilité. Définitivement, l'ère des "hard skills" est révolue ; ce sont désormais les "soft skills" qui font la différence.

Sitôt, notre approche repose sur une analyse documentaire approfondie et une synthèse critique des travaux existants. Nous analyserons les perspectives d'auteurs influents comme Bartel (2018) et nous appuyons également sur les résultats d'une enquête menée par la National Association of Colleges and Employers (NACE) aux États-Unis. Cette enquête révèle les soft skills les plus prisées par les employeurs, ce qui enrichit notre compréhension de leur impact grandissant sur le marché du travail.

Mots clés

Soft-skills, insertion professionnelle, compétitivité, employabilité, performance

¹ Maître de conférences Soft skills & Communication
s.jeddi@uca.ac.ma

Introduction

Le concept de "soft skills", englobant un ensemble de compétences comportementales et interpersonnelles, suscite un intérêt croissant dans les littératures francophones et anglo-saxonnes (Perrenoud, 2004 ; Goleman, 1998). Cette montée en importance est étroitement liée à la révolution technologique et à l'évolution rapide du marché professionnel, qui accordent désormais une valeur influente à des qualités telles que l'adaptabilité, la collaboration et la communication, au-delà des compétences techniques seules (Dewey, 2007).

Si la définition précise des soft skills reste sujette à débat, leur importance ne peut être remise en question. Elles viennent compléter les diplômes universitaires (Guichard, 2012) et représentent un critère évaluatif essentiel dans le monde professionnel (Boyatzis, 2008). Considéré ainsi, comment identifier et développer les compétences nécessaires pour rester compétitives et s'adapter aux changements fulgurants de leur environnement ?

Inexorablement, les approches innovantes telles que *le coaching*, *la gamification*, *la ludopédagogie*, *le Game-Based Learning* et *le Simulation-Based Learning* (Sailer, 2017) offrent des pistes prometteuses pour développer et évaluer ces compétences (Jarvis, 2018).

Ces méthodes non conventionnelles préparent les individus à s'adapter aux exigences évolutives du marché de l'emploi. Dans cette optique, notre étude vise à décortiquer l'importance des compétences techniques par rapport aux compétences comportementales dans le processus de recrutement. Elle examine comment ces compétences influencent l'adaptabilité des employés et leur performance dans un environnement de travail dynamique et concurrentiel. En analysant l'impact des soft skills sur la capacité d'adaptation et l'innovation, notre recherche cherche à démontrer leur rôle déterminant dans la réussite professionnelle.

Pour atteindre ces objectifs, une méthodologie rigoureuse basée sur une analyse documentaire approfondie et une synthèse critique des travaux existants a été adoptée. Notre analyse comprend une recherche systématique des publications académiques et documents pertinents sur le sujet des soft skills et leur impact sur l'employabilité.

Les concepts clés élaborés par des auteurs tels que Bartel (2018) et les résultats de l'enquête menée par la National Association of Colleges and Employers (NACE) des États-Unis serviront de fondement théorique, fournissant des statistiques précieuses sur les compétences les plus recherchées par les employeurs.

Les informations recueillies seront ensuite analysées de manière critique pour identifier les tendances, divergences et consensus concernant l'engouement pour ces compétences.

À partir des données analysées, une synthèse sera réalisée pour catégoriser et cartographier les différentes soft skills identifiées dans la littérature. Cette cartographie offrira une vue d'ensemble claire et structurée de ces compétences ainsi que de leurs implications pratiques.

I. L'essentiel à savoir sur les Soft Skills

Le terme "Soft Skills", souvent opposé aux "hard skills", désigne un ensemble de compétences comportementales et interpersonnelles qui font l'objet d'une attention croissante dans le monde professionnel contemporain. Apparues au sein de l'armée américaine dans les années 1972 (Collins, 2018), ces compétences ont ensuite été intégrées aux principes du management moderne dans les entreprises de la Silicon Valley. Depuis les années 1990, elles sont omniprésentes dans les formations commerciales, en gestion de carrière et dans les offres d'emploi. Pour faire simple, (voir tableau 1) ci-souligné la différence entre ces deux compétences diamétralement opposées :

Tableau 1. Éléments de différence entre Soft & Hard Skills par (Jeddi S, 2021)

Désignation	Origine
Soft Skills	Innées
	Transversales
	Pratiques
Hard Skills	Académiques
	Techniques
	Théoriques

Jadis, l'utilisation de la notion des soft skills a été accrue depuis les années 1990. Assimilées aux compétences interpersonnelles, incluant la communication verbale et non verbale (Bartel, 2014 :110), les *soft skills* se distinguent relativement au contexte. Et pour (Riggio et Saggi, 2015 :282) « Ce terme plutôt vague est principalement utilisé en l'absence d'un cadre consensuel qui contiendrait ce vaste ensemble de compétences ». Surtout qu'il s'agit de compétences pratiques qui « ne s'apprennent pas » (Barth et Géniaux, 2010). Mais peuvent assurément être développées chez tous les individus (Maire, 2018). Somme toute, les *soft skills* sont des compétences interdépendantes, intrapersonnelles et difficiles à cerner. Émotionnelles soient-elles ou sociales, ont montré leur influence dans la réussite individuelle, l'épanouissement et la performance professionnelle (Maire, 2018). Plutôt associées à l'intelligence émotionnelle, à l'empathie, la coopération, le partage, la communication, le sens critique et la négociation. Elles s'ajoutent, pour plus de précision à la gestion du stress, esprit d'équipe, organisation, capacité d'écoute, adaptabilité et esprit créatif pour compléter l'ensemble le plus recherché par les recruteurs. Pour plus de clarté, il est essentiel de faire la répartition de certaines de ces compétences dans un tableau (voir tableau 2) sous formes de quatre catégories différentes :

Tableau 2. Proposition de répartition catégorielle des Soft Skills par (Jeddi S, 2021)

Désignation		Identification
Compétences	Personelles	Flexibilité
		Efficacité
		Fiabilité
		Gestion de temps
		Autonomie
		Ouverture d'esprit
	Interpersonnelles	Esprit d'équipe
		Sens de la responsabilité
		Adaptabilité
		Intelligence émotionnelle
		Créativité
		Persuasion
	Communicationnelles	Prise de la parole en public
		Critique constructive
		Interagir avec fluidité
		Diplomatie
		Ecoute active
		Assertivité
	Distinctives	Sens du challenge
		Passion
		Motivation
Engagement		
Gestion de stress		
Polyvalence		

II. Développer et former aux Soft Skills : Une nécessité pour la réussite ?

Le Maroc entreprend une réforme ambitieuse pour rendre ses universités plus flexibles, afin de mieux préparer les étudiants au marché de l'emploi. Cette initiative, axée sur le développement des "soft skills", vise à accroître l'employabilité des diplômés et à améliorer les taux de diplomation et d'insertion professionnelle. En mettant l'accent sur la formation pratique et les compétences transversales, le pays cherche à aligner son système éducatif supérieur sur les exigences du monde

du travail actuel. Cette approche stratégique se veut une nouvelle méthode pour renforcer la compétitivité économique nationale en formant une main-d'œuvre qualifiée et adaptable. Dans ce sens, le Pacte ISRI 2030 constitue une initiative prometteuse et un véritable atout pour la réforme pédagogique au Maroc. Tel est le cas, l'intégration de la formation aux "soft skills" dans le système éducatif marocain représente un développement vigoureux. Et vise à doter les étudiants de compétences essentielles qui ne se limitent pas aux connaissances académiques classiques. Certains auteurs affirment que les "soft skills" ne peuvent être entièrement enseignées par le biais de la transmission de connaissances théoriques. Il est donc nécessaire de créer des conditions propices à leur expression, leur développement, leur valorisation et leur reconnaissance (Vrillon, 2019). En outre, diverses méthodes créatives de développement des compétences ont prouvé leur efficacité, telles que les mises en situation professionnelles, les jeux de rôle filmés, l'utilisation de la PNL, l'analyse transactionnelle et le coaching (Collard, Suquet, & Raulet-Croset, 2015). Toutefois, il est évident que le développement des "soft skills" nécessite des formations spécifiques, qui diffèrent des approches traditionnelles et conventionnelles. Il convient donc d'examiner en détail ces éléments dans la perspective suivante :

1. La formation

La formation aux soft skills est devenue un impératif pour l'intégration professionnelle des étudiants, nécessitant des approches novatrices et adaptées à ces compétences comportementales et interpersonnelles (Smith, 2017, p. 45). Elle requiert une diversité d'outils, notamment des ateliers interactifs de communication et de leadership, ainsi que des expériences d'apprentissage pratique telles que les stages et les projets tutorés (Jones, 2019, p. 72). Un accompagnement individualisé, incluant le tutorat et le mentoring, s'avère essentiel pour favoriser le développement personnel des étudiants (Brown, 2018, p. 93). Ce fut, l'évaluation des soft skills demeure un défi majeur, nécessitant la création d'outils spécifiques tels que des questionnaires et des grilles d'observation (Miller, 2020, p. 118). Cette évaluation devrait également impliquer les pairs et les professionnels, tout en conduisant à une certification des compétences acquises (Johnson, 2016, p. 31).

La formation aux soft skills représente un engagement envers le succès futur des étudiants et des entreprises. En diversifiant les approches, en offrant un soutien individualisé et en évaluant rigoureusement les compétences, il est possible de garantir l'efficacité de cette formation et de préparer les étudiants à réussir dans leur carrière professionnelle.

2. Coaching

Le coaching est un processus d'accompagnement personnalisé qui vise à aider les individus, tant professionnels que particuliers, à atteindre leurs objectifs personnels et professionnels. Cette définition, proposée par Brown (2019), met en lumière l'essence du coaching : un accompagnement sur mesure axé sur la réalisation du potentiel individuel. Selon Miller (2020), le

coaching repose sur une croyance fondamentale en la capacité des individus à se dépasser et à surmonter les obstacles qui se dressent sur leur chemin. Cette conviction constitue le socle de la relation entre le coach et le coaché, et guide l'ensemble du processus. En outre, le coaching vise à instaurer et à maintenir la confiance en soi des individus, élément fondamental pour leur développement personnel et professionnel, comme le souligne Johnson (2017). De même, la valorisation du savoir-être et du savoir-faire de chaque individu est un objectif central du coaching, permettant à ce dernier de s'affirmer et de maximiser ses compétences.

S'appuyant sur le principe de l'accompagnement, le coaching propose une gamme variée d'options pour répondre aux besoins spécifiques des individus et des organisations. Parmi ces options, on trouve :

- **Coaching individuel et en groupe** : pour un accompagnement personnalisé ou collectif, adapté aux besoins spécifiques de chaque individu.
- **Coaching de vie** : axé sur le développement personnel et l'épanouissement du coaché.
- **Coaching en entreprise** : pour améliorer la performance et le bien-être des collaborateurs.
- **Coaching d'équipes et gestion des conflits** : pour renforcer la cohésion et la performance des équipes, et prévenir et gérer les conflits.
- **Coaching de managers et de hauts potentiels** : pour développer les compétences managériales et le leadership.
- **Coaching de transition et de reconversion professionnelle** : pour faciliter la transition professionnelle et la reconversion des individus (Brown, 2019, p. 112).

Le coaching est un outil particulièrement efficace pour le développement des soft skills, ces compétences comportementales et interpersonnelles qui sont devenues essentielles pour réussir dans le monde professionnel. Parmi les soft skills que le coaching peut aider à développer, on peut citer :

- La communication
- La collaboration
- La résolution de problèmes
- L'adaptabilité
- Le leadership

En somme, le coaching est une discipline en plein essor qui fait l'objet de nombreuses recherches scientifiques. De nombreuses études ont montré l'efficacité du coaching pour le développement des soft skills et l'amélioration de la performance individuelle et collective, et le bien-être des individus. Sitôt, « les soft skills se développent dans et par le coaching » (Jeddi S, 2024).

3. Ludopédagogie

La ludopédagogie, définie par Smith (2017) comme « une approche pédagogique utilisant le jeu comme outil principal », s'inscrit dans le domaine de la formation professionnelle. Dispensée par des formateurs qualifiés, elle vise à stimuler la performance des équipes tout en favorisant le développement des compétences individuelles. Cette méthode repose sur l'intégration d'activités ludiques dans le processus d'apprentissage, ce qui permet d'engager les apprenants de manière plus dynamique et interactive (Jones, 2019). L'objectif de la ludopédagogie est de transmettre des connaissances et de développer des compétences à travers le jeu (Miller, 2020). Cette approche s'inspire des principes de l'apprentissage expérientiel de Kolb (1984), qui met l'accent sur l'importance de l'expérience concrète dans le processus d'apprentissage. En permettant aux apprenants d'expérimenter concrètement les concepts abordés, la ludopédagogie favorise une compréhension plus approfondie et une application plus pratique des apprentissages (Brown, 2018).

Irrémédiablement, la ludopédagogie présente de nombreux avantages :

- **Motivation accrue des apprenants** : Le jeu permet de créer un environnement d'apprentissage stimulant et engageant, ce qui augmente la motivation des apprenants et leur participation active.
- **Meilleure rétention des connaissances** : L'apprentissage par le jeu permet aux apprenants de mieux mémoriser les informations et de les restituer plus facilement.
- **Développement de compétences transversales** : La ludopédagogie favorise le développement de compétences transversales telles que la communication, la collaboration, la résolution de problèmes et la créativité.
- **Amélioration de la cohésion d'équipe** : Les jeux collaboratifs permettent de renforcer la communication et la collaboration entre les membres d'une équipe.

En résumé, le jeu, par sa nature intrinsèquement motivante et interactive, s'avère être un outil particulièrement efficace pour le développement des soft skills, telles que :

- La motivation
- L'engagement
- La confiance en soi
- La gestion du stress
- La capacité à apprendre

4. Gamification

La gamification, concept popularisé par Deterding et al. (2011), s'appuie sur l'utilisation de mécaniques de jeu dans des contextes non ludiques pour stimuler la motivation et favoriser le

changement de comportement (Deterding et al., 2011, p. 1). Son fonctionnement repose sur plusieurs piliers clés :

- **Motivation intrinsèque** : La gamification encourage l'implication active des participants en leur proposant des défis à relever et des récompenses à obtenir (Hohmann, 2006, p. 44).
- **Feedback constant** : Un suivi régulier de la performance est fourni, permettant aux participants de mesurer leur progression et de rester motivés (Deterding et al., 2011, p. 5).
- **Apprentissage par l'expérience** : Un environnement ludique et interactif est mis en place, favorisant l'apprentissage par la pratique et l'expérimentation (Hohmann, 2006, p. 45).
- **Sentiment d'accomplissement** : La gamification encourage la persévérance en récompensant les objectifs atteints, procurant aux participants un sentiment de satisfaction et de réussite (Deterding et al., 2011, p. 7).

En récapitulant, on peut dire que la gamification est vraiment bénéfique pour développer les soft skills. En transformant l'apprentissage en un jeu, elle crée une atmosphère motivante qui aide à améliorer nos compétences sociales et comportementales des individus.

5. Game-based Learning

L'apprentissage par le jeu, ou « game-based learning », s'affirme comme une nouvelle approche pédagogique pour le développement des soft skills. En s'appuyant sur l'utilisation d'éléments ludiques, cette méthode permet de créer un environnement d'apprentissage stimulant et interactif qui favorise l'acquisition et le renforcement de compétences comportementales et interpersonnelles essentielles. Le jeu offre un contexte stimulant qui encourage l'exploration, l'expérimentation et l'apprentissage par l'erreur, éléments clés du développement des compétences (Jones, 2019, p. 54). D'après Miller (2020), les jeux pédagogiques offrent des opportunités uniques pour développer des compétences telles que la collaboration, la résolution de problèmes, la communication et le travail d'équipe. En effet, les jeux simulent des situations réelles qui permettent aux apprenants de mettre en pratique ces compétences dans un environnement sûr et contrôlé (Brown, 2018, p. 76)

5.1 Exemples concrets

- **Jeux de rôle** : Amélioration des compétences en communication et en résolution de conflits (Johnson, 2016).
- **Jeux de stratégie** : Renforcement de la prise de décision et de la pensée critique (Johnson, 2016).
- **Jeux collaboratifs** : Développement de compétences interpersonnelles telles que l'empathie et la gestion des relations (Collard, Suquet, & Raulet-Croset, 2015).

Il apparaît que la **Game-based Learning** permet de maximiser l'engagement des apprenants et de contribuer à leur réussite dans le monde professionnel.

6. Simulation-based Learning

L'apprentissage par simulation se distingue des autres approches par son caractère immersif. En s'appuyant sur des dispositifs de simulation digitaux ou non, il plonge les apprenants dans un environnement réaliste qui reproduit les situations rencontrées dans le monde professionnel. Cette immersion permet une mise en pratique concrète des connaissances et des compétences, favorisant un apprentissage expérientiel et ancré dans la réalité. Contrairement aux méthodes traditionnelles, souvent éloignées des besoins réels du marché du travail (Galland, 2018), l'apprentissage par simulation offre une approche pédagogique innovante et pertinente pour le développement des soft skills. Ces compétences transversales, telles que les compétences numériques et humaines (Carrère-Gée, 2018), sont aujourd'hui au cœur des attentes des entreprises et constituent un enjeu majeur pour l'insertion professionnelle. L'apprentissage par simulation présente de nombreux avantages :

- **Engagement accru** : L'immersion dans un environnement réaliste stimule la motivation et l'implication des apprenants.
- **Apprentissage par l'expérience** : La mise en pratique concrète des connaissances favorise une meilleure compréhension et une rétention accrue des apprentissages.
- **Développement des soft skills** : Les simulations permettent de travailler des compétences telles que la communication, la collaboration, la résolution de problèmes et la prise de décision.
- **Environnement sécurisé** : Les erreurs peuvent être commises sans conséquences réelles, ce qui favorise la prise de risques et l'apprentissage par l'erreur.

6.1 Exemples concrets

- **Simulateurs de vol** : Formation des pilotes à la gestion des situations d'urgence (Barth & Géniaux, 2010).
- **Jeux de rôle** : Développement des compétences en communication et en négociation (Levant, Coulmont & Sandu, 2016).
- **Simulations de cas réels** : Entraînement à la prise de décision dans des situations complexes (Piveteau, 2018).

L'apprentissage par simulation contribue au développement des soft skills en offrant un environnement interactif propice à l'acquisition et au renforcement de compétences essentielles pour réussir dans le monde professionnel. Définitivement, l'avenir de la formation et du

développement des soft skills réside dans l'adoption et la combinaison de ces nouvelles approches pour répondre aux besoins spécifiques de chaque apprenant et de chaque organisation.

III. Quels atouts pour se démarquer sur le marché du travail ?

1. Importance croissante des soft skills

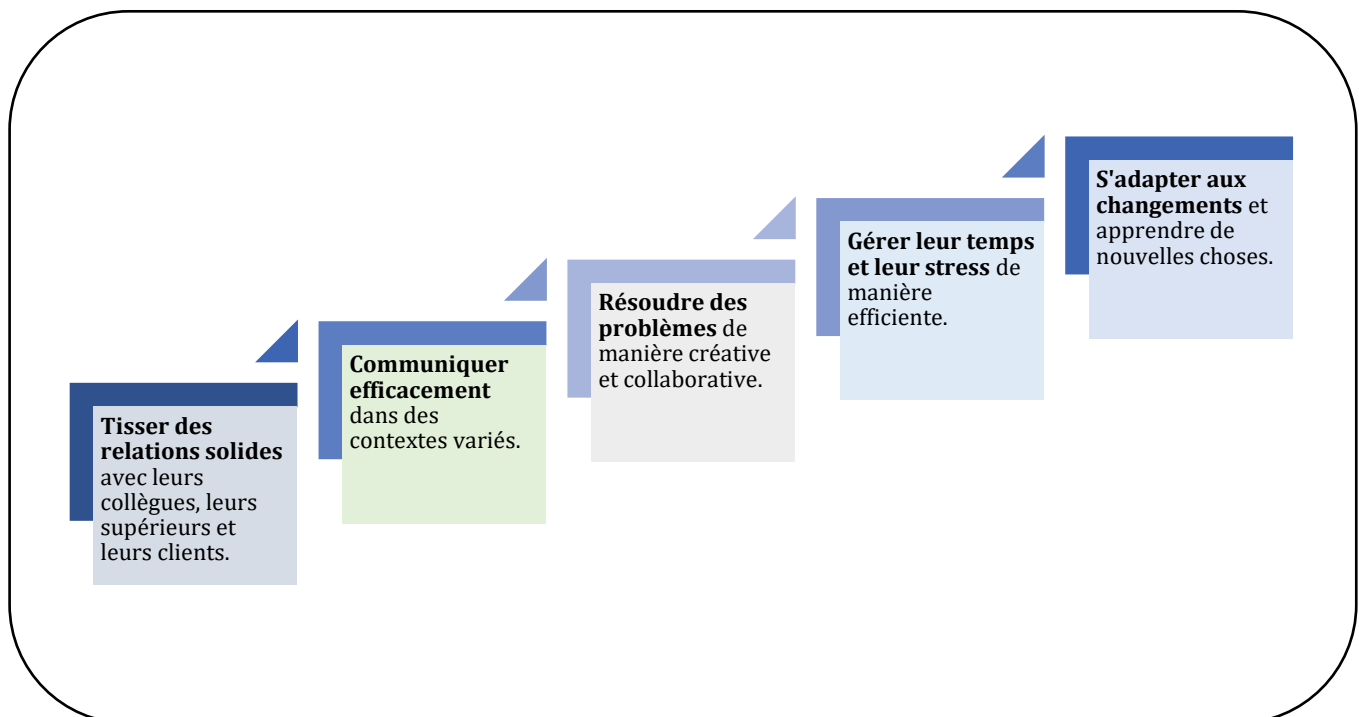
Avant de dresser la liste des soft skills les plus recherchées par les recruteurs, il est essentiel de rappeler l'importance croissante de ces compétences dites "douces" dans le monde professionnel actuel. Considérées comme à fort potentiel, elles constituent ainsi des éléments fondamentaux pour répondre aux besoins du marché du travail en constante évolution. Dans ce sens, « l'intelligence émotionnelle, qui englobe un ensemble de Soft Skills telles que la gestion des émotions, la motivation et la capacité à tisser des relations, est plus importante que le QI pour déterminer le succès dans la vie » (Goleman, 1995). Cette affirmation, étayée par de nombreuses recherches scientifiques, met en lumière le rôle des Soft Skills dans la réussite individuelle. De même, David Kolb (1984), souligne dans son ouvrage *"Experiential Learning : Theory and Practice"* que « les Soft Skills, telles que la capacité d'adaptation et la résolution de problèmes, sont essentielles pour apprendre et s'adapter aux changements constants de l'environnement professionnel » (Kolb, 1984). Cette perspective met en avant l'importance de ces compétences afin de s'adapter dans un monde mutant. L'importance croissante des Soft Skills est également confirmée par les entreprises, qui les considèrent désormais comme des éléments clés de sélection et de développement des talents. En effet, une étude réalisée par le Massachusetts Institute of Technology a révélé que 90 % des recruteurs estiment que les Soft Skills sont tout aussi importantes, voire plus importantes, que les compétences techniques pour les postes à haute responsabilité (MIT, 2011). Donc, il est fondamental de signaler que les Soft Skills ne se limitent pas uniquement à l'amélioration des performances individuelles ; elles contribuent également à la réussite collective des organisations. Assurément, une équipe dotée de membres possédant des Soft Skills telles que la communication, la collaboration et le leadership est plus à même de travailler efficacement ensemble, d'innover et d'atteindre ses objectifs. Forcément, les Soft Skills ne sont pas une simple tendance passagère, mais plutôt un phénomène structurel reflétant l'évolution des besoins du marché du travail et des attentes des entreprises. Ces compétences, loin d'être accessoires, constituent des éléments fondamentaux pour l'employabilité, la performance et l'épanouissement professionnel des individus.

2. Impact sur l'employabilité et le talent

De nos jours, de nombreux recruteurs reconnaissent l'importance des Soft Skills, allant parfois jusqu'à les privilégier aux qualifications techniques. Cette tendance s'observe particulièrement lorsqu'il s'agit de choisir entre des candidats ayant des compétences techniques similaires. Manifestement, face à des profils techniques comparables, les Soft Skills permettent de

différencier les candidats et d'identifier ceux qui possèdent le potentiel pour s'intégrer efficacement à l'équipe et contribuer à la réussite de l'entreprise. Bartel (2018), dans son ouvrage *"The Network Effect : How Social Networks Are Powering the 21st Century"*, met en avant l'influence majeure des Soft Skills sur l'employabilité. Il rappelle combien ces compétences sont importantes pour la capacité des individus à décrocher et à conserver un emploi, mais aussi à évoluer et à se conformer aux évolutions du marché du travail. Selon Bartel (2018), les Soft Skills permettent aux individus de :

Figure 1 . Reproduction de l'idée de Bartel (2018) Par l'auteur



Indéniablement, ces compétences douces sont de plus en plus recherchées par les entreprises. Mais encore, leur importance dans le recrutement ne signifie pas pour autant que les qualifications techniques ne soient plus importantes. En réalité, il s'agit de trouver un juste équilibre entre les deux types de compétences. **Les Soft Skills permettent aux individus de capitaliser leurs compétences techniques et de s'adapter aux exigences d'un monde du travail en constante évolution.**

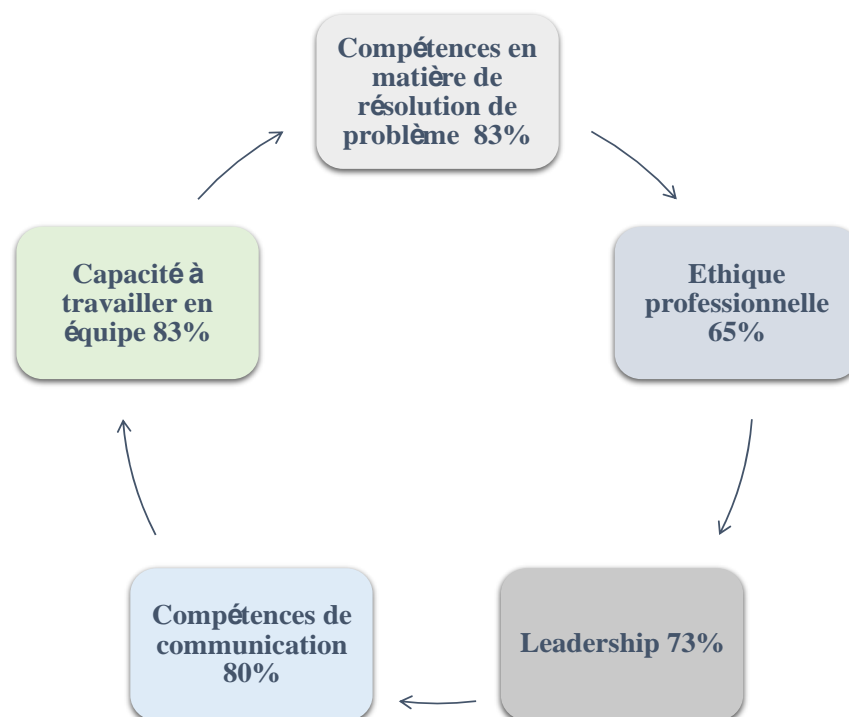
3. Atouts professionnels pour se démarquer sur le marché de l'emploi

Le diplôme, qu'il soit universitaire ou issu d'une école de commerce, ne constitue plus le seul critère d'embauche déterminant pour les recruteurs. Face à l'évolution des moyens de recrutement et aux exigences du marché du travail, les soft skills ont pris une importance capitale dans le

processus de sélection. Les candidats mentionnent généralement leurs soft skills sur leur CV, mais les recruteurs recherchent plus qu'une simple énumération. Ils s'attachent à déceler l'originalité des compétences et à identifier un profil qui se distingue par ses centres d'intérêt. Lors des entretiens d'embauche, ils observent attentivement les réactions et les interactions des candidats avec les différents professionnels présents, tels que le directeur des opérations, le Brand manager et le Responsable des Ressources Humaines, ainsi que les éventuels collègues. Des mises en situation permettent ensuite aux recruteurs d'évaluer les aptitudes concrètes des candidats et de s'assurer qu'elles ne se limitent pas à des compétences théoriques. La préparation en amont de l'entretien est donc un élément indiscutable. Il est important de noter que les soft skills s'appliquent à tous les métiers : un scrum master doit savoir travailler en équipe et collaborer avec agilité, tandis qu'un commercial doit respecter les standards de grooming. De ce fait, Le défi pour les entreprises réside dans le recrutement d'employés talentueux, capables de s'adapter à un environnement en constante évolution, d'innover pour se démarquer de la concurrence et de développer une culture d'entreprise attractive et productive. Selon la National Association of Colleges and Employers des États-Unis, les soft skills sont déjà extrêmement importantes pour les employeurs.

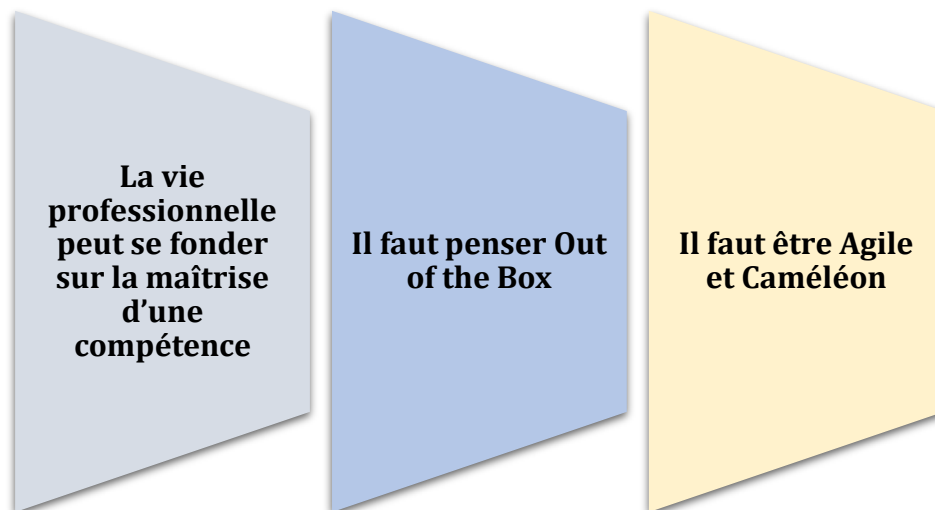
Cette enquête, réalisée auprès de plusieurs entreprises, dévoile la valeur de ces compétences dans le monde professionnel actuel et présente un panorama des qualités les plus prisées sur le marché du travail. Voici les principales soft skills identifiées et leur importance en termes de pourcentage :

Figure 2 Importance des Soft Skills selon la National Association of Colleges and Employers des US



A la lumière de cette idée, les entreprises qui souhaitent prospérer dans un environnement en mutation doivent s'attacher à identifier et à développer ces compétences clés chez leurs employés. La formation et l'évaluation des soft skills constituent désormais des éléments incontournables du processus de recrutement et de développement des talents. De quoi faire plaisir à ceux qui craignent la robotisation de l'emploi (Figure2).

Figure 3 Les Soft skills un moyen pour différencier les profils par Jeddi S (2021)



Dans un autre sens, certains auteurs, confirment que l'évolution des nouvelles technologies influence la capacité d'adaptation des travailleurs à ces technologies (Friedman, 2016). Partant de là, parmi les softs skills les plus recherchées en entreprise on retrouve surtout, la persévérance, l'estime de soi, la communication, la sociabilité et l'aversion au risque (Deming, 2015).

- **La persévérance** : (Duckworth et alii, 2007) appellent cette compétence sociale « gritty » et la définissent comme la passion dans le but d'atteindre un objectif de long terme.
- **L'estime de soi** : est souvent considérée comme un élément central dans la réussite scolaire comme dans la réussite professionnelle (Schultz, 2008).
- **La communication** Pour (Schulz, 2008), quelques soft skills semblent plus importantes dans le sens où ils vont permettre aux individus de développer d'autres compétences.
- **La sociabilité** est souvent mesurée différemment selon les études. Par exemple, (Bryson, Freeman, 2006) demandent aux individus s'ils participent à des activités aussi bien au

travail comme en dehors.

- **L'aversion au risque** : l'incertitude et le risque sont non négligeable sur le comportement des individus et sur les décisions qu'ils peuvent prendre. Elle joue un rôle très important, corrélée ainsi à des variables individuelles comme l'âge ou le niveau d'études des parents (Dohmenet *al.*, 2005), elle semble également être liée à des compétences cognitives (Borghanset *alii*, 2006, 2008).

En résumé, l'ère des soft skills est bel et bien arrivée. Elles sont devenues des compétences primordiales pour les travailleurs d'aujourd'hui et de demain. Elles permettent aux individus de s'adapter aux nouvelles technologies, de collaborer efficacement et de réussir dans leur carrière. Certainement, il est indispensable de développer et de maîtriser ces compétences comportementales et relationnelles.

Conclusion

Assurément, les soft skills deviennent des éléments fondamentaux tant pour les individus que pour les organisations. Contrairement aux compétences techniques spécialisées, ces compétences englobent des aptitudes interpersonnelles et intrapersonnelles cruciales pour évoluer efficacement dans la complexité moderne. A cet effet, l'empathie, la communication efficace, la collaboration et la créativité sont devenues des compétences particulièrement précieuses à mesure que l'automatisation prend en charge les tâches routinières. Ces compétences permettent aux individus de s'adapter rapidement aux changements, d'établir des relations solides, de résoudre des problèmes de manière innovante, et de contribuer activement à l'innovation. Dans cette ligne de pensée, le McKinsey Global Institute prévoit une demande croissante d'ici 2030 pour des compétences telles que la créativité, l'intelligence sociale et la capacité d'apprentissage continu.

Outre, contrairement à une idée répandue, les soft skills ne sont pas menacées par la robotisation. Au contraire, elles permettent aux individus de développer une intelligence émotionnelle et des compétences relationnelles que les machines ne peuvent reproduire. Leur donnant ainsi la possibilité de travailler ensemble de manière efficace, en surpassant les différences linguistiques et culturelles, favorisant une coopération harmonieuse et un management efficace des ressources humaines. Sous cet angle, les organisations et les individus investissent de manière remarquable dans leur développement. Des approches pédagogiques innovantes, telles que l'apprentissage expérientiel, les simulations et la gamification, facilitent l'acquisition et le renforcement de ces compétences de manière engageante et efficace. Dans ce cadre, Investir dans le développement des soft skills permet aux entreprises de constituer des équipes plus performantes, innovantes et adaptables, prêtes à relever les défis d'un environnement professionnel en mutation rapide. De même, les individus dotés de solides compétences douces

sont mieux préparés à réussir dans leur carrière, à saisir de nouvelles opportunités et à prospérer dans univers en changement accéléré. A cet égard, face à l'évolution rapide du paysage professionnel, les organisations et les individus doivent promouvoir une culture d'apprentissage continu, encourageant la formation, le mentorat et l'auto-apprentissage pour répondre aux nouvelles exigences et émergences de compétences.

En conclusion, les soft skills ne sont plus simplement des atouts accessoires mais des éléments déterminants pour réussir dans un contexte de transformations rapides. En sens, « penser les soft skills, c'est penser la performance » (Jeddi S. 2021).

Bibliographie

1. Bellier, S. (2004). *Le savoir-être dans l'entreprise*. Vuibert, Paris.
2. Boyatzis, R. E. (2008). *Emotional intelligence 2.0*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
3. Bryson, A., & Freeman, R. (2006). The richness of human capital in the workplace. *Journal of Labor Economics*, 25(1), 255-289.
4. Brown, H. (2018). *Coaching for soft skills development*. Alexandria, VA : ASTD.
5. Collins, D. (2018). *The soft skills advantage: Building value through people development*. New York, NY: Portfolio Penguin.
6. Dewey, J. (2007). *Democracy and education: An introduction to the philosophy of education*. Mineola, NY: Dover Publications.
7. Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. New York, NY: Bantam Books.
8. Guichard, J. (2012). *Compétences psychosociales et formation des enseignants*. Québec, Canada : Presses de l'Université du Québec.
9. Jarvis, J. (2018). The role of soft skills in the digital age. *Education and Training*, 60(4), 301-312.
10. Johnson, W. L. (2016). The role of soft skills in organizational success. *Human Resource Management Review*, 26(2), 159-172.
11. Kolb, D. A. (1984). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
12. Miller, C. (2020). *Assessing and developing soft skills*. Alexandria, VA : ASTD.
13. Parlier, M. (1994). La compétence au service d'objectifs de gestion. In F. MINET, M. PARLIER et S. WITTE (DE), *La compétence. Mythe, construction ou réalité ?* L'Harmattan, pp. 91-108.
14. Perrenoud, P. (2004). *Développer des compétences pour enseigner*. Paris, France: ESF.
15. Riggio, E., & Saggi, K. (2011). Incorporating "Soft Skills" Into the Collaborative Problem-Solving Equation. *Industrial & Organizational Psychology*, 5(1), 281-284.
16. Sailer, M. (2017). Soft skills training: A review of the literature. *Human Resource Development International*, 20(3), 369-387.
17. Smith, M. (2017). Soft skills training: A review of the literature. *International Journal of Training and Development*, 21(1), 43-57.
18. Vrillon, S. (2019). Former aux soft skills : Enjeux et défis. *Education et Formation*, 233(1), 71-83.

Webographie

19. Collard, D., Suquet, J.-B., & Raulet-Croset, N. (juin 2015). La gestion paradoxale des compétences de service. *Formation emploi - Revue française de sciences sociales* (130), p.49-67. Consulté le 28 Janvier 2022, sur <http://journals.openedition.org/formationemploi/4410/>
20. Duckworth, A. L., Peterson, C., Matthews, M. D., & Zahn, D. (2007). Grit: Perseverance and passion for long-term goals. *Journal of Personality and Social Psychology*, 92(6), 1087-1101. Consulté le 28 janvier 2022, sur <https://doi.org/10.1037/0022-3514.92.6.1087>

Autres

21. Ministère de l'Éducation nationale, de la Formation professionnelle, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche scientifique. (2020). Pacte ISRI 2030 pour l'enseignement, les soft skills & l'employabilité.

Massachusetts Institute of Technology (MIT). (2011). The future of work: Learning for the 21st century. Retrieved from