

W E B I N A I R E

LES SOFT SKILLS EN ACTION

3 OBJECTIFS



Faire le point sur
**les nouveaux modes
de travail**



Cartographier
**les soft skills qu'il
convient d'acquérir
ou de développer**
pour y faire face



Identifier les **dispositifs
de valorisation et
de développement
des compétences**
à privilégier.

D É F I N I T I O N

- 1 Les soft skills sont **des compétences que l'on peut acquérir**
- 2 Elles ne relèvent pas des compétences métiers et **sont indépendantes d'un contexte professionnel particulier.**
- 3 Les soft skills **sont transversales**
- 4 Les soft skills **correspondent à des aptitudes comportementales, organisationnelles ou cognitives, ou encore à des savoirs généraux communs aux métiers ou aux situations professionnelles**

+ DE 130 CONTRIBUTEURS

60

référénts du secteur
vus en entretiens
ou en ateliers

55

contributeurs digitaux
issus du secteur bancaire

15

entretiens
benchmark

SYNTHÈSE DE L'ÉTUDE

**LA CRISE SANITAIRE A PERMIS
D'ACCÉLÉRER L'ADOPTION DU TÉLÉTRAVAIL
ET LES ÉTABLISSEMENTS BANCAIRES SONT
GLOBALEMENT ALIGNÉS SUR LES RYTHMES
DE TRAVAIL ADOPTÉS DANS LA MAJORITÉ
DES ENTREPRISES**

LE MODE DE TRAVAIL HYBRIDE SE PÉRENNISE



La crise a accéléré
l'adoption du
TRAVAIL À DISTANCE



La valeur des
TEMPS INFORMELS
et **l'importance du
présentiel** pour la
COHÉSION D'ÉQUIPE
ont été démontrés



La période COVID a
démontré qu'on pouvait
FAIRE CONFIANCE AUX ÉQUIPES
& TRAVAILLER EFFICACEMENT
À DISTANCE



Cette période a permis
D'EXPÉRIMENTER

LA TRANSFORMATION DIGITALE SE POURSUIT



Accélération du **rythme des évolutions digitales** nécessitant
UNE AGILITÉ DIGITALE FORTE



Evolution des usages sur site vers **plus de collaboratif** :
REFONTE DES ESPACES DE TRAVAIL, FIN DES BUEAUX ATTITRÉS (FLEX OFFICE)

LA QUÊTE DE SENS AU TRAVAIL EST RENFORCÉE



Le critère des **valeurs et de la culture d'entreprise**

EN **2ÈME POSITION**

9 SALARIÉS
SUR 10

jugent important ou
essentiel que **leur
entreprise donne
un sens à leur travail**



**CES EVOLUTIONS RENFORCENT LE RÔLE
INCONTURNABLE DES SOFT SKILLS ET DANS DE
NOMBREUX METIERS, LES ENJEUX LIÉS A LA
DATA ET L'IA NÉCESSITENT L'ACQUISITION D'UN
SOCLE COMPLÉMENTAIRE DE SOFT SKILLS**

VISION
POST COVID
(2021)

SOFT SKILLS INCONTOURNABLES
À RENFORCER

- ⬆ Apprentissage permanent / apprendre à apprendre
- ⬆ Capacité d'adaptation
- ⬆ Coopération / transversalité
- ⬆ Communication et impact
- ⬆ Aisance digitale
- ⬆ Gestion du temps et des priorités / organisation

SOFT SKILLS HISTORIQUES
À MAINTENIR

- Orientation client
- Orientation résultats
- Capacité d'analyse
- ⬆ Résolution de problèmes complexes
- Pédagogie

⬆ Soft skills mises en avant suite à la crise sanitaire

Soft skills à renforcer pour s'adapter aux évolutions

Source : Etude évolution des métiers et compétences dans la Banque à horizon 2025

SOFT SKILLS LIÉES À LA DATA & L'IA

SOFT SKILLS INCONTOURNABLES À RENFORCER

-  Culture digitale & IA
-  Capacité à comprendre et à utiliser les données pour la prise de décision (Data literacy en anglais)
Managers, Fonctions supports & IT
-  Capacité à interpréter d'un œil critique les résultats fournis par les logiciels d'IA
Tous

SOFT SKILLS HISTORIQUES À MAINTENIR

-  Capacité à réaliser des contrôles de cohérence entre les données
Tous
-  Capacité à saisir des données avec fiabilité et rigueur
Tous

 Soft skills mises en avant suite à la crise sanitaire

Soft skills à renforcer pour s'adapter aux évolutions

Source : Etude évolution des métiers et compétences dans la Banque à horizon 2025

DANS TOUS LES SECTEURS,
LE MANAGER EST LA
« CLÉ DE VOUTE »
DE LA TRANSFORMATION
DES MODES DE TRAVAIL ET
CELUI-CI DOIT DEVELOPPER
DE NOUVELLES SOFT SKILLS

1

Il organise **les rythmes et la vie d'équipe**

2

Il donne **du sens au présentiel**

3

Il est le 1^{er} relai dans la **détection des risques psycho-sociaux**

5 SOFT SKILLS À DÉVELOPPER CHEZ LES MANAGERS



CAPACITÉ À DONNER DU SENS ET
À TRANSMETTRE LA VISION



MANAGEMENT PAR LA CONFIANCE
ET LES OBJECTIFS



ANIMATION DU COLLECTIF ET
DES COLLABORATIONS



DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES
ET ACCOMPAGNEMENT DES ÉQUIPES



ACCOMPAGNEMENT DES TRANSFORMATIONS
ET MOTIVATION DES ÉQUIPES

BESOIN DE RENFORCER LES COMPÉTENCES EN CONDUITE DU CHANGEMENT



La majorité des répondants **ne voient pas de nouveaux métiers émerger**, mais s'accordent sur **une évolution des métiers existants**.



Les compétences liées à **l'accompagnement de la transformation** seraient appelées à se renforcer dans les prochaines années.

AU SEIN DES MÉTIERS EXISTANTS

“ **Renforcement du rôle de RH**
dans l'accompagnement des
managers. ”

“ **Renforcement du rôle
d'accompagnateur des
transformations** pour
le manager. ”

PAR L'ESSOR DE NOUVEAUX MÉTIERS D'EXPERTISE ET DE PÉDAGOGIE

“ **Experts / formateurs digitaux** ”

“ **Coachs et animateurs de réunions** ”

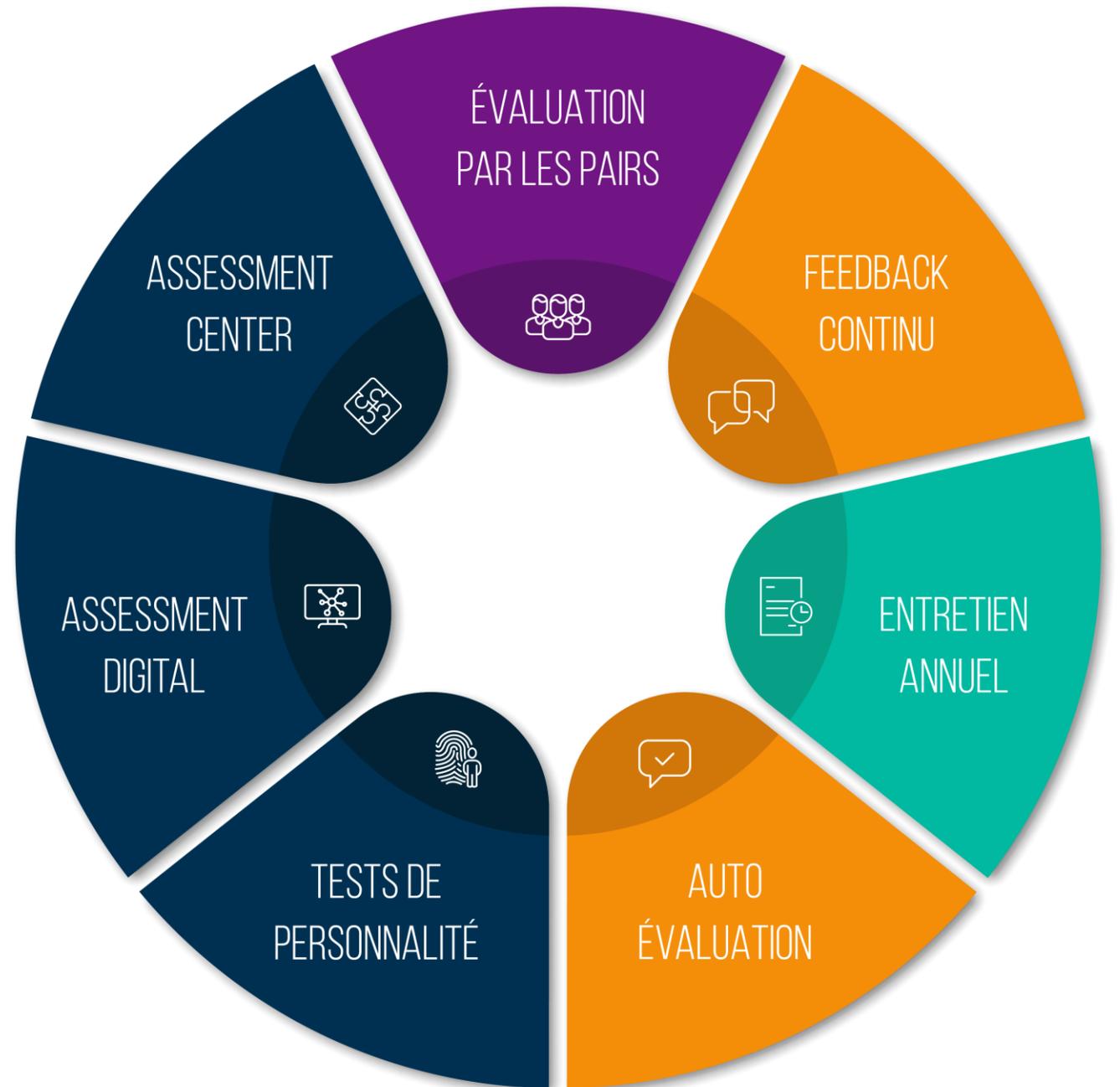
“ **Référents sur les pratiques /
méthodes de travail** ”

“ **Facilitateurs** (faciliter la circulation et
la coordination / coopération) ”

W E B I N A I R E

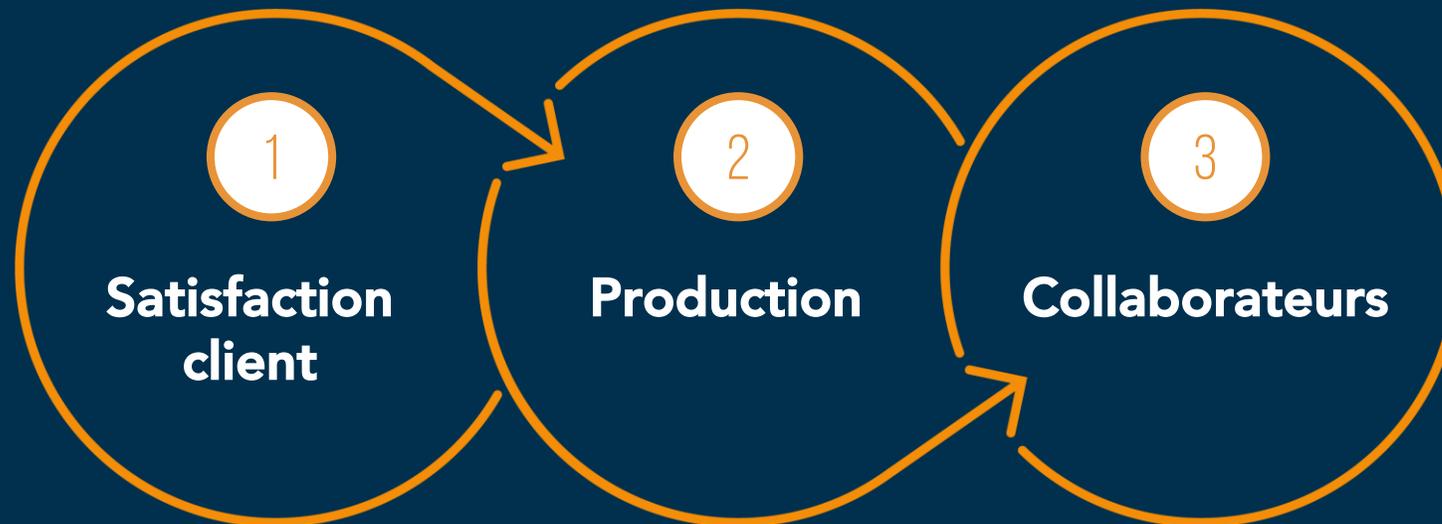
LES SOFT SKILLS EN ACTION

7 TYPES
DE DISPOSITIFS
PERMETTENT
D'ÉVALUER
LES SOFT SKILLS



PROGRAMME EXCELLENCE CLIENT

UN PROGRAMME BASÉ SUR 3 PILIERS ...



PROGRAMME EXCELLENCE CLIENT

QUI EST DÉCLINÉ
DANS LE TEMPS

**DONNER
DU SENS**
Présentation
des pratiques
commerciales &
managériales

SAISON 1

**METTRE
EN ŒUVRE**
Expérimenter

SAISON 2

**ANCRER LES
POSTURES**
Distanciel et
posture manager
coach

SAISON 3

**PERFECTIONNER
LES PRATIQUES**
Renforcer les
postures

SAISON 4

DÉMARCHE DE COACHING DE PROXIMITÉ

ÉTAPE 1

ÉTAPE 2

ÉTAPE 2

Choix par le manager et le collaborateur de l'acte managérial ou du RDV client à observer

Je porte un regard critique sur mes pratiques

Je confronte mon opinion à une observation basée sur des faits

J'identifie avec mon manager mes points de force et mes axes d'amélioration

Je construis un plan d'actions avec mon manager



RDV CLIENT
RÉUNIONS D'ÉQUIPE
ENTRETIEN INDIVIDUEL ...



MON DEBRIEF



DEBRIEF DE
MON MANAGER



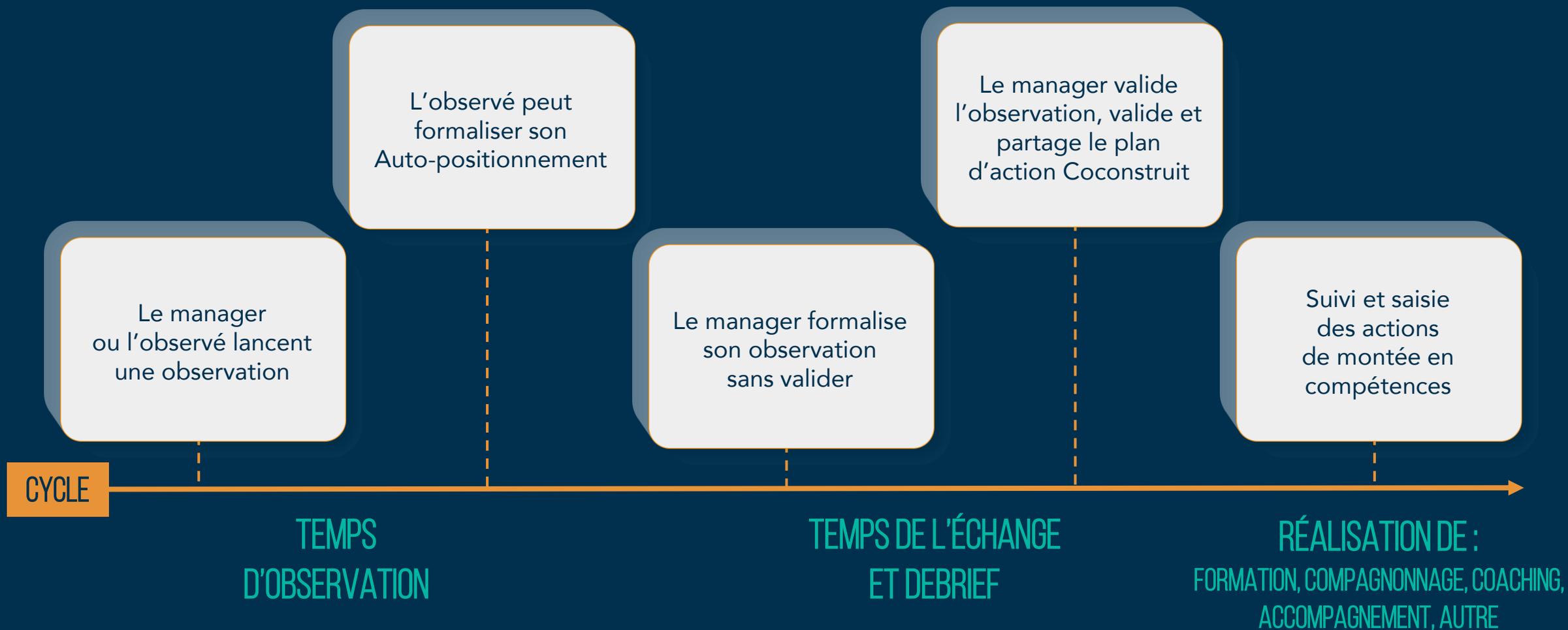
ÉCHANGES



PLAN D'ACTION DU
COLLABORATEUR

« JE RENFORCE MES PRATIQUES, JE DÉVELOPPE MES COMPÉTENCES »

DÉROULÉ D'UNE OBSERVATION



W E B I N A I R E

LES SOFT SKILLS EN ACTION

DÉMARCHE EXEMPLES D'OUTILS & MÉTHODES

DÉTAIL DES ACQUIS

	Analyser la situation et les améliorations souhaitées
	Encadrer la démarche de montée en compétences
	Fixer des objectifs et organiser le temps d'accompagnement
	Accompagner le collaborateur dans son processus de montée en compétences
	Inciter à l'action et faire face aux résistances

OUTILS À DISPOSITION

→	Pratique du feedback	1
→	Grille RPBDC (définition Réel, Problème, Besoin, Demande, Contractualisation)	2
→	Plan de développement individualisé	3
→	Méthodes d'écoute active et de reformulation	4
→	Processus d'accompagnement au changement	5