**LIVRE BLANC**

**La modélisation des soft skills**

**Jean-Jacques Machuret**

Docteur ès Sciences de Gestion Cnam

Version 04 du 21 02 2024

**Machuret Jean-Jacques**

Docteur ès sciences de gestion du Cnam

Chercheur – Mentor – Auteur – Conférencier

+33 6 85 76 39 06 [jj@machuuret.fr](mailto:jj@machuuret.fr)

55 ans de carrière dont 30 ans de formateur consultant, 20 ans d’enseignement supérieur, 10 ans de recherche et 1 doctorat, l’ont fait évoluer de vendeur automobile sans diplôme à 22 ans à Docteur ès sciences de gestion du Cnam à 72ans.

**Livres**

Guide professionnel de la Vente (TECHNIPLUS - HACHETTE - 1989) avec Dominique DELOCHE et Jacques CHARLOT d'AMART

Commerciator*®* (INTEREDITION - 1994) avec Dominique DELOCHE et Jacques CHARLOT d'AMART

Traduit en : Espagnol (EMPRESSA - 1995) Portugais (EMPRESSA - 1995)

[7 clés pour réussir](https://www.fnac.com/a15581266/Jean-Jacques-Machuret-7-cles-pour-reussir) Excellez en toutes circonstances grâce à vos soft skills. Jean-Jacques MACHURET VA Edition 2021

[Savoir convaincre en toutes circonstances](https://www.fnac.com/a15194143/Jean-Jacques-Machuret-Savoir-convaincre-en-toutes-circonstances). La méthode de négociation de "l'Obtenance". Jean-Jacques MACHURET VA Edition 2021

[Stressateur](https://www.fnac.com/a15194142/Jean-Jacques-Machuret-Stressateur). La méthode pour transformer son stress en toutes circonstances. Jean-Jacques MACHURET VA Edition 2021

Devenir son propre mentor par la modélisation des soft skills à paraitre

**Publications**

Thèse de doctorat : Les facteurs de la performance commerciale en formation professionnelle : le cas du néo formateur consultant (NFC) <https://www.theses.fr/2016CNAM1052> et en 180 secondes <https://www.youtube.com/watch?v=iu5QRcYApw4>

[Comment obtenir l’accord d’un client pour un consultant ? Une approche possible par la notion d’obtenance](https://www.cairn.info/revue-questions-de-management-2018-3-page-53.htm) [Michel Dalmas](https://www.cairn.info/publications-de-Michel-Dalmas--125598.htm), [Jean-Jacques Machuret](https://www.cairn.info/publications-de-Jean-Jacques-Machuret--685627.htm) Dans [Question(s) de management](https://www.cairn.info/revue-questions-de-management.htm) [2018/3 (n° 22)](https://www.cairn.info/revue-questions-de-management-2018-3.htm) <https://www.cairn.info/publications-de-Jean-Jacques-Machuret--685627.htm>

Article sur NLTO VA Edition <https://www.nlto.fr/Les-soft-skills-compliquees-ou-complexes%E2%80%89_a4306.html>

Articles Rh info (25) sur le site de ADP GSI à destination des managers en général et des DRH en particulier. Ces articles traitent d’une situation de management liée aux soft skills et propose des pistes et des moyens de traitement.

Le site <http://edsm7c.com>

**Facebook**: <https://www.facebook.com/EDSM7c>

**Instagram** : <https://www.instagram.com/edsm7c/>

Linkedin : <https://www.linkedin.com/in/edsm7c/>

Je dédie ce livre blanc à l’abbé Grégoire et à ses successeurs pour avoir créé et développé le CNAM ce qui m’a permis d’évoluer de mon statut à 22 ans, de vendeur automobile sans diplôme à celui de Docteur[[1]](#footnote-1) ès Science de Gestion du Cnam à 72 ans, et plus particulièrement à :

**Monsieur Jean-Pierre Thépault** et **Monsieur Julien Viau**, Directeurs de l’ICSV au CNAM, pour avoir en 2008 initialisé et rendu possible le processus d’accès au doctorat du CNAM.

**Monsieur Christian Egner,** Conseiller au CNAM pour avoir en 2009 mené ma démarche de Validation des Acquis de l’Expérience.

**Monsieur Alain BLOCH,** Professeur Affilié à HEC, Professeur Honoraire du CNAM pour avoir en 2009 validé ma VAE et être Président du jury en 2016.

Monsieur Jean-Paul AIMETTI, mon Mentor, Professeur Emérite, Chaire Marketing du CNAM pour avoir validé ma VAE en 2009, été codirecteur de ma thèse de 2010 à 2016 et membre du jury en 2016.

**Monsieur Maurice** **THEVENET,** Titulaire de la Chaire de Gestion du Personnel du CNAM pour avoir été codirecteur de ma thèse de 2014 à 2016 et membre du jury en 2016.

**Madame Aline SCOUANEC,** Professeur des Universités en Sciences de Gestion à l’Université de Caen et **Monsieur Olivier** **BADOT,** Professeur à ESCP Europe et Professeur des Universités associé à l’Université de Caen pour avoir été en 2016 rapporteurs et membres du jury.

L’ensemble de ces soutiens a organisé, stimulé, mobilisé, conduit mon action par la rigueur, l’exigence pour obtenir le grade de docteur. Cela est assorti du désir profond de continuer et d’élargir mes travaux de recherche. A ce jour je prends la liberté de publier ce livre blanc avec le souhait de faire comprendre que leur action continue à porter ses fruits et en témoignage de ma profonde gratitude.

Ce travail me fait souvenir d’une recommandation formelle de Monsieur Fromageot, mon parrain professionnel, qui m’avait fait embaucher chez Simca comme vendeur automobile en 1966. Il avait ajouté : *« Pensez toujours à valoriser votre fonds de commerce »*, façon élégante de me faire comprendre mon degré d’inculture à 22 ans. Depuis je me suis mis au travail.

**Livre blanc**

**La modélisation des soft skills**

Le présent livre blanc[[2]](#footnote-2) répond à la question : « *Quels sont les comportements insatisfaisants à supprimer et les comportements satisfaisants à mettre à la place ou comment supprimer l’écart entre l’attendu et le vécu pour procurer un sentiment de satisfaction ? ».*

En sa qualité de littérature grise[[3]](#footnote-3), ce livre blanc produit les travaux de recherches de l’auteur menés à partir de l’origine des soft skills. Ils ont pour but de transformer la situation compliquée en situation complexe par la modélisation des soft skills pour produire les effets attendus par la modification des comportements.

La modélisation des soft skills propose la création d’un code de communication univoque pour fluidifier les relations entre les acteurs. Le modèle d’organisation des soft skills présenté permet de traiter les attentes des acteurs dans les champs de l’information, la formation, l’éducation et de la création de doctrine afin de devenir son propre mentor par le système edsm7c, Education de Soi-Même en 7 Clés.

La modélisation est opérée à partir de l’historique de la création de la notion de soft skills depuis 1950 et sa promulgation officielle en 1972 par l’armée des États-Unis d’Amérique. Elle est poursuivie par l’analyse de la situation actuelle énoncée par les statiques d’utilisation et le vocabulaire pratiqué. La modélisation conduit à l’identification d’une situation compliquée et à l’opportunité de la rendre complexe pour obtenir les résultats attendus en réponse à la question initiale.

La modélisation retenue est celle utilisée pour la thèse de doctorat de l’auteur. Elle est présentée sous la forme d’une métaphore, le cercle chromatique de Newton, ce qui rend les éléments constitutifs des soft skills accessibles pour conduire une régulation après un audit et/ou un diagnostic.

Les éléments de mise en œuvre de la régulation utilisent le système edsm7c, Education de Soi-Même en 7 clés sous la forme souhaitée : information, formation, éducation par les fonctions de dirigeant, manager, consultant, enseignant, formateur, mentor, coach… en fonction des situations à traiter. Le processus méthodologique suit la démarche Agence Pédagogique : 1 Cahier des charges / 2 Stratégie / 3 Mix de communication / 4 Plan d’action / 5 Action / 6 Régulation.

Le système edsm7c est matérialisé par une documentation rédigée : livres, cours, articles, publications, guide pédagogique ; des supports visuels : vidéos, diaporama présenté sur le site <http://edsm7c.com/>. Ces ressources conduisent à l’élaboration des actions de toutes natures pour évoluer, faire évoluer du comportement insatisfaisant au comportement satisfaisant.

Ce livre blanc illustre l’aphorisme de Jérôme Duvillard commissaire-priseur : *« Mon patron c’est le marché ».*

**TABLE DES MATIERES**

[1 Objectifs 7](#_Toc162257500)

[2 Historique 7](#_Toc162257501)

[3 Situation de la demande 8](#_Toc162257502)

[3.1 Compétences attendues par les employeurs (Pôle emploi 2018) 8](#_Toc162257503)

[3.2 Compétences essentielles selon le Forum Économique Mondial 8](#_Toc162257504)

[3.3 4e Baromètre des soft skills Lefebvre Dalloz 2023 9](#_Toc162257505)

[4 Situation selon la sémantique 10](#_Toc162257506)

[5 Modélisation 10](#_Toc162257507)

[5.1 Description des soft skills 11](#_Toc162257508)

[5.2 Rencontre avec Newton 12](#_Toc162257509)

[5.3 Rencontre avec Aristote et la modélisation edsm7c 12](#_Toc162257510)

[5.4 Rencontre Newton, Aristote, edsm7c et les soft skills 13](#_Toc162257511)

[6 Corrélation attentes / système 14](#_Toc162257512)

[7 Corrélation soft skills / edsm7c 15](#_Toc162257513)

[7.1 Exemple : empathie 15](#_Toc162257514)

[8 Système edsm7c 16](#_Toc162257515)

[8.1 Lexique retenu 16](#_Toc162257516)

[8.2 Référentiel edsm7c 17](#_Toc162257517)

[8.3 Régulation : Audit / Diagnostic 18](#_Toc162257518)

[8.4 Evaluation des connaissances 18](#_Toc162257519)

[8.4.1 Compétences comportementales. 18](#_Toc162257520)

[8.4.2 01 Apprendre à apprendre 20](#_Toc162257521)

[8.4.3 02 Posture 21](#_Toc162257522)

[8.4.4 03 Obtenance 22](#_Toc162257523)

[8.4.5 04 Stress 23](#_Toc162257524)

[8.4.6 05 Management 24](#_Toc162257525)

[8.4.7 Art oratoire 25](#_Toc162257526)

[8.4.8 Qualité 26](#_Toc162257527)

[9 Recommandation – Prescription – Plan d’action 27](#_Toc162257528)

[10 Conclusion 28](#_Toc162257529)

[11 Annexes 29](#_Toc162257530)

[11.1 01 Système edsm7c présentation 29](#_Toc162257531)

[11.1.1 Apprendre à apprendre 30](#_Toc162257532)

[11.1.2 2/7 Posture 31](#_Toc162257533)

[11.1.3 Clé 3/7 Obtenance 32](#_Toc162257534)

[11.1.4 Clé 4/7 Stress 33](#_Toc162257535)

[11.1.5 Clé 5/7 Management 34](#_Toc162257536)

[11.1.6 Clé 6/7 Art oratoire 35](#_Toc162257537)

[11.1.7 Clé 7/7 Qualité 36](#_Toc162257538)

[11.2 02-Ressources documentaires 37](#_Toc162257539)

[11.2.1 Publications 37](#_Toc162257540)

[11.2.2 Articles Rh info 37](#_Toc162257541)

[11.2.3 Supports vidéo 38](#_Toc162257542)

[11.3 Conclusion de la thèse de l’auteur 39](#_Toc162257543)

[11.4 04 : O2C Organisation de la culture commerciale 41](#_Toc162257544)

[11.5 05-CROC, stratégie téléphonique 42](#_Toc162257545)

# Objectifs

Ce livre blanc a pour objet d’identifier les besoins des acteurs des soft skills, des compétences comportementales énoncées en termes génériques, et d’établir la corrélation avec le système edcm7c, l’éducation de soi-même en 7 clés.

L’objectif de la modélisation et du système qui en découle est de fournir une réponse opérationnelle pour permettre aux acteurs des soft skills, des compétences comportementales, les moyens pratiques pour créer des référentiels permettant d’informer, de former, d’éduquer, d’établir une doctrine en rapport avec les attentes spécifiques.

L’objectif secondaire consiste, chez les acteurs, à leur apporter et/ou transformer leurs expériences en expertises et leurs expertises en performance avec comme effets induits :

* **Social** : l’intégration dans les organisations.
* **Economique** : amélioration de la performance des acteurs et en conséquence des organisations.
* **Développement durable** : recycler le savoir « *un acteur inactif est un savoir inerte*[[4]](#footnote-4) »,
* **Psychologique** : le traitement des acteurs en difficulté.
* **Pédagogie, éducation** : transmission des compétences et capitalisation des meilleures pratiques.

# Historique

Le terme soft skills est né aux États-Unis d’Amérique, voici son histoire[[5]](#footnote-5). L’armée des États-Unis d’Amérique a étudié durant de la guerre de Corée 1950/53, les compétences individuelles attendues par les circonstances, notamment celles qui sont non liées avec des matériels et/ou des techniques. La décennie 60 a vu apparaitre la notion de soft skills. Il figure pour la première fois en 1968 dans un document de doctrine **« Systems Engineering of Training CON Reg 35-100-1.** *The regulation aimed to apply***systems engineering ». Ce travail de recherche avait pour but de** distinguer les activités qui mettent en œuvre l’expertise de contenu « hard skills » de celle qui traite des relations avec les personnes « soft skills ». La conférence de 1972 réunissant les experts respectifs du CONARC[[6]](#footnote-6) pour la formation et ceux de l’HumRRO[[7]](#footnote-7) pour l’organisation a engendré la définition initiale des soft skills comme étant *« Compétences liées à l’emploi impliquant des actions affectant les relations humaines ».* Cette décision a défini et uniformisé le contenu enseigné dans les cours en supprimant la notion de compétences générales[[8]](#footnote-8) de la terminologie de l’ingénierie des systèmes de formation.

Ainsi les compétences liées à la pensée critique, la résolution de problèmes, la prise de parole en public, le leadership, la fluidité interculturelle sont identifiées en tant que soft skills. Au gré des apports successifs de la recherche et de l’expérimentation, les soft skills sont devenues en français les compétentes comportementales pour devenir aujourd’hui le facteur implicite majeur de la vie professionnelle.

# Situation de la demande

Les différentes études sur l’expression des besoins des acteurs de la compétence comportementale.

## Compétences attendues par les employeurs (Pôle emploi 2018)

Pôle emploi a publié une enquête en février 2018 sur la question : **Diplôme, compétences techniques ou comportementales : quelles sont les principales attentes des entreprises ?** **enquête BMO, besoins en main-d’œuvre, réalisée en 2017 pour Pôle emploi par BVA et Crédoc.** Les points clés de l’étude sont les suivants :

**Les compétences comportementales, soft skills :** Les employeurs sont majoritairement attirés par 3 compétences comportementales particulières :

* La capacité à s’organiser et à prioriser les tâches (98 %) ;
* La capacité d’adaptation (94 %) ;
* L’autonomie (93 %).

La recherche des autres compétences répond aux exigences des fonctions proposées par les entreprises :

* Sens des responsabilités / fiabilité (93 %) ;
* Travail en équipe (90 %) ;
* Connaissance et respect des règles (84 %) ;
* Capacité à actualiser ses connaissances (83 %) ;
* Sens de la relation client (72 %) ;
* Capacité d’initiative / créativité (69 %) ;
* Capacité à travailler sous pression et à gérer le stress (62 %).

L’étude précise que :

* **60 % des employeurs considèrent que les compétences comportementales sont plus importantes que les compétences techniques.**
* 57 % des recruteurs regardent de façon prioritaire les compétences comportementales mentionnées dans le CV.

## Compétences essentielles selon le Forum Économique Mondial[[9]](#footnote-9)

Le Forum Économique Mondial fait la liste des 15 compétences essentielles à développer aujourd’hui et demain, à l’horizon 2025[[10]](#footnote-10) !

* 01 Pensée analytique et votre capacité d’innovation ; Analytical thinking and innovation.
* 02 Techniques d’apprentissage actif - Active learning and learning strategies.
* 03 Résolution des problèmes complexes - Complex problem-solving.
* 04 Analyse et pensée critique - thinking and analysis.
* 05 Créativité, originalité et prise d’initiative - Creativity, originality and initiative.
* 06 Leadership et influence sociale - Leadership and social influence.
* 07 Utilisation, veille et contrôle de la technologie - Technologie use, monitoring and control.
* 08 Concevoir des technologies et programmation - Technology design and programming.
* 09 Résilience, stress, tolérance et flexibilité - Resiliance, stress tolérance and flexibilité.
* 10 Raisonnement, création d’idées et résolution de problèmes - Reasoning, problem-solving and ideation.
* 11 Intelligence émotionnelle - Emotional intelligence.
* 12 Après-vente et expérience utilisateur - Troubleshooting and user experience.
* 13 Orientation service client - Service orientation.
* 14 Système d’analyse et évaluation - Systems analysis and evaluation)
* 15 Persuasion et négociation - Persuasion and négociation,

Les 15 compétences citées décrivent des softs skills, des compétences comportementales à l’exception 08 Concevoir des technologies et programmation - Technology design and programming qui est une compétence technique.

## 4e Baromètre des soft skills Lefebvre Dalloz 2023

Lefebvre Dalloz dans son 4e baromètre des soft skills précise : *« Dans un environnement post-crise où les contraintes et impératifs de résultats restent pressants, cette 4e édition de notre baromètre dessine des entreprises qui accordent une solide importance aux soft skills. Ces dernières sont perçues par beaucoup comme des atouts décisifs pour accompagner les transformations et soutenir la transition vers les emplois de demain. La tendance se confirme depuis notre premier baromètre, publié il y a un peu plus de 3 ans. Pourtant, peu d’entreprises se sont vraiment dotées d’outils ou de méthodes rigoureuses pour évaluer les soft skills. Et beaucoup reculent encore devant la mise en place d’une vraie politique d’identification et de développement de ces compétences, ou le font de façon trop informelle. En raison d’un climat économique incertain, elles privilégient souvent l’investissement dans la formation métier. Or, les défis qui s’imposent à nous sont considérables. À l’échelle globale, selon l’étude Future Of Jobs du Forum Économique Mondial, 6 salariés sur 10 auront besoin d’être formés d’ici 2027. Et la moitié d’entre eux n’auraient pas accès aux formations nécessaires ». Et*

*« La compréhension des soft skills est restée très associée à leurs dimensions relationnelles et émotionnelles ».*

A la question : Parmi ces compétences, lesquelles vous viennent spontanément à l’esprit quand on parle de soft skills ? (3 réponses maximum)

La synthèse des réponses ; ensemble des répondants ; 2023 précise :

* Les compétences relationnelles 83%
* Les compétences émotionnelles 67%
* Le savoir-vivre 41 %
* Les compétences organisationnelles 34%
* Les traits de personnalité 27%
* Les compétences cognitives 21%
* Les compétences conceptuelles 8%
* La culture générale 3%

Et à retenir *« La connaissance des soft skills progresse sur 3 ans, mais l’évolution marque un palier cette année. L’association des soft skills aux compétences cognitives et conceptuelles reste à développer. Les organisations s’étaient focalisées sur les soft skills dans le contexte angoissant de l’après-covid, pour accompagner les transformations organisationnelles. Elles ont aujourd’hui d’autres priorités ».*

**Et conclusion : *« Une acculturation progressive. Pour le développement d’une « culture soft skills »****À nos yeux, le développement des soft skills doit s’accompagner d’une* ***transformation culturelle globale****. Les organisations, pour une large part, tardent à prendre conscience de cet enjeu. En réalité, plutôt que de « développement des soft skills », il faudrait parler de* ***développement d’une « culture soft skills »****. Quand une véritable culture se met en place, les soft skills ont un impact sur toutes les dimensions stratégiques dans l’entreprise. Pour nous, cela devrait être* ***l’un des objectifs prioritaires des******organisations*** *en matière de développement des compétences dans les années à venir. Ce baromètre nous montre que* ***les entreprises françaises sont******sur la bonne voie****, mais que beaucoup reste à construire, dans les esprits comme dans les organisations. La* ***« normalisation »******des soft skills en 2024*** *pourra y contribuer. Mais c’est avant tout une réflexion collective globale qui doit se poursuivre sans tabous et sans idées préconçues. Les soft skills se jouent en plusieurs coups, comme au billard ! »*

Cette étude démontre la nécessité pour acteurs des soft skills, des compétences comportementales de disposer d’une démarche permettant la mise en œuvre de la culture soft skills décrites.

# Situation selon la sémantique[[11]](#footnote-11)

La description des soft skills dans les années 1970 fut : *« Attributs personnels qui permettent à quelqu’un d’interagir efficacement et harmonieusement avec d’autres personnes »*. Mais bien d’autres ont été imaginées par des organisations, des consultants, des formateurs, des sociétés d’études… La compilation non exhaustive énumère les phrases usitées couramment pour décrire les soft skills :

***Description de ce que l’on doit être*** : discipliné ; audacieux ; fiable ; communicant ; motivé ; persévérant ; empathique ; authentique…

***Injonctions du type « il faut » :*** *prendre du recul ; tout donner ; se battre ; être fort ; gérer votre stress ; actualiser ses connaissances ; mettre le client au centre de l’entreprise ; résoudre des problèmes complexes ; prendre des décisions, développer son leadership et son influence sociale…*

***Injonction paradoxale « il faut et soyez » :*** *prenez du recul et impliquez-vous ; soyez empathique et utiliser votre intelligence émotionnelle, soyer créatif et respectez les règles, soyez proactif attendez mes instructions, applique les règles mais développer la tolérance…*

***Liste de capacités à*** : *s’organiser ; s’adapter ; l’autonomie ; travailler en équipe ; l’initiative ; travailler sous pression ; analyser ; l’humilité, la bienveillance ; négocier ; fédérer…*

***Prédisposition :*** *traits de personnalité, le plus souvent innée et stable comme la curiosité ou l’aisance relationnelle,*

***Mad skills****: compétences inhabituelles, exceptionnelles, hors contexte, artistiques, sportives…*

Cette multitude de dénominations, dont la liste varie de dix à une trentaine assortie de qualification absolue : j’aime, je n’aime pas, c’est bien, mal, bon, mauvais, fais-moi ceci…nourri la confusion. Ces pratiques éloignent la compréhension du sens de chaque soft skill qui est d’apporter à la relation humaine les moyens pratiques pour fluidifier le dialogue entre les acteurs d’une situation. L’objectif est de comprendre les moyens pratiques opérationnels pour y parvenir.

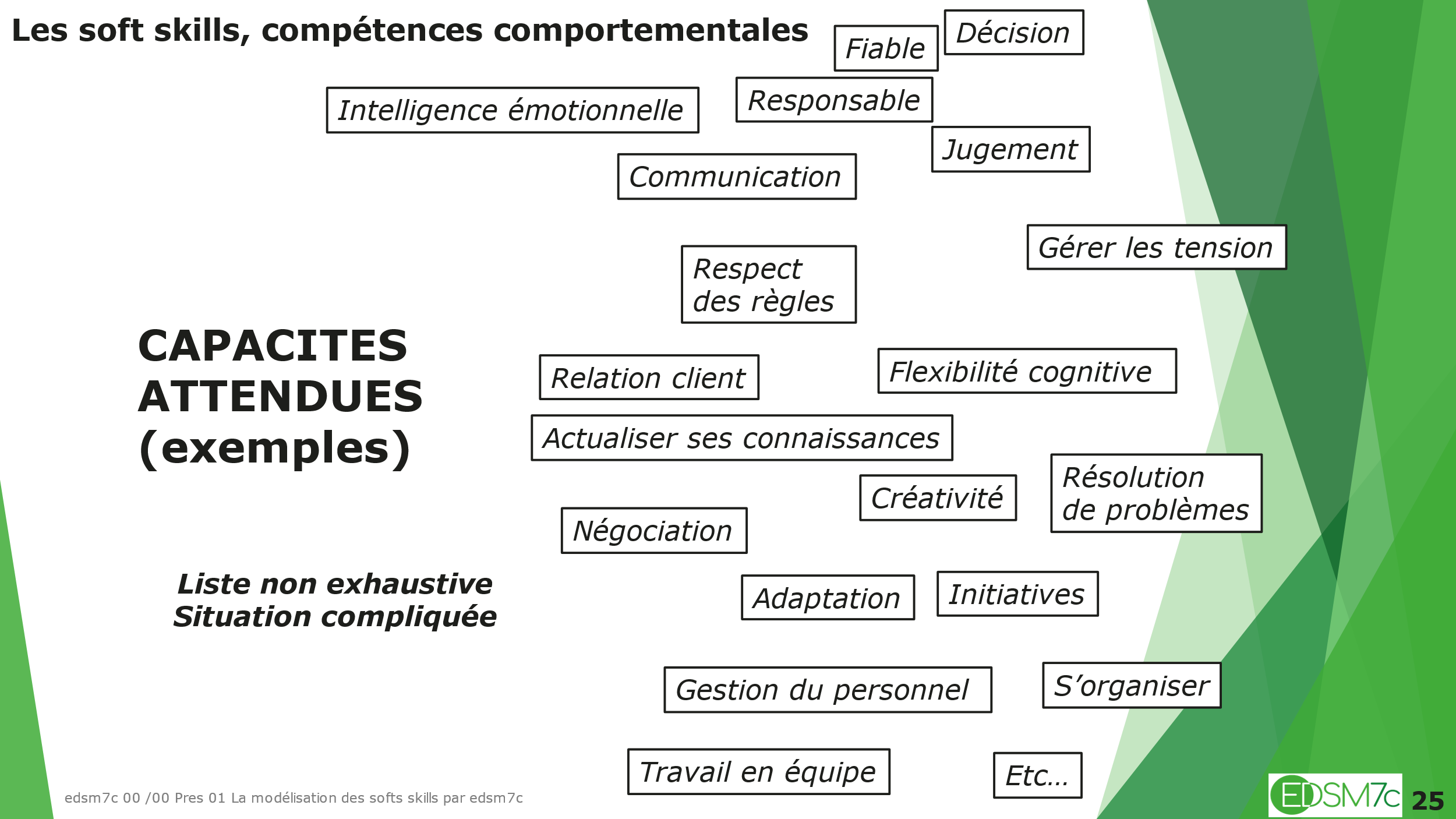
# Modélisation

**Les travaux de recherche pour la modélisation :** *« Opération qui formalise, à l'aide d'un modèle, la manière dont les éléments qui interviennent dans un processus, une réalité complexe, s'organisent les uns par rapport aux autres, agissent les uns sur les autres ».* Le goût de faire de phrase je l’ai donc pratiqué lors de l’exploitation de ma thèse de doctorat[[12]](#footnote-12) pour modéliser les soft skills par l’assemblage des éléments suivants :

* Le livre de John Stuart Blackie,[[13]](#footnote-13) L’Education de soi-même,1874.
* L’étude de France Travail sur les compétences attendues par les employeurs[[14]](#footnote-14).
* Les conclusions managériales de la thèse de doctorat de l’auteur pour construire le modèle edsm7c ; Education de Soi-Même en 7 Clés :
  + 01 Apprendre à Apprendre : *donner, recevoir et maîtriser les enseignements*.
  + 02 Posture : *évoluer de l’apparence à la stature.*
  + 03 Obtenance : *obtenir l’accord*.
  + 04 Stress : *produire le bon stress à la place du mauvais stress.*
  + 05 Management : *faire faire et obtenir.*
  + 06 Art oratoire : *maîtriser son charisme par la rhétorique.*
  + 07 Qualité : *supprimer l’écart entre l’attendu et le vécu pour provoquer un sentiment de satisfaction.*

## Description des soft skills

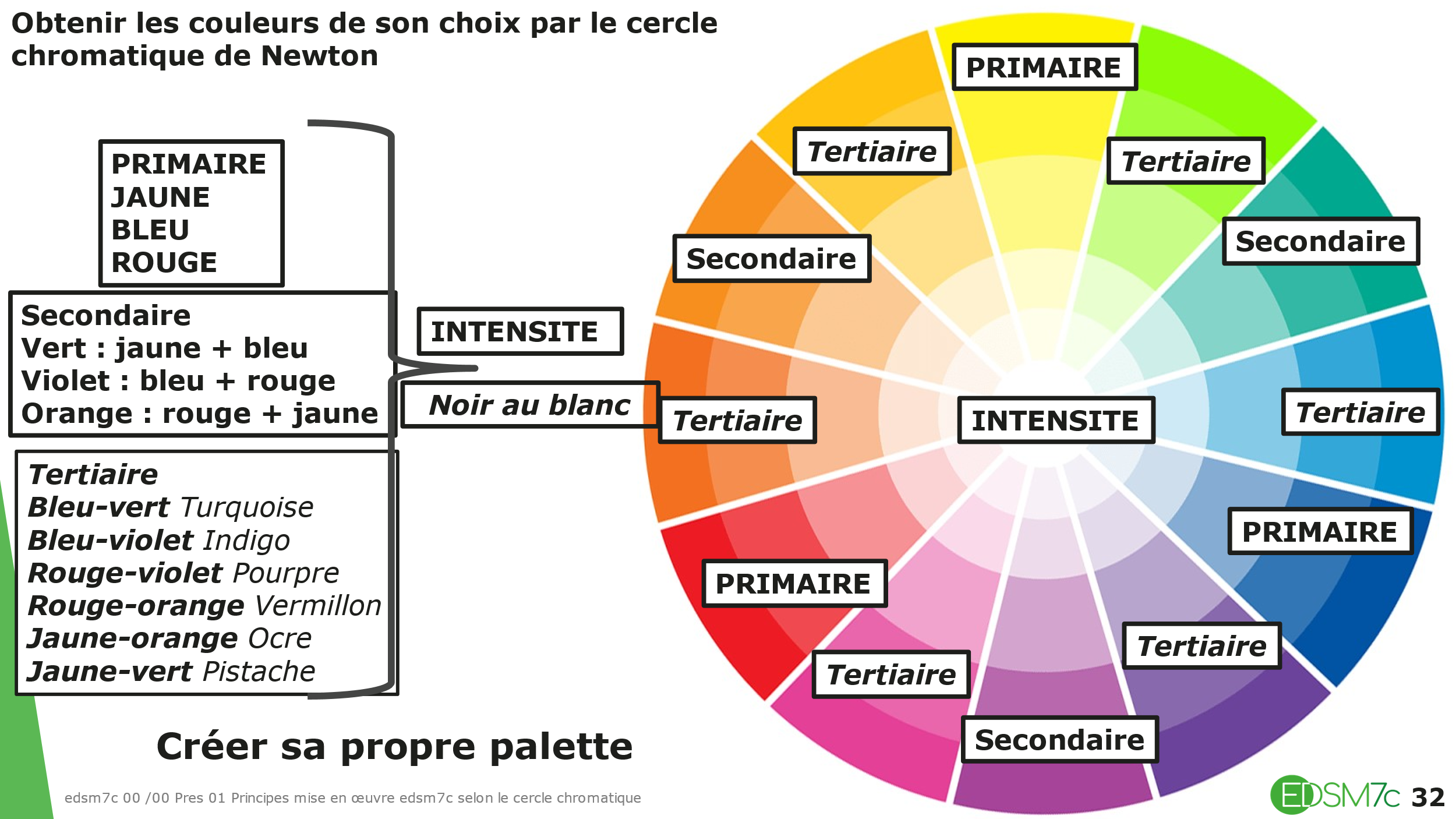
Le vocabulaire décrivant les soft skills est aussi varié qu’imprécis. Le schéma suivant expose une liste non exhaustive de cette situation devenue compliquée.



Une réflexion pour passer du compliqué au complexe s’impose.

## Rencontre avec Newton[[15]](#footnote-15)

En 1666 Newton a démontré la décomposition de la lumière blanche[[16]](#footnote-16) et créé le cercle éponyme de couleur. Le schéma le représente avec les couleurs primaires : bleu (cyan), Rouge (magenta) et jaune ; les couleurs secondaires nées du mélange des couleurs primaires : vert (bleu et jaune), orange (jaune et rouge) et violet (rouge et bleu).

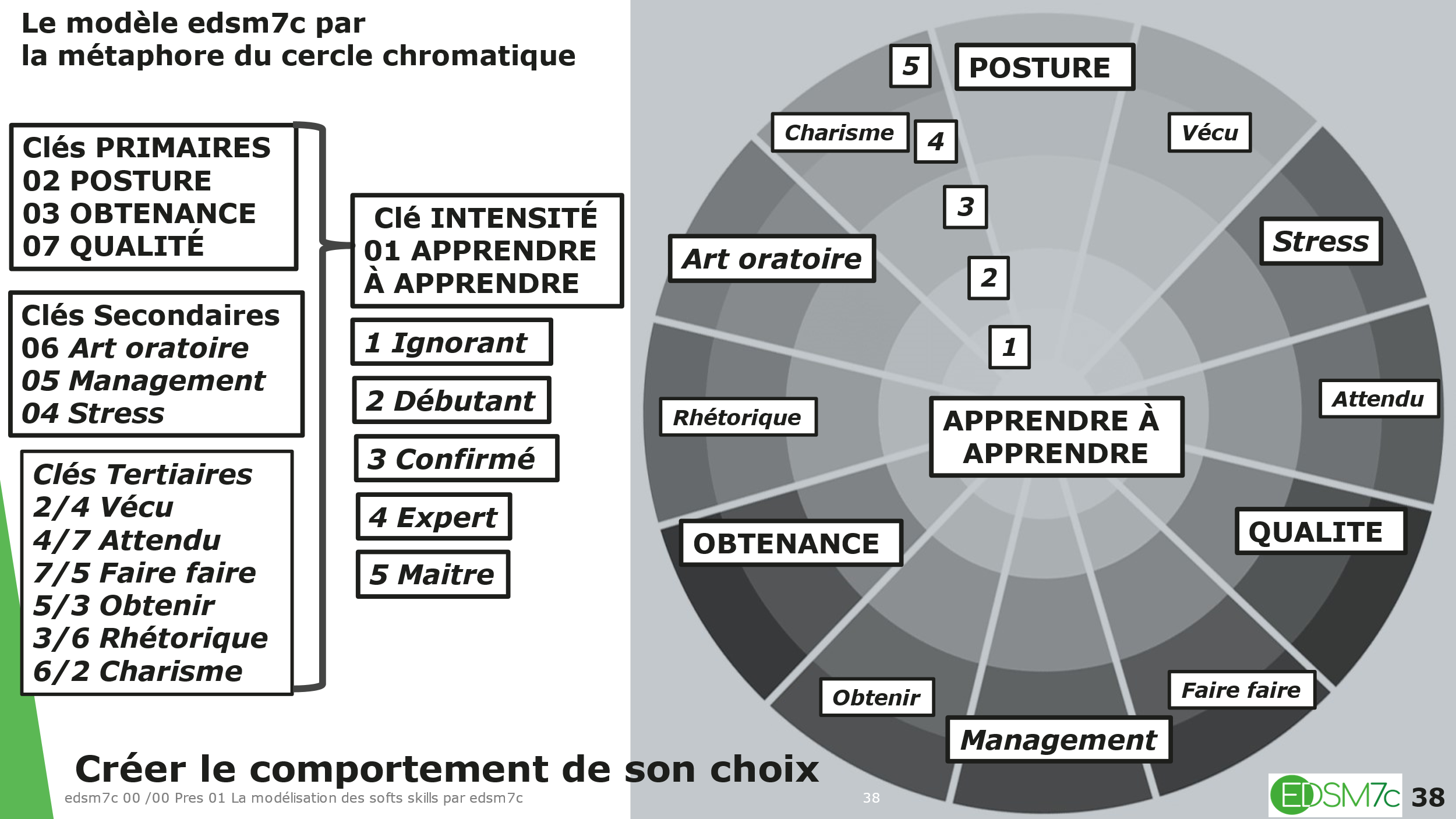


Pour mémoire les couleurs tertiaires sont obtenues par mélange des primaires et des secondaires. L’intensité, la valeur tonale des couleurs est créée par l’adjonction de blancs pour éclaircir ou de noir pour assombrir. La combinaison de ces paramètres conduit à la création de sa propre palette.

## Rencontre avec Aristote[[17]](#footnote-17) et la modélisation edsm7c

La modélisation permet d’évoluer d’un système compliqué vers un système complexe pour conduire commodément son étude et son exploitation afin d’identifier et d’en mesurer les composants. L’edsm7c, Education de Soi-Même en 7 Clés modélise les paramètres usuels des soft skills.

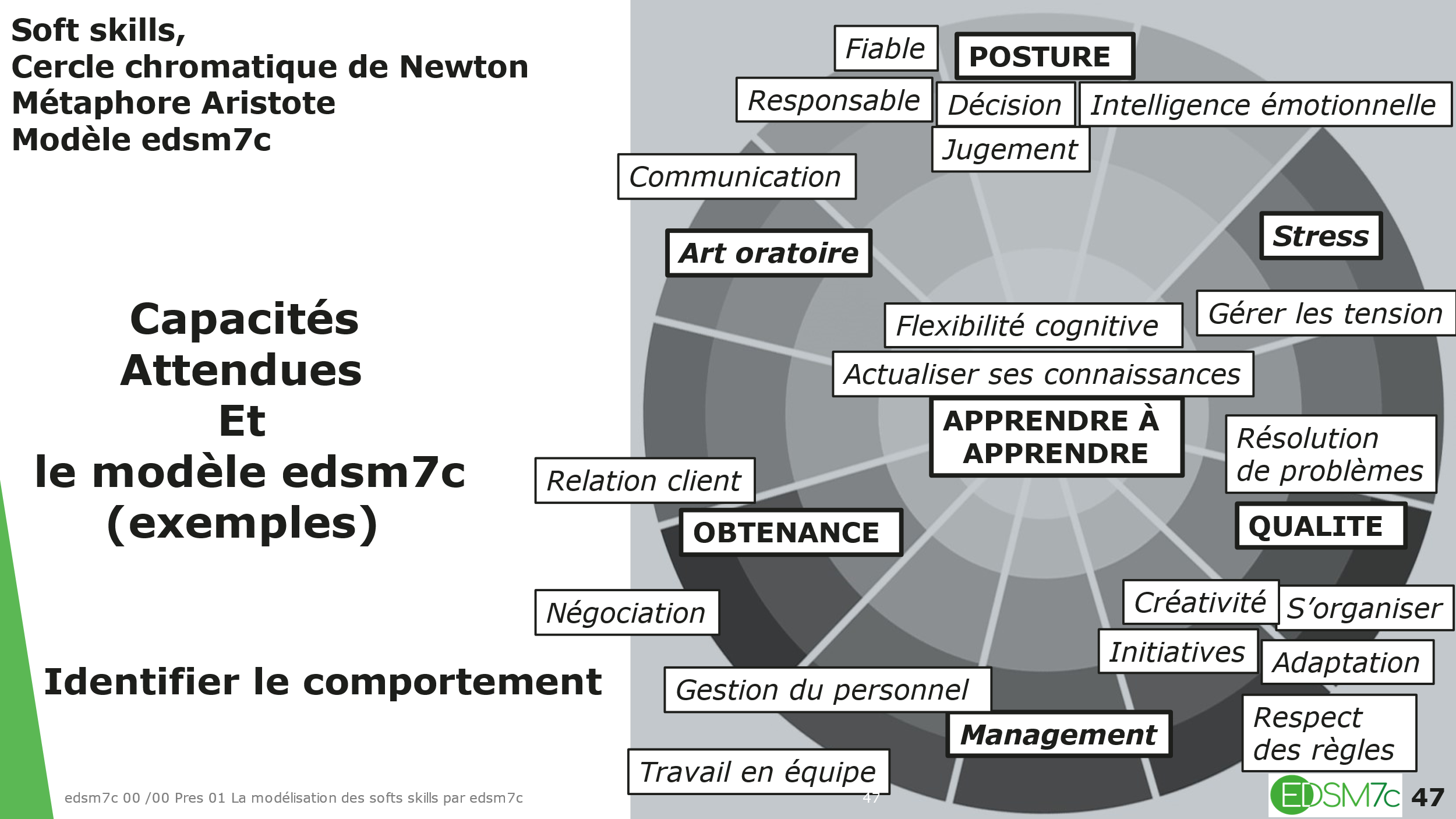
Aristote met à disposition les figures de style. La métaphore et l’analogie autorisent la comparaison, la ressemblance entre les deux situations : les soft skills et l’edsm7c. Le schéma suivant présente le modèle edsm7c suivant le cercle des couleurs de newton.



Il est possible de créer le comportement de son choix par l’assemblage des paramètres primaires de l’edsm7c : Posture – Obtenance – Qualité ; les paramètres secondaires : Art oratoire – Management – Stress ainsi que les paramètres tertiaires, Vécu, Attendu, Faire faire, Obtenir, Rhétorique, Charisme. Le degré d’intensité est obtenu par la clé Apprendre à apprendre au niveau souhaité : 1 Ignorant, 2 Débutant, 3 Confirmé, 4 Expert, 5 Maitre.

## Rencontre Newton, Aristote, edsm7c et les soft skills

Les soft skills, les compétences comportementales, telles qu’exprimées usuellement, dans la métaphore du cercle chromatique sont positionnées dans le schéma suivant.



Ce descriptif, livré à titre d’exemple, apporte une réponse simplifiée des pratiques décrites par l’edsm7c à mettre en œuvre pour développer les compétences comportementales attendues. Il se complète à l’infini par l’adjonction de nouvelles situations à traiter.

Ainsi la transhumance des soft skills d’un système compliqué vers un système complexe est effectuée pour conduire à son exploitation rationnelle.

# Corrélation attentes / système

Le modèle proposé permet d’identifier la corrélation entre les attentes du marché et les 7 clés de la démarche pour définir les moyens pratiques de mise en œuvre et satisfaire les exigences selon les principes de la démarche qualité.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Attentes selon Pôle emploi**  Etude 2018 | **Edsm7c** | **01 Apprendre à Apprendre** | **02 Posture** | **03 Obtenance** | **04 Stress** | **05 Management** | **06 Art oratoire** | **07 Qualité** |
| Actualiser ses connaissances (83%) | **X** | **X** |  |  |  |  | **X** |  |
| Adaptation (94 %) | **X** | **X** | **X** |  |  |  | **X** |  |
| Autonomie (93 %) | **X** | **X** |  | **X** |  |  | **X** |  |
| Sens des responsabilités / fiabilité (93 %) | **X** | **X** | **X** |  | **X** |  | **X** |  |
| Sens de la relation client (72%) | **X** | **X** |  | **X** |  |  | **X** |  |
| Travailler sous pression et gérer le stress (62 %) | **X** | **X** |  |  | **X** |  | **X** |  |
| Capacité à s’organiser et à prioriser les tâches (98%) | **X** | **X** |  |  |  | **X** | **X** |  |
| Travail en équipe (90 %) | **X** | **X** |  |  |  | **X** | **X** |  |
| Connaissance et respect des règles (84 %) | **X** | **X** |  |  |  |  | **X** | **X** |
| Initiative / créativité (69 %) | **X** | **X** |  |  |  |  | **X** | **X** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Attentes selon Le Forum Economique Mondial**  Rapport 2023 | **Edsm7c** | **01 Apprendre à Apprendre** | **02 Posture** | **03 Obtenance** | **04 Stress** | **05 Management** | **06 Art oratoire** | **07 Qualité** |
| 01 Pensée analytique innovation | **X** | **X** |  |  |  |  | **X** |  |
| 02 Techniques d’apprentissage actif | **X** | **X** |  |  |  |  | **X** |  |
| 03 Résolution des problèmes complexes | **X** | **X** |  |  |  |  | **X** |  |
| 04 Analyse et pensée critique - Critical | **X** | **X** | **X** |  |  |  | **X** |  |
| 05 Créativité, originalité et prise d’initiative | **X** | **X** |  |  |  |  | **X** |  |
| 06 Leadership et influence sociale | **X** | **X** | **X** |  |  |  | **X** |  |
| 07 Utilisation, veille et contrôle de la technologie | **Compétence technique** | | | | | | | |
| 08 Concevoir des technologies et programmation | **Compétence technique** | | | | | | | |
| 09 Résilience, stress, tolérance et flexibilité | **X** | **X** |  |  | **X** |  | **X** |  |
| 10 Raisonnement, création d’idées et résolution de problèmes | **X** | **X** |  |  |  |  | **X** |  |
| 11 Intelligence émotionnelle | **X** | **X** |  |  |  |  | **X** |  |
| 12 Après-vente et expérience utilisateur | **X** | **X** |  |  |  |  | **X** |  |
| 13 Orientation service client | **X** | **X** |  | **X** |  |  | **X** |  |
| 14 Système d’analyse et évaluation | **X** | **X** |  |  |  |  | **X** |  |
| 15 Persuasion et négociation - Persuasion and négociation, | **X** | **X** |  | **X** |  |  | **X** |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Attentes selon Lefebvre Dalloz**  **le 4e baromètre des soft skills 2024** | **Edsm7c** | **01 Apprendre à Apprendre** | **02 Posture** | **03 Obtenance** | **04 Stress** | **05 Management** | **06 Art oratoire** | **07 Qualité** |
| Les compétences relationnelles 83% | **X** | **X** | **X** | **X** |  |  | **X** |  |
| Les compétences émotionnelles 67% | **X** | **X** |  |  | **X** |  | **X** |  |
| Le savoir-vivre 41 % | **X** | **X** | **X** |  |  |  | **X** | **X** |
| Les compétences organisationnelles 34% | **X** | **X** | **X** |  |  | **X** | **X** | **X** |
| Les traits de personnalité 27% | **X** | **X** |  |  |  |  | **X** | **X** |
| Les compétences cognitives 21% | **X** | **X** | **X** | **X** |  | **X** | **X** | **X** |
| Les compétences conceptuelles 8% | **X** | **X** |  |  |  |  |  |  |
| La culture générale 3% | **X** | **X** |  |  |  |  |  |  |

Ces exemples démontrent la corrélation des besoins du marché avec la démarche. Ce raisonnement s’applique pour les différents types de demandes indépendamment de leurs différentes formulations.

# Corrélation soft skills / edsm7c

## Exemple : empathie

L’expression des besoins des soft skills, des compétences comportementales se présente, éventuellement, sous la forme d’injonctions : *« Soyez empathique, utilisez l’empathie… »* global, générique. Sachant que l’empathie est un phénomène complexe et nomade,[[18]](#footnote-18) sa définition initiale est simple : *« l’empathie est la capacité d’une personne à pouvoir analyser des informations, ressentir des émotions en relation avec les circonstances vécues* », mais il se présente sous plusieurs formes d’application induites par les situations à traiter. A ce titre l’empathie se précise par un substantif complémentaire pour en préciser le champ d’action. Il convient de préciser de quelle compétence comportementale il est question et dans quel thème se trouve l’application.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Attentes selon le terme générique empathie**  Base de la construction de toutes les relations humaines. | **Edsm7c** | **01 Apprendre à Apprendre** | **02 Posture** | **03 Obtenance** | **04 Stress** | **05 Management** | **06 Art oratoire** | **07 Qualité** |
| **Empathie** **émotionnelle** : capacité à ressentir, à vivre les émotions dans un résultat d’identification à une autre personne. |  | **X** |  |  | **X** |  |  |  |
| **Empathie** **émotionnelle** : capacité à ressentir, à vivre les émotions dans un résultat d’identification à une autre personne. |  | **X** |  |  | **X** |  |  |  |
| **Empathie esthétique ou artistique** : influence émotionnelle ressentie au contact d’une œuvre d’art. |  | **X** |  |  | **X** |  |  |  |
| **Empathie cognitive** : capacité à connaitre et comprendre les idées, les émotions, les sentiments, les croyances de l’interlocuteur. |  | **X** | **X** |  |  | **X** | **X** | **X** |
| **Empathie par procuration**, c’est la capacité à pouvoir comprendre ce que l’autre attend de vous, |  | **X** | **X** |  |  |  | **X** | **X** |

Ce raisonnement s’applique pour chaque expression générique, globale d’une compétence comportementale.

# Système edsm7c

Le système edsm7c utilise process de mise en œuvre contenant préalablement un lexique et un référentiel descriptif dont les phases sont les suivantes

* Evaluation par audit et/ou diagnostic
* Régulation avec recommandations et/ou prescription, définition du cahier des charges :
* Plan d’action :
  + Cible : type de personnel concerné directement et indirectement
  + Contenu : liste des thèmes à traiter
  + Nature : conseil, pédagogie.
  + Process : Information, formation, éducation, enseignement.
  + Support : documents, aides visuels, exercices,
  + Programme : organisation de l’action dans le temps
  + Evaluation : immédiat, différé, par les interlocuteurs, par l’acteur.
  + Régulation : audit en fonction du cahier des charges.
  + Actions correctrices : spécifique, générale.

Le système edsm7c issu de la modélisation des soft skills s’adapte aux différentes situations proposées par les acteurs utilisant les compétences comportementales.

## Lexique retenu

**Qualité d’après la vocation de l’Afnor**, créée en 1926, reconnue d’utilité publique en 1943 se définit par « …*au service de l’intérêt général et du développement économique… »*

**Commerce** dans les deux acceptions : « faire des affaires et être de relationnel agréable ».

**Compétence** capacitée pour un individu, à réaliser une action dans un contexte défini.

**Comportement** action et/ou réaction observable chez un individu dans un contexte défini.

**Douce :** Qui charme l'esprit ou le cœur par sa douceur, sa délicatesse ; qui n'exerce pas de contrainte.

**Education de soi-même** selon John Stuart Blackie[[19]](#footnote-19), *« L'éducation de soi-même[[20]](#footnote-20), Intellectuelle, physique et morale, conseils aux jeunes gens ».*

**Marketing de soi** selon la thèse de doctorat : *Les facteurs de la performance commerciale en formation professionnelle Le cas du Néo Formateur Consultant (NFC).* Conclusion transposée et généralisée à la demande du jury.

**Marketing** pour définir les attentes et les exigences du marché par les études disponibles.

**Mentor, mentorat** selon NF X50 – 769 2.2.8. *« Activité qui consiste à conseiller, former et accompagner une personne ou un groupe de personnes, dans le cadre de son poste de travail ».*

**Qualité** pour apporter la présence du client auprès des acteurs avec ses attentes, ses exigences, son contrôle et sa régulation.

**Sens et moyen** pour éviter la confusion usuelle, le moyen n’est pas l’objectif, le sens permet de définir le résultat à obtenir.

**Soft skills** terme créé par l’armée américaine dans les années 1960/70[[21]](#footnote-21) en référence aux compétences n’utilisant pas d’instrument physique, traduit par compétences comportementales.

**Valeurs relatives, valeurs absolues** pour définir une évaluation aussi formelle que précise.

**Charisme** selon les travaux de Valérie Petit[[22]](#footnote-22), communication, inspiration, mobilisation, présence, affirmation de sa personnalité.

## Référentiel edsm7c

Pour chacun, en toutes circonstances présentes et futures, les clés s’appliquent, elles sont communes aux activités personnelles, professionnelles et sociales, indépendamment, du niveau de connaissance, de compétence et de l’expertise à maîtriser.

Clé n° 01 **Apprendre à** **Apprendre***Donner, recevoir et maîtriser les enseignements, enseigner c’est apprendre deux fois.* Parla pédagogie pourquoi et comment (abductive), apprendre (Dehaene), cerveau total selon Herrmann. *Apprendre ce n’est pas remplir un vase, mais allumer un feu ;* Aristophane*.*

Clé n° 02 **Posture :** *évoluer de l’apparence à la stature.* Le comportement, l’attitude, les valeurs, les connaissances, les compétences et la motivation.Pour évoluer de l’apparence à la statureet développer son charisme adapté à sa fonction *On n’a jamais l’occasion de faire deux fois une bonne première impression,* Coco Chanel. *La première impression est toujours la bonne, surtout si elle est mauvaise.* Henri Janson.

Clé n° 03 **Obtenance :** *Obtenir l’accord, savoir négocier en toutes circonstances*. Un accord doit être obtenu dans toutes les circonstances, qu’il soit marchand et/ou non marchand, *La règle n°01 de l’Obtenance c’est quand la demande correspond au système de valeur, que le territoire est respecté et que l’effort pour l’accepter est possible. La règle n°02 consiste à relire la règle n° 01 JJ Machuret.*

Clé n° 04 **Stress :** *Stressateur, savoir générer son bon stress en toutes circonstances.* Nous sommes Stressateur, le producteur de notre propre stress, il convient de produire le bon stress à la place du mauvais stress. *Le stress sans mauvais stress, le stress est un danger qui présente des opportunités.* Hans Selye*.*

Clé n° 05 **Management :** *faire faire et obtenir.* Définir et maîtriser son style de management : Expert – Leader – Manager – Dirigeant, pour être conforme à sa fonction, bâtir son avenir et faire carrière. *Le management est l’activité du professionnel de la performance des autres.* Philippe Gabillet.

Clé n° 06 **Art oratoire :** *maîtriser son charisme par la rhétorique.* Maîtriser son éloquence dans toutes les situations professionnelles, sociales, familiales et intimes ou l’usage des mots est un facteur déterminant. *L’éloquence consiste à dire tout ce qu'il faut et à ne dire que ce qu’il faut.* La Rochefoucauld.

Clé n° 07 **Qualité :** *supprimer l’écart entre l’attendu et le vécu pour provoquer un sentiment de satisfaction*. La démarche qualité représente le client auprès de l’opérateur, le contrôle qualité évite au client de vérifier lui-même. La qualité est une valeur relative en comparaison avec un référentiel et non une valeur absolue quête de la perfection. *La qualité élément de calcul de valeurs non mesurables ou élément de comparaison avec une référence.* Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales.

## Régulation : Audit / Diagnostic

* **Audit** : comparaison de la réalité avec un référentiel pour détecter les différences en vue de fournir les bases d’une action correctrice.
* **Diagnostic** : examen analytique d'une situation critique, compliquée, complexe à dire d'expert. Pour définir les écarts et les améliorations. Dans cette situation il est fait usage de référentiel conjointement avec l’expertise de l’expert.
* **Régulation**: traitement des différences à partie d’un audit et/ou d’un diagnostic :
  + ***Ecart*** : différence qui n’empêche pas l’obtention du résultat. L’écart dans ce cas rentre dans la limite de tolérance. Deux possibilités 1) accepter l’écart, ne rien faire, 2) le traiter somme une anomalie.
  + ***Anomalie* :** différence qui empêche l’obtention du résultat. Il est impératif de la traiter par l’identification de son origine et par une mise en œuvre des moyens destinés à empêcher sa reproduction.
  + ***Poka Yoke*** (système anti-erreur) destiné à rendre impossible la reproduction de l’écart ou de l'anomalie à l’aide de modèle et de méthodes.

Ces trois démarches transforment mes situations compliquées en situations complexes et les situations insatisfaisantes en situations satisfaisantes.

## Evaluation des connaissances

L’évaluation des connaissances s’effectue sur le modèle en générale et sur chaque clé à partir du Test de Compétence Comportementale pour les Relations Humaines TCCRH[[23]](#footnote-23).

### Compétences comportementales.

Répondez aux 20 questions suivantes du seul point de vue de vos pratiques, ce choix personnel doit être sincère et véritable :

*Je ne connais =* 1 Point. */ Je connais, je pratique sans connaissance des théories =* 2 Points. */ Je sais faire, j’utilise, j’ai une expérience =* 3 Points. */ Je m’adapte, je justifie mes pratiques*= 4 Points. / *J’enseigne, je mène des recherches de solutions nouvelles* = 5 Points.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N°** | **INFORMATION** | **Points** |
| 01 | 74% des collaborateurs ignorent leur existence des soft skills. |  |
| 02 | Les managers utilisent les soft skills dans 60 à 90% des situations. |  |
| 03 | Le taux de mémorisation à 24h de ce que l’on écoute est de 8%, de 90% de ce qui l’on enseigne. |  |
| 04 | L’éducation est un apport de connaissances liées à des valeurs, elles présentent un caractère permanent. |  |
| 05 | La formation est un apport de connaissances qui s’oublient sans entretien et sans consolidation. |  |
| 06 | La posture conforme à l’attente influence le recrutement à 60% et l’évolution de carrière de 60% à 90% |  |
| 07 | La posture est conduite par les valeurs : responsabilités selon sa fonction, conviction selon ses croyances. |  |
| 08 | L’obtention de l’accord dépend sur système de valeur de celui qui donne l’accord. |  |
| 09 | L’accord s’obtient par la même démarche, quelles qu’en soient la nature et la situation. |  |
| 10 | L’obtention de l’accord dépend du respect du territoire de celui qui donne l’accord. |  |
| 11 | L’obtention de l’accord dépend du système de valeur de celui qui donne l’accord. |  |
| 12 | Le bon stress et le mauvais stress ont la même origine, la gestion de la situation. |  |
| 13 | Le stress provient du cerveau reptilien par refus ou acceptation inconsciente de la situation. |  |
| 14 | Les règles du management sont les mêmes pour le management hiérarchique et le management fonctionnel. |  |
| 15 | Les objectifs se définissent par des verbes d’action, des indicateurs, des unités de comptes et les moyens. |  |
| 16 | Le référentiel de management doit être : formalisé – connu – compris – accepté pour être appliqué. |  |
| 17 | Le mot illustre l’idée, l’idée provoque l’action, l’action déclenche la sensation. Le mot = la sensation. |  |
| 18 | La performance de l’art oratoire est indépendante d’une élocution parfaite. |  |
| 19 | La démarche qualité utilise toujours les valeurs relatives, jamais les valeurs absolues. |  |
| 20 | La démarche qualité remplace le client auprès de la personne qui produit l’objet de la demande. |  |
|  | **TOTAL** |  |

20 à 39 points niveau 1 IGNORANT : Absence de connaissance : *« Je ne connais pas, je n’en ai jamais entendu parler »*

40 à 59 points niveau 2 DEBUTANT : Connaissance du contexte : *« Je connais, j’en ai entendu parler, je suis capable de le mettre en œuvre sans connaissance des théories »*

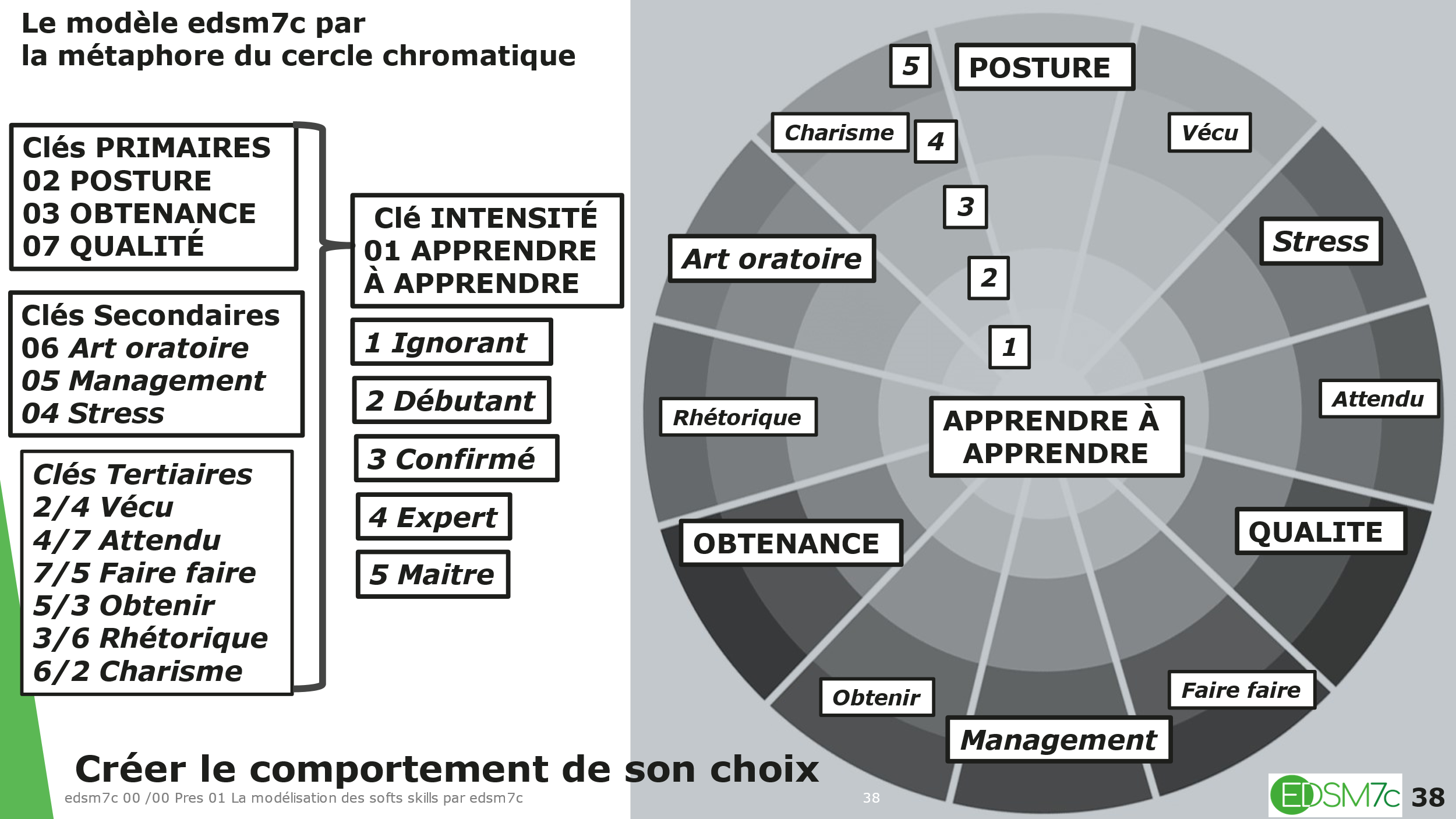
60 à 70 points niveau 3 CONFIRME : Connaissance des actions à mener : *« Je sais faire et j’utilise, je suis capable d’appliquer les règles et de développer mon expérience pratique »*

80 à 99 points niveau 4 EXPERT**:** Connaissance maîtrisée des théories et des pratiques : *« Je sais m’adapter aux situations et je suis capable de justifier mes pratiques ».*

100 points niveau 5 MAITRE**:** Connaissance des préceptes, des concepts, des méthodes, des principes pédagogiques et des démarches de recherches. *« Je sais enseigner et mener des recherches de solutions nouvelles ».*

### 01 Apprendre à apprendre

Clé n° 01 **Apprendre à** **Apprendre***Donner, recevoir et maîtriser les enseignements, enseigner c’est apprendre deux fois.* Parla pédagogie pourquoi et comment (abductive), apprendre (Dehaene), cerveau total selon Herrmann. *Apprendre ce n’est pas remplir un vase, mais allumer un feu ;* Aristophane[[24]](#footnote-24)*.*

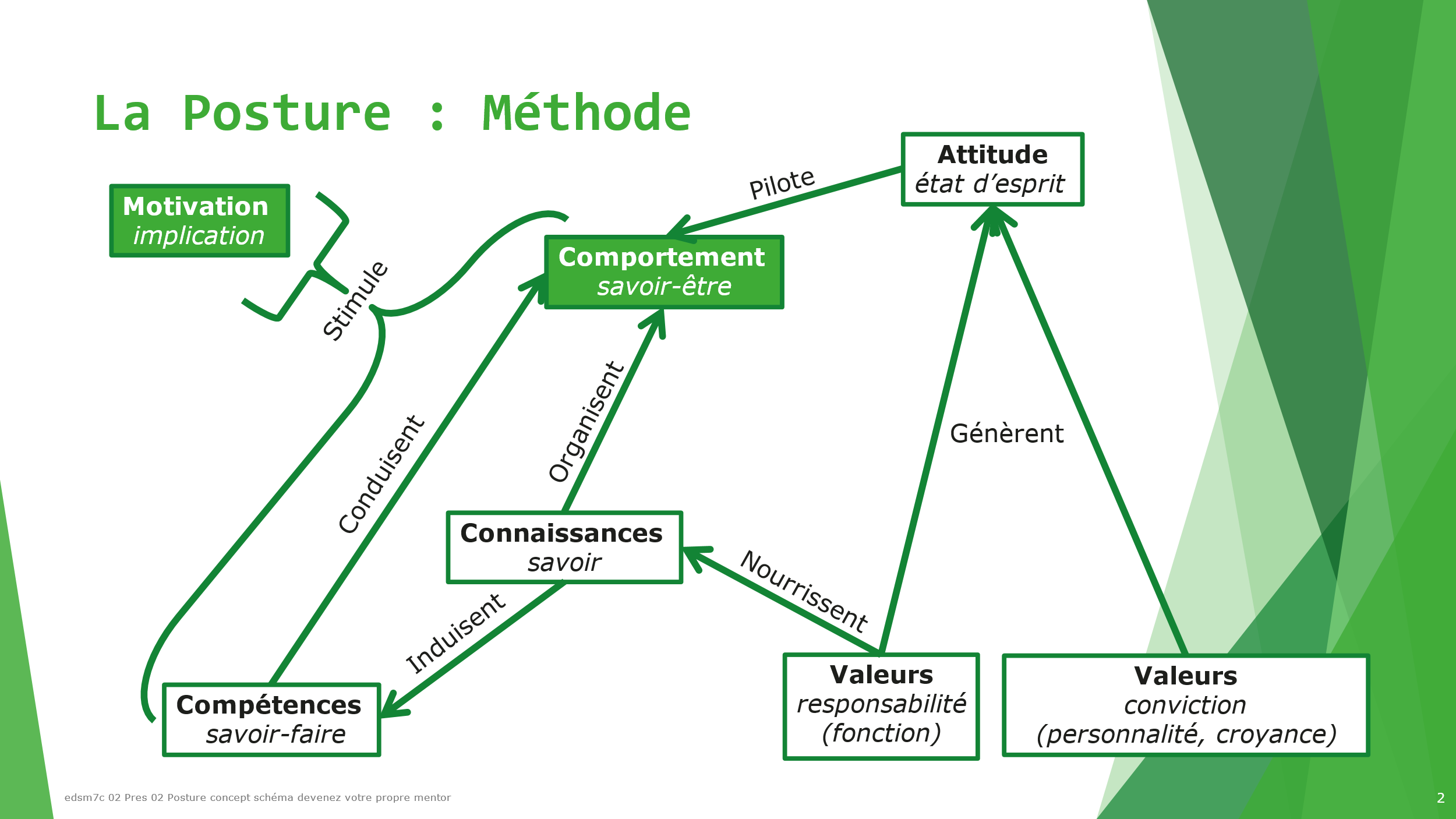


|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **EVALUATION** | | | | | |
| **Paramètres** | **Niveaux** | | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | |
| 02 Posture : *évoluer de l’apparence à la stature* |  |  |  |  |  | |
| 03 Obtenance : o*btenir l’accord, marchand et non marchand* |  |  |  |  |  | |
| 04 Stress : *générer le bon stress* |  |  |  |  |  | |
| 05 Management : *faire faire et obtenir* |  |  |  |  |  | |
| 06 Art oratoire : *maîtriser son charisme par la rhétorique* |  |  |  |  |  | |
| 07 Qualité : *supprimer l’écart entre l’attendu et satisfaire* |  |  |  |  |  | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **REGULATION, ACTIONS A METTRE EN ŒUVRE** | | | |
| **Début** | **Paramètres** | **Commentaires** | **Fin** | |
|  |  |  |  | |
|  |  |  |  | |
|  |  |  |  | |

### 02 Posture

Clé n° 02 **Posture :** *évoluer de l’apparence à la stature.* Le comportement, l’attitude, les valeurs, les connaissances, les compétences et la motivation.Pour évoluer de l’apparence à la statureet développer son charisme adapté à sa fonction *On n’a jamais l’occasion de faire deux fois une bonne première impression,* Coco Chanel[[25]](#footnote-25). *La première impression est toujours la bonne, surtout si elle est mauvaise.* Henri Janson[[26]](#footnote-26).

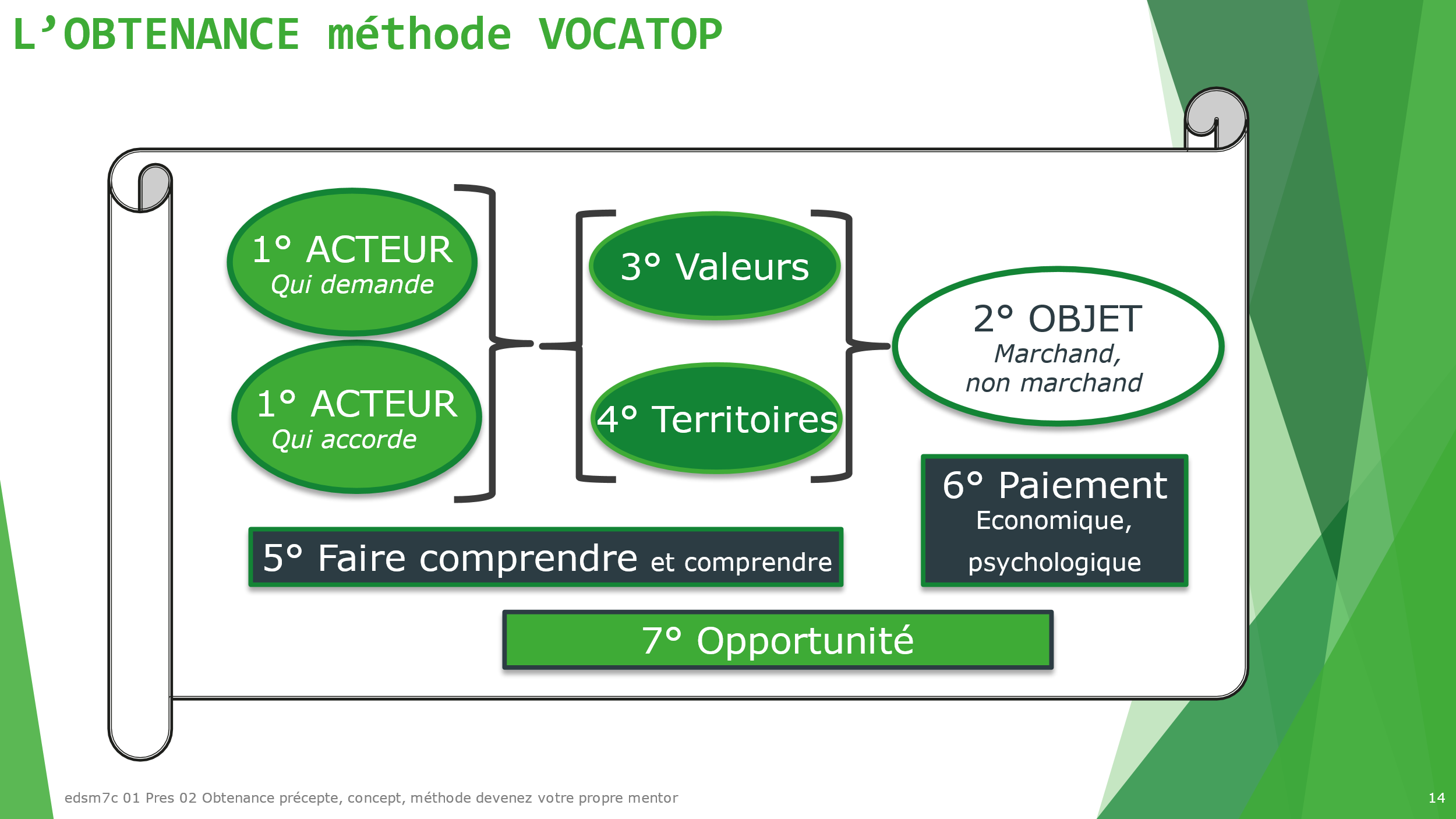


|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **EVALUATION** | | | | | |
| **Paramètres** | **Niveaux** | | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | |
| Comportement : *savoir être en fonction de la situation* |  |  |  |  |  | |
| Attitude : *état d’esprit* en fonction des valeurs |  |  |  |  |  | |
| Valeurs de responsabilité : *issues de la fonction* |  |  |  |  |  | |
| Valeurs de conviction : *issues des croyances socioculturelles* |  |  |  |  |  | |
| Connaissances : *savoir en relation avec la situation* |  |  |  |  |  | |
| Compétences : *savoir-faire en relation avec la situation* |  |  |  |  |  | |
| Motivation : *implication personnelle dans la situation* |  |  |  |  |  | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **REGULATION, ACTIONS A METTRE EN ŒUVRE** | | | |
| **Début** | **Paramètres** | **Commentaires** | **Fin** | |
|  |  |  |  | |
|  |  |  |  | |
|  |  |  |  | |

### 03 Obtenance

Clé n° 03 **Obtenance :** *Obtenir l’accord, savoir négocier en toutes circonstances*. Un accord doit être obtenu dans toutes les circonstances, qu’il soit marchand et/ou non marchand, *La règle n°01 de l’Obtenance c’est quand la demande correspond au système de valeur, que le territoire est respecté et que l’effort pour l’accepter est possible. La règle n°02 consiste à relire la règle n° 01* l’auteur*.*

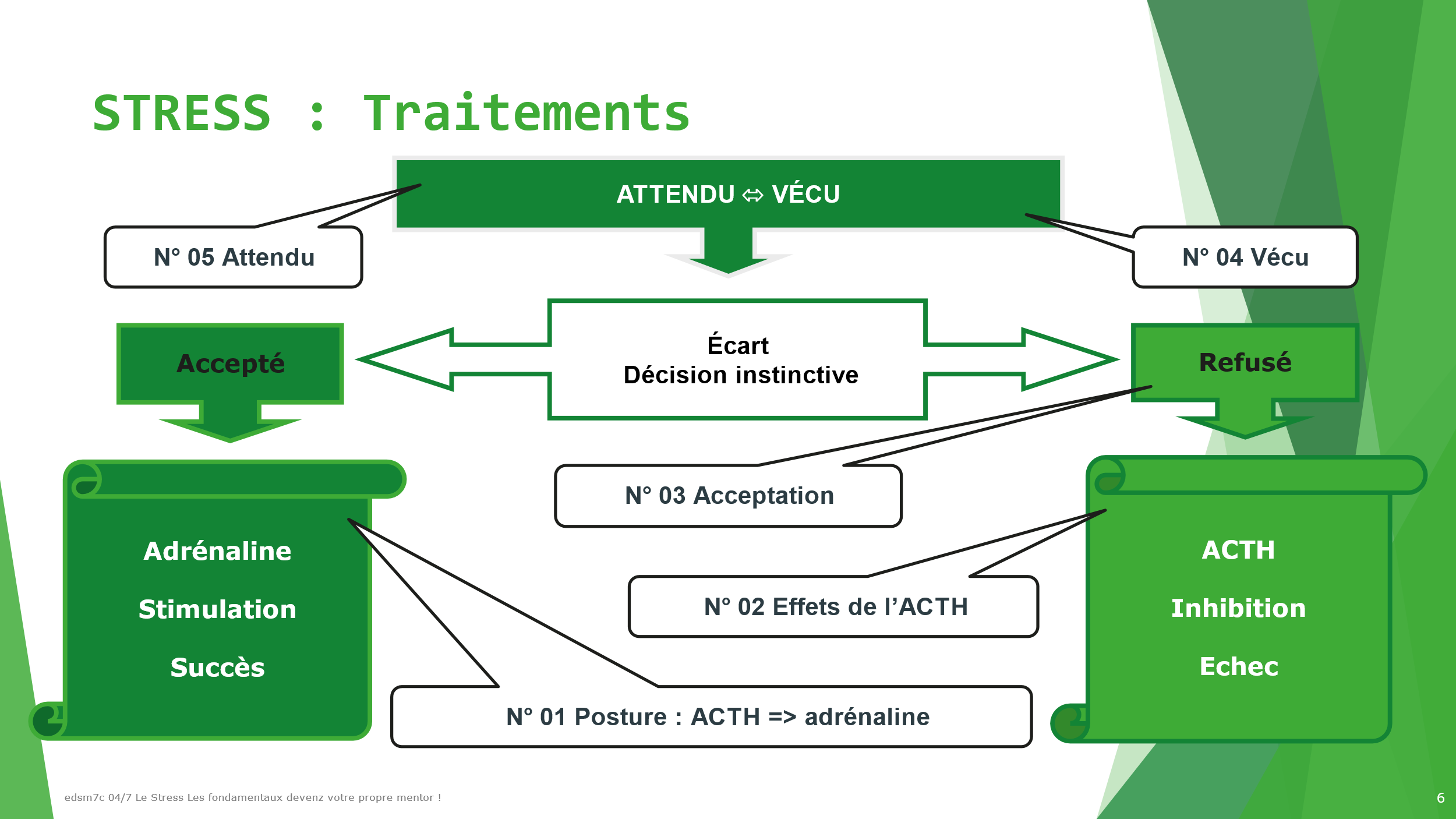


|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **EVALUATION** | | | | | |
| **Paramètres** | **Niveaux** | | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | |
| 1 Acteurs : *celui qui demande* |  |  |  |  |  | |
| 1 Acteurs : *celui qui accorde* |  |  |  |  |  | |
| 2 Objet : *marchand, non marchand* |  |  |  |  |  | |
| 3 Valeurs : *d’usage, de conviction, de responsabilité* |  |  |  |  |  | |
| 4Téritoires : *physique, psychologique, économique (acteurs)* |  |  |  |  |  | |
| 5 Faire comprendre et comprendre : *les paramètres* |  |  |  |  |  | |
| 6 Paiement : *économique, psychologique* |  |  |  |  |  | |
| 7 Opportunité : *liées au temps, lieu, personnes…* |  |  |  |  |  | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **REGULATION, ACTIONS A METTRE EN ŒUVRE** | | | |
| **Début** | **Paramètres** | **Commentaires** | **Fin** | |
|  |  |  |  | |
|  |  |  |  | |
|  |  |  |  | |

### 04 Stress

Clé n° 04 **Stress :** *Stressateur, savoir générer son bon stress en toutes circonstances.* Nous sommes Stressateur, le producteur de notre propre stress, il convient de produire le bon stress à la place du mauvais stress. *Le stress sans mauvais stress, le stress est un danger qui présente des opportunités.* Hans Selye[[27]](#footnote-27)*.*



|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **EVALUATION** | | | | | |
| **Paramètres** | **Niveaux** | | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | |
| Stress : *Le fonctionnement théorique.* |  |  |  |  |  | |
| Traitement 01 : *par la posture* |  |  |  |  |  | |
| Traitement 02 : *par les effets de l’ACTH.* |  |  |  |  |  | |
| Traitement 03 : *par l’acceptation, le deuil, la résilience*. |  |  |  |  |  | |
| Traitement 04 : *par la modification du vécu*. |  |  |  |  |  | |
| Traitement 05 : *par la modification de l’attendu*. |  |  |  |  |  | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **REGULATION, ACTIONS A METTRE EN ŒUVRE** | | | |
| **Début** | **Paramètres** | **Commentaires** | **Fin** | |
|  |  |  |  | |
|  |  |  |  | |
|  |  |  |  | |
|  |  |  |  | |

### 05 Management

Clé n° 05 **Management :** *faire faire et obtenir.* Définir et maîtriser son style de management : Expert – Leader – Manager – Dirigeant, pour être conforme à sa fonction, bâtir son avenir et faire carrière. *Le management est l’activité du professionnel de la performance des autres.* Philippe Gabillet[[28]](#footnote-28).

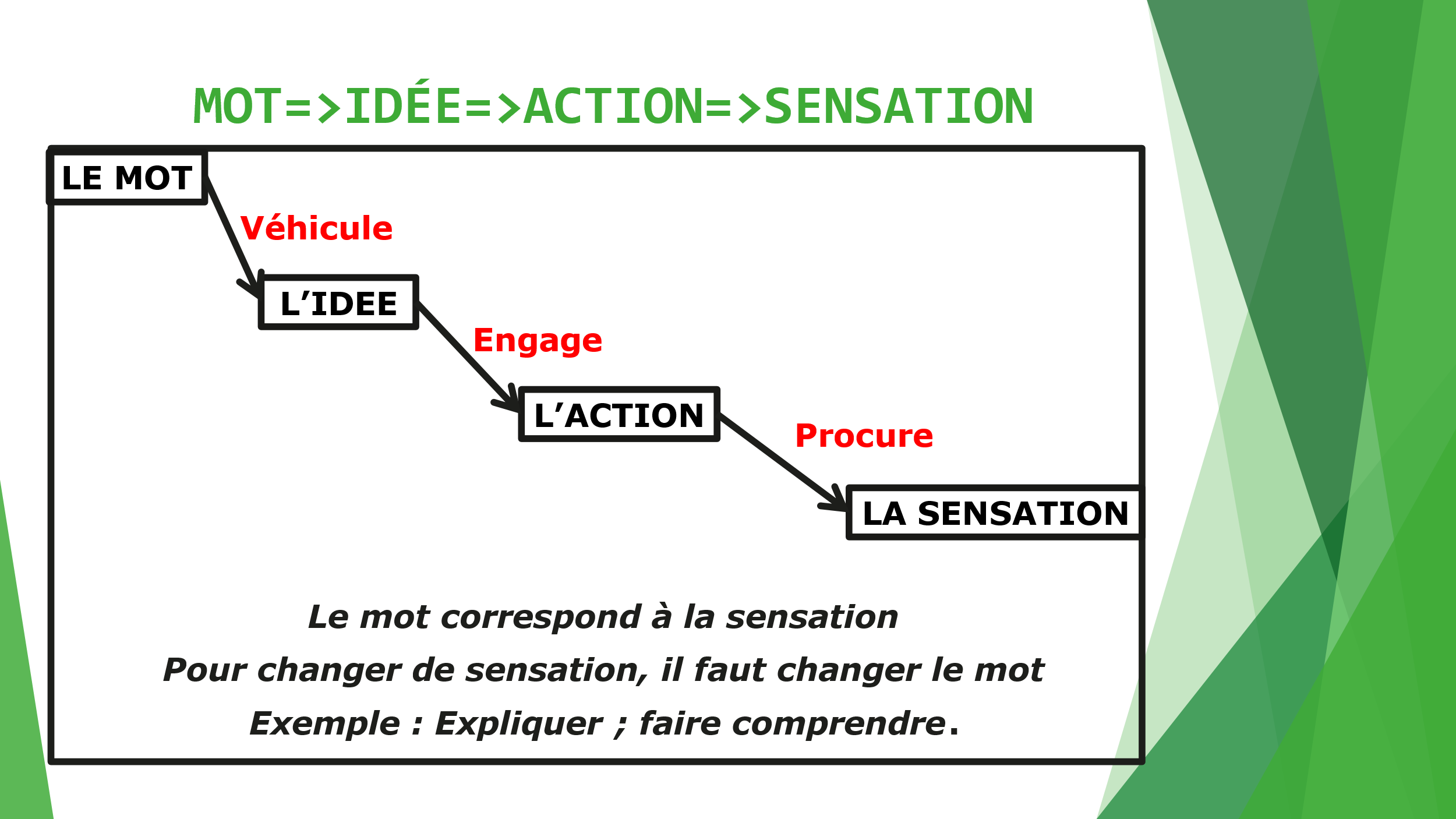


|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **EVALUATION** | | | | | |
| **Paramètres** | **Niveaux** | | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | |
| Référentiel : *existe, compris, accepté, appliqué* |  |  |  |  |  | |
| Expert : *par l’autorité* |  |  |  |  |  | |
| Leader : *par le charisme, l’enthousiasme* |  |  |  |  |  | |
| Manager : *par le respect, la pédagogie, le mentorat* |  |  |  |  |  | |
| Dirigeant : *par l’analyse, la vision du futur* |  |  |  |  |  | |
| 07 Qualité : *supprimer l’écart entre l’attendu et satisfaire* |  |  |  |  |  | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **REGULATION, ACTIONS A METTRE EN ŒUVRE** | | | |
| **Début** | **Paramètres** | **Commentaires** | **Fin** | |
|  |  |  |  | |
|  |  |  |  | |
|  |  |  |  | |

### Art oratoire

Clé n° 06 **Art oratoire :** *maîtriser son charisme par la rhétorique.* Maîtriser son éloquence dans toutes les situations professionnelles, sociales, familiales et intimes où l’usage des mots est un facteur déterminant. *L’éloquence consiste à dire tout ce qu'il faut et à ne dire que ce qu’il faut.* La Rochefoucauld[[29]](#footnote-29).



|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **EVALUATION** | | | | | |
| **Paramètres** | **Niveaux** | | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | |
| Art oratoire : *créer une émotion favorable à ses intentions.* |  |  |  |  |  | |
| Dialectique*: raisonnement pour convaincre.* |  |  |  |  |  | |
| Rhétorique*: techniques et règles de l’élégance persuasive.* |  |  |  |  |  | |
| Éloquence*: manière de s’exprimer.* |  |  |  |  |  | |
| Convaincre*: raisonnement pour faire, à admettre.* |  |  |  |  |  | |
| Art oratoire : *créer une émotion favorable à ses intentions.* |  |  |  |  |  | |
| Conviction*: Certitude de l’esprit avec preuves suffisantes.* |  |  |  |  |  | |
| Persuader*: faire accepter les idées.* |  |  |  |  |  | |
| Argument*: expression pour convaincre et obtenir l’accord.* |  |  |  |  |  | |
| Démonstration*: raisonnement pour fournir la preuve* |  |  |  |  |  | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **REGULATION, ACTIONS A METTRE EN ŒUVRE** | | | |
| **Début** | **Paramètres** | **Commentaires** | **Fin** | |
|  |  |  |  | |
|  |  |  |  | |
|  |  |  |  | |

### Qualité

Clé n° 07 **Qualité :** *supprimer l’écart entre l’attendu et le vécu pour provoquer un sentiment de satisfaction*. La démarche qualité représente le client auprès de l’opérateur, le contrôle qualité évite au client de vérifier lui-même. La qualité est une valeur relative en comparaison avec un référentiel et non une valeur absolue, quête de la perfection. *La qualité, élément de calcul de valeurs non mesurables ou élément de comparaison avec une référence.* Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales.



|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **EVALUATION** | | | | | |
| **Paramètres** | **Niveaux** | | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | |
| Qualité et non qualité : *définitions populaire et professionnelle* |  |  |  |  |  | |
| Historique : *la qualité remplace le client* |  |  |  |  |  | |
| Principe 1 Orientation client : *exigences du client* |  |  |  |  |  | |
| Principe 2 Leadership : *la direction gère la politique qualité* |  |  |  |  |  | |
| Principe 3 Implication du personnel : *utiliser les capacités* |  |  |  |  |  | |
| Principe 4 Approche processus : *moyens et activités liés* |  |  |  |  |  | |
| Principe 5 Management : *par système de processus* |  |  |  |  |  | |
| Principe 6 Amélioration continue : *objectif permanent* |  |  |  |  |  | |
| Principe 7 Prise de décision : *par les faits* |  |  |  |  |  | |
| Principe 8 Bénéfiques : *pour les 2, client fournisseurs* |  |  |  |  |  | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **REGULATION, ACTIONS A METTRE EN ŒUVRE** | | | |
| **Début** | **Paramètres** | **Commentaires** | **Fin** | |
|  |  |  |  | |
|  |  |  |  | |
|  |  |  |  | |

# Recommandation – Prescription – Plan d’action

La phase de régulation est le point d’ancrage de la démarche Agence Pédagogique pour définir et mettre en œuvre la structuration de l’action par la séparation du message, le conseil et/ou la pédagogie et les acteurs pour mener l'action pour obtenir la modification des comportements. La démarche se déroule en 6 phases :

1- Plate-forme commanditaire (cahier des charges)

2- Stratégie pédagogique

3- Pédagogie mix

4- Plan de conseil, de formation, de mentorat

5- Action

6- Régulation (audit entre le cahier des charges et le résultat, avec mesures correctrices)

***Phase 1 Plate-forme commanditaire (cahier des charges)***

Ce cahier des charges est défini par le commanditaire avec l'assistance éventuelle de l'Agence Pédagogique. Il contient les éléments suivants :

• la situation de départ (point A) insatisfaisante.

• les messages à diffuser, (message)

• les résultats à obtenir, l'objectif à atteindre (point B) situation satisfaisante.

• les contraintes (temps, lieu, budget, etc.),

***Phase 2 Stratégie pédagogique (offres(s))***

Après avoir pris connaissance de cahier des charges commanditaire l'Agence Pédagogique développe sa stratégie :

• analyse du cahier des charges (éventuellement refus, modification, évolution retour en phase 1)

• détermination du contenu (message, des thèmes d'études),

• choix du système, des méthodes et des moyens,

• élaboration du programme (organisation du contenu dans le temps avec une progression),

• rédaction de l'offre(s)

La réponse stratégique se déroule en général sur trois périodes :

• 1 ère période ferme

• 2 ème période optionnelle

• 3 ème période prévisionnelle

Après chaque période un glissement est mis en place par l'apport d'une nouvelle 3éme période prévisionnelle.

***Phase 3 Mix (matérialisation de la stratégie)***

Le Mix consiste à réaliser matériellement le message par des documents de toutes natures en respectant le système, les méthodes et les moyens. Dans le but d'apporter les connaissances et de favoriser leur mémorisation. La valeur ajoutée de cette démarche est apportée par la démarche pédagogique abductive.

Cette démarche pédagogique inspirée des modes de raisonnement et de connaissances scientifiques a pour vertu de proposer une approche propre à faire autorité à partir de la relation entre l’expertise conceptuelle (lois et théories universelles) et l’expérience contextuelle (faits établis par l’observation). La conséquence directe de cette approche est de développer une information qui fait autorité. La pédagogie abductive permet d’évoluer à volonté entre le pourquoi et le comment. Il convient de dérouler son raisonnement en application des 8 phases suivantes :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **LA PÉDAGOGIE ABDUCTIVE** | | |
| ***POURQUOI*** *est-ce ainsi ? Pouvoir appliquer dans des situations différentes*. | | |
| **01** | **Situation, vécu** | Devant une situation, pourquoi est-ce ainsi ? |
| **02** | **Lois et théories universelles** | Principes fondamentaux |
| **03** | **Conceptualisation, concept** | Hypothèses, modèles, théories, l’idée traduite par des mots |
| **04** | **Méthode** | Mode opératoire, process, procédé |
| ***COMMENT*** *faire ? Pouvoir appliquer dans une situation définie.* | | |
| **05** | **Méthodologie** | Science d’application de la méthode, comment faire ? |
| **06** | **Action** | Savoir-faire, tour de main, réalisation |
| **07** | **Résultat** | Indicateurs, critères, unités de compte |
| **08** | **Cohérence** | Régulation au regard de la situation de départ |

La démonstration est ainsi faite que l’on possède la connaissance des données théoriques et conceptuelles qui permettent de reproduire l’action et de pouvoir la décliner dans d’autres champs.

***Phase 4 Plan, programme (organisation de l'action dans le temps)***

L'Agence Pédagogique après avoir défini les phases précédentes, construit le plan, le programme en respectant les contraintes du commanditaire :

• mise en conformité avec les plans du commanditaire.

• établissement du calendrier et du lieu concernées,

• choix des intervenants (conseil, animateurs, formateurs, experts, spécialistes, etc..),

***Phase 5 Action (déroulement)***

L'Agence Pédagogique, seule ou avec le commanditaire assure l'animation de l'action de formation. La démarche C 3 E apporte une relation basée l’efficience :

• pour un même effort plus de résultats

• pour un même résultat moins d'effort.

***Phase 6 Régulation (contrôle qualité)***

Le principe de régulation contient les notions de contrôle et d'actions correctrices. L'Agence Pédagogique et le commanditaire vérifient le respect des objectifs et assurent les ajustements nécessaires. la régulation porte sur

• le bilan de fin d'action,

• le contrôle de ce qui a été réaliser,

• la détection des anomalies entre le cahier des charges et l’action,

• la mise au point des actions correctrice,

• la définition des actions future

• le suivi

L'objectif de l'Agence Pédagogique est de concevoir, réaliser et mettre en œuvre des moyens destinés à développer l'efficience\* des acteurs de l'entreprise.

# Conclusion

Devant la diversité des origines, des cultures et des principes socioculturels, les acteurs se trouvent démunis pour fédérer les intentions et faire progresser leur compétence indépendamment du statut étudiant, stagiaire, collaborateur, manager, dirigeant, enseignant, consultant, formateur, mentor…

La démarche proposée est complémentaire aux actions de management, d’enseignement, de formation, de conseil et de motivation existante dans les différentes organisations. Elle présente des caractéristiques de simplicité, de compréhension et d’utilisation. Après leurs mises en place, les contenus fournissent des points d’ancrage clairs et univoques aux instructions assignées par les fonctions et l’ambition personnelle.

Le système edsm7c influence l’évolution personnelle et collective. Il reprend les indicateurs des organisations apprenantes et fédératrices. Il offre deux avantages importants : le développement du niveau de motivation, et l’accès aux comportements attendus

# Annexes

## 01 Système edsm7c[[30]](#footnote-30) présentation

*«*[Enseigner la compréhension entre les humains est la condition et le garant de la solidarité intellectuelle et morale de l'humanité » Edgar Morin*[[31]](#footnote-31)*.](https://citation-celebre.leparisien.fr/citations/6643)

L’Education de Soi-Même en 7 clés, edsm7 permet de prendre en main son avenir personnel, professionnel et social en fonction des contextes. Elle permet de faire évoluer sa posture par l’activité de mentor pour se donner du confort et évoluer.

**Contenu :** edsm7c, liste des clés

Clé 1 Apprendre à Apprendre : *donner, recevoir les enseignements*.

Clé 1 Posture : *évoluer de l’apparence à la stature.*

Clé 3 Obtenance : *convaincre en toutes circonstances.*

Clé 4 Stress : *produire le bon stress à la place du mauvais stress.*

Clé 5 Management : *faire faire et obtenir.*

Clé 6 Art oratoire : *développer son charisme par la rhétorique.*

Clé 7 Qualité : *supprimer l’écart entre l’attendu avec satisfaction.*

**Limites :** le niveau de l’intelligence pratique, la capacité de raisonnement, la culture générale et le goût du travail de la personne concernée.

**Plan d’action :**

***Etape 01 :*** Analyse de la situation : Analyser la situation, en particulier la correspondance entre la situation actuelle et celle envisagée.

***Etape 02 :*** Définition des valeurs par exemple :

* L’efficience : même travail plus de résultats, même résultat moins de travail
* La qualité : pas d’écart entre l’attendu et le vécu
* Le commerce : être de bon commerce, de commerce agréable et faire des affaires
* Le respect : du territoire et des valeurs de l’interlocuteur.
* Etc.

***Etape 03 :*** Référentiel d’éducation de soi-même : Mise en œuvre de tout ou partie du référentiel Education de Soi-Même en 7 Clés.

Etape 04 : Plan d’action : Règle n°01 : Apprendre, recevoir et donner un enseignement, appliquer et faire appliquer les facteurs d’influence du succès. Règle n°02 : relire la règle n°01.

Etape 05 : Régulation : *Echouer, c’est avoir l’opportunité de recommencer de manière plus intelligente.* **Henry Ford**[[32]](#footnote-32)**.**

**Apprentissage :** Plusieurs voies sont possibles :

L’Education de Soi-Même, mise en œuvre d’un plan individuel d’autoapprentissage

Le mentorat par le dispositif traditionnel d’apprentissage individualisé

La formation à distance par un programme suivi périodiquement par un pédagogue

La formation en groupe en présentiel animé par un formateur consultant expert.

### Apprendre à apprendre

« *Celui qui aime la pratique sans la théorie, c’est comme piloter un bateau sans gouvernail, et celui qui aime la théorie sans la pratique c’est comme piloter un gouvernail sans bateau ».* Léonard de Vinci[[33]](#footnote-33)

Apprendre provoque le réflexe d’impatience de vouloir être capable de faire les choses sans passer par les cases apprendre les principes fondamentaux. « *Apprendre c’est appréhender, saisir par l'entendement, par un acte précis de la pensée conceptuelle. Saisir un aspect du monde extérieur et l’intérioriser dans son cerveau, emmener dans son cerveau tout le monde extérieur et le raccrocher, l’intégrer pour affiner au fur et à mesure notre modèle du monde »*[[34]](#footnote-34)Stanislas Dehaene.

**Objectif :** acquérir les fondamentaux : Précepte, concept, méthode pour pouvoir comprendre et maîtriser les bases et ensuite développer la méthodologie, l’action et obtenir les résultats attendus.

**Utilisation :** Pour obtenir le résultat attendu, il est nécessaire de procéder par une démarche spécifique : 01 Identifier le système composite et les différents fonctionnements / 02 Choisir la stratégie pédagogique / Développer les applications / 04 Réguler les résultats obtenus.

**Limites :** Le champ d’application d’un enseignement composite est limité par le niveau de l’intelligence pratique, de la capacité de raisonnement, de la culture générale et du goût du travail de celui qui demande l’accord.

**Contenus :** Les différentes activités professionnelles, sociales, familiales utilisent les systèmes composites par exemples :

* ***L’Obtenance :*** Natures, territoires, valeurs, objets, acteurs, situations… pour obtenir l’accord de son ou ses interlocuteurs.
* ***La posture :*** Attitude, comportement, connaissances, compétences, motivations, valeurs… pour être conforme aux attentes de ses interlocuteurs et pour satisfaire sa propre stratégie.
* ***Le management :*** Expert, leader, manager, dirigeant, instruments… pour faire faire et obtenir une action.
* ***L’éloquence :*** Rhétorique, 3 discours, 5 éléments de disposition, 3 types d’arguments, 3 figures de style, 5 figures de rhétorique…
* ***Etc.***

**Pédagogie :** Apprendre un système composite représente la quintessence de l’apprentissage, cela met en œuvre l’intelligence au sens de la fonction mentale d'organisation du réel en pensées. *Être le mentor de soi-*même et des autres par le programme Education de Soi-Même en 7 clés pour développer l’efficience de ses compétences comportementales dans sa vie personnelle, professionnelle et sociale. Efficience : même travail plus de résultats ; mêmes résultats moins de travail.

**Conclusion :** apprendre à apprendre pour donner, recevoir et maîtriser les enseignements :

*« Apprendre ce n’est pas remplir un vase, mais allumer un feu »* Aristophane[[35]](#footnote-35)*.*

*« Il est toujours conseillé d’avoir conscience de notre ignorance »* Charles Darwin[[36]](#footnote-36).

*« Donner, recevoir et maîtriser les enseignements, enseigner c’est apprendre deux fois ».* Joseph Joubert[[37]](#footnote-37)

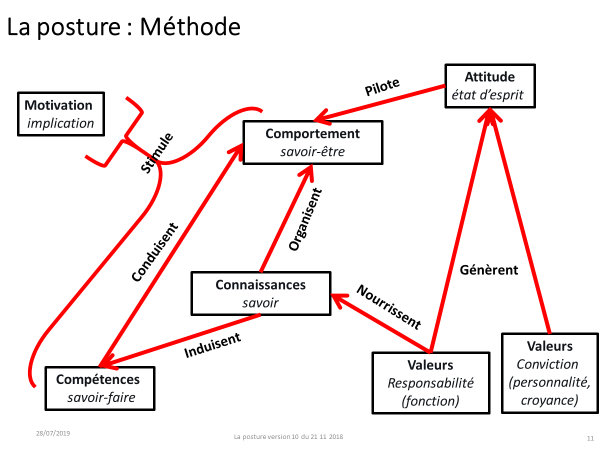
*« Avant de dessiner les personnages habillés, il faut savoir les dessiner à poil ! »* à dit un graphiste numérique à notre fils de 13ans, il ajouta : *« Avant de faire des dessins sur ordinateur, j’ai fait les Beaux-Arts* ». Notre fils nous demanda de suivre les cours du soir des Beaux-Arts.

### 2/7 Posture

*On n’a jamais l’occasion de faire deux fois une bonne première impression,* Coco Chanel.

*La première impression est toujours la bonne, surtout si elle est mauvaise,* Henri Janson.

La posture se définit comme la situation physique, professionnelle, morale, politique, sociale, économique, familiale, perceptible de quelqu'un dans un environnement déterminé*. L’objectif est d’agir sur* chacun des 6 paramètres pour construire la posture répondant à la situation. Pour évoluer de l’apparence à la statureet développer son charisme adapté à sa fonction.La posture est un système composite réversible, à l’instar du prisme qui peut décomposer la lumière tel un arc-en-ciel. Il peut également, à partir des lumières de l’arc-en-ciel, créer la lumière souhaitée. La posture peut être analysée de deux façons : 01 La posture spontanée pour comprendre les influences de chacun des 6 paramètres ; 02 La posture maîtrisée en utilisant à discrétion les 6 paramètres.



* Posture = Comportement + Attitude + Valeurs + Connaissances + Compétences x Motivation
* Comportement : façon d’être perceptible, conséquence de l’attitude.
* L’attitude pilote le comportement (état d’esprit, schéma mental)
* Les valeurs de conviction et/ou de responsabilité influencent et orientent l’attitude
* Les connaissances pour gérer son incompétence
* Les compétences, le savoir-faire, transformation des connaissances en action opérationnelle
* La motivation est le facteur d’amplification de la posture
* Les valeurs peuvent créer un dilemme entre les valeurs de responsabilités et de conviction.

Si l’apparence, la posture est conforme aux attentes[[38]](#footnote-38) : *Bonus de 15% sur les notes (écolier, collégien, lycéen, étudiant). Recrutement influencé favorablement de 55 et 65%*. *Niveau de salaire augmenté de 15 à 20%. Une physionomie jugée correcte ou harmonieuse vous place dans un état de grand versus état de petit*[[39]](#footnote-39)*. Vous pouvez accéder à un même niveau de salaire que les gens attirants… si vous soignez votre apparence*[[40]](#footnote-40)*. Une solution... La maîtrise de sa posture*[[41]](#footnote-41)*.* « *Si tu es à Rome, vis comme les Romains ; si tu es ailleurs, vis comme on y vit »* Ambroise de Milan[[42]](#footnote-42)

### Clé 3/7 Obtenance

*« La règle n°01 de l’Obtenance c’est quand la demande correspond au système de valeur, que le territoire est respecté et que l’effort pour l’accepter est possible. La règle n°02 consiste à relire la règle n° 01 »* L’auteur.

Nous avons tous besoin d’obtenir un accord dans les domaines du commerce, de la négociation, de la vente et des relations humaines dans la vie professionnelle, familiale, sociale et intime, qu’il soit marchand et/ou non marchand.

La méthode VOCATOP remplace la multitude de pratiques, de méthodes, de démarches de consultants utilisées pour répondre à chaque situation de commerce, de vente, de négociation et de relation humaine, par sa grammaire à 7 paramètres hétérogènes composites pour obtenir l’accord **:**

**V = Valeurs :** *Valeur d’usage de la décision ; valeur de responsabilités de la fonction ; valeur de conviction croyances.*

**O = Objets :** *Marchand, non marchand, mixte.*

**C = Comprendre et faire comprendre :** *Pédagogie pour démontrer la compatibilité de la demande avec les valeurs et le territoire.*

**A = Acteurs :** *Celui qui demande et celui qui accorde, individu, groupe, organisation.*

**T = Territoires :** *Développer la confiance par le respect du territoire (physique, psychologique, fonctionnel) de celui qui accorde.*

**O = Opportunités :** *Créer, gérer les* *circonstances favorables par le plan stratégique et la réactivité à l’aide d’instruments tactiques.*

**P= Paiements :** *faire accepter le paiement économique et psychologique dans le cadre de la solvabilité de celui qui accorde.*

**Exemples :**

***La négociation de pompes d’irrigation dans le nord du Pakistan :*** *Les décideurs politiques ont besoin du vote des paysans, il achète des bulletins de vote.*

***La soutenance d’un mémoire devant un jury :*** *Chaque membre du jury a un système de valeur différent, il convient de répondre à cela ; l’école -j’ai bien évolué ; le professionnel – je suis presque prêt ; l’ancien élève – je suis digne d’être des vôtres ; le professeur – la pédagogie était exigeante, mais c’est pour cela que j’ai progressé…*

***La vente d’une montre pour un étudiant ayant réussi un examen*** : *ce n’est pas une montre, mais un symbole de réussite.*

***L’accord de son conjoint pour avoir un chien :*** *vouloir faire plaisir*.

Le site internet d’un consultant formateur *: j’ai compris votre problème, j’ai déjà traité cette situation, je maîtrise les techniques et je suis motivé.*

***L’accord de l’architecte des Bâtiments de France pour une rénovation*** : *je m’en remets à votre expertise et votre territoire de décision, mais j’ai des contraintes à traiter.*

La vente d’une Audi A3, à une jeune femme devenue directrice d’hôtels : *j’ai réussi et la première personne à qui je vais la montrer c’est mon père.*

***La suppression d’un conflit entre un Directeur général et sa présidente*** : *La présidente a besoin d’un DGA qui décide, il faut dire, dans ses activités, je décide et non je propose.*

***La négociation de paix en 1945 entre le Japon et les États-Unis d’Amérique*** : *Les autorités japonaises ont conclu la paix avec les Américains pour préserver l’Empire en tant qu’organisation politique au lieu des Russes qui auraient changé le régime.*

***La vente d’une maison :*** *faire du home-staiging pour rendre la maison neutre sans marqueur de territoire de celui qui vend.*

L’Obtenance est en mesure d’obtenir l’accord, convaincre en toutes circonstances. *« A vous d’inventer votre histoire et de vivre vos succès ! » l’auteur*[[43]](#footnote-43)*.*

### Clé 4/7 Stress

*Le stress sans mauvais stress, le stress est un danger qui présente des opportunités.* Hans Selye[[44]](#footnote-44)*.*

Le stress, syndrome général d’adaptation a été défini par Hans Selye. Il a utilisé le vocable stress ; stress positif : eustress ou négatif : distress. A l’origine le vocable stress définit une action physique de type contrainte mécanique, qui entraîne une rupture.

Le stress est la relation personnelle que l'on établit entre l'attendu et le vécu, elle fait naître un écart accepté, ou refusé de façon inconsciente, puisque traité au niveau du cerveau reptilien. Les effets générés sont différents l’acceptation produit le bon stress, l’adrénaline ; le refus produit le mauvais l’adrénocorticotrope (ACTH adreno cortico tropin hormon)) suivant le schéma :

Le stress est développé par le Professeur Henri Laborit, [[45]](#footnote-45)et illustré dans le film d’Alain Resnais, Mon oncle d’Amérique. Exemples de situations qui entrainent le stress :



***Socialement positif***

|  |  |
| --- | --- |
| **Accepté, Adrénaline** | **Refusé, ACTH** |
| Les bonnes sensations du sportif  Débuter son travail avec un peu de retard pour se mettre volontairement sous pression | Gagner à un jeu  Mariage  Fiasco masculin  Changement de vie positif |

***Socialement négatif (pour l’auteur des faits)***

|  |  |
| --- | --- |
| **Accepté, Adrénaline** | **Refusé, ACTH** |
| Assassinat, mystification, escroquerie, tueur en série, manipulateur | Perte du conjoint, condamnation, licenciement, problème financier, changement de vie négatif. |

L'objectif porte sur la nécessité absolue de passer du mauvais (ACTH) au bon stress (adrénaline). Les niveaux d’intervention et les moyens de traitement sont les suivants :

***La posture 01 :*** pourse protéger de façon permanente, agir sur l’attitude, faire évoluer son état d’esprit vers l’acceptation

***Le refus 02 :*** pour gérer les effets de l'ACTH, éviter les médicaments, les drogues et la nourriture par excès ou par manque (boulimie, anorexie), l’activité physique, la relaxation sous toutes ses formes.

***L’acceptation 03 :*** pour supprimer le refus : le deuil, accepter une situation comme étant irréversible et relativiser, ne pas s’investir si l’on ne peut intervenir sur une situation, Exemple la météo : pas de mauvais temps seulement mauvais équipements.

***Le vécu 04 :*** pour le rendre acceptable, modifier les conditions du vécu. Supprimer l’écart l’aide de méthodes de résolution de problème.

***L’attendu 05 :*** modifier l’attente, supprimer l’attendu. Définir des objectifs de moyens en plus des objectifs de résultats.

Le stress est un évènement personnel sur lequel il est possible d’intervenir pour savoir générer le bon stress en toutes circonstances.

### Clé 5/7 Management

*Le management est l’activité du professionnel de la performance des autres.* Philippe Gabillet[[46]](#footnote-46).

L’évolution de carrière d’un collaborateur, depuis stagiaire jusqu'à dirigeant, passe par différents styles de management, système composite qu’il faut apprendre à identifier et à maîtriser. Le style de management : Expert – Leader – Manager – Dirigeant est l’ensemble des moyens d’expressions qui traduisent la façon de penser d’une personne qui exerce des responsabilités. Il permet de maîtriser la posture, la stature par les valeurs, l’attitude et le comportement.

**Expert :** Personne qui a acquis une grande habileté, un grand savoir-faire dans une profession, une discipline, par une longue expérience.

**Leader :** Personne qui entraîne, est à la tête d'une organisation, mène, détient le commandement, grande autorité, est populaire et exerce un ascendant réel. Dérivé de *to lead* conduire, mener, diriger devant.

**Manager :** Personne qui conduit, organise la vie d’individus, responsable de la direction, de l'administration d’un centre de profit., dérivé de *to manage*, conduire, diriger, à l'origine terme d'équitation *entraîner, dresser*, emprunté à l'italien *managgiare* manier, travailler.

**Dirigeant :** Personne qui dirige une organisation, qui exerce un pouvoir, qui en a la responsabilité. L'accent est mis sur l'idée de mouvement avec en vue un lieu déterminé ou un but à atteindre.

Une même fonction peut utiliser les 4 paramètres dans des proportions variables.

**Définitions des 4 fonctions :**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Paramètre** | **Expert** | **Leader** | **Manager** | **Dirigeant** |
| Fonction | C’est un spécialiste | Fait autorité, meneur | Conduit à distance | Dirige |
| Est centre sur | Excellence et technique | Son image, ses idées | Stratégie de sa fonction | Avenir, vision du futur |
| Porte son action sur | Contenu, technique | Objectifs | Organisation et onction | La prévision |
| Est reconnu pour | Expertise personnelle | Son charisme | Sa pédagogie | Envisager demain |
| Référentiel utilisée | Il dit est le référentiel | Il fait est le référentiel | Invente les référentiels | Celui de demain |
| Système de valeur | Science, technique… | Psychoaffective | Relation des acteurs | Anticipation, prévision |
| Besoin personnel | Être reconnu | Être aimé | Être respecté | Être estimé |

Aucun des modes : Expert – Leader – Manager – Dirigeant, n'est supérieur à l'autre dans l'absolu pour faire faire et obtenir. La règle qui s'impose est la lucidité, la pertinence pour choisir le mode pour être conforme à sa fonction, bâtir son avenir et faire carrière.

### Clé 6/7 Art oratoire

*L’éloquence consiste à dire tout ce qu'il faut et à ne dire que ce qu’il faut.* La Rochefoucauld[[47]](#footnote-47).

Au croisement de la rhétorique et de l’éloquence, l’Art Oratoire est l’art de convaincre, d’émouvoir par la parole. Maîtriser son éloquence dans toutes les situations professionnelles, sociales, familiales et intimes ou l’usage des mots est un facteur déterminant pour maîtriser son charisme.

***Art oratoire :*** l’art de créer une émotion favorable à ses intentions.

***Dialectique :*** se rapporte au raisonnement dans le but de convaincre.

***Rhétorique :*** stratégie, tactiques et techniques qui permettent de s’exprimer avec une élégance persuasive.

***Éloquence***: manière de s’exprimer de façon à émouvoir, à persuader par la maîtrise du discours.

***Convaincre :*** conduire un raisonnement pour faire, à admettre le vrai ou le nécessaire.

***Conviction :*** Certitude de l’esprit fondée sur des preuves jugées suffisantes.

***Persuader :*** faire accepter les idées portées par son discours.

***Argument :*** expression construite ayant pour but de convaincre d’obtenir l’accord.

***Démonstration :*** Affirme la réalité par le raisonnement fournir la preuve de quelque chose.

Les mots illustrent les idées ; ils influencent et conditionnent le comportement des interlocuteurs, l’idée engage l’action, l’action procure la sensation, la sensation est conditionnée par le mot. Le choix du mot est fondateur de l’art oratoire.

**Mise en œuvre :** l’Art Oratoire a vocation de convaincre ses interlocuteurs, il est conduit par un assemblage complexe :

|  |  |
| --- | --- |
| **N°1 :**  **Message** | Contenu de l’information à délivrer. |
| **N°2 :**  **Auditoire** | Cible principale et secondaire : De quoi doit-il être convaincu ? Que doit-il avoir compris ? |
| **N°3 :**  **Discours** | 1er Judiciaire : Accuser ou défendre des causes  2e Délibératif : Conseiller un auditoire  3e Epidictique : Faire l’éloge devant un grand public. |
| **N°4 :**  **Styles** | 1er Noble : destiné à émouvoir.  2e Simple : sobre, précis, destiné à instruire.  3e Tempéré : anecdote et humour. |
| **N°5 :**  **Arguments** | 1er Logos : basé sur le raisonnement.  2e Pathos : caractère émouvant, colère, passion…  3e Ethos : confiance, empathie, équité, sincérité… |
| **N°6 :**  **Figures** | 1re Figure de mots : impact sonore  2e Figure de sens : chercher à faire comprendre.  3e Figure de construction : ordre du discours.  4e Figure de pensée : agir la connivence.  5e Figure de style : mots peu nombreux, |
| **N°7 :**  **Plan** | 1er L’exorde ou présentation de la situation.  2e La narration ou l’observation, proposition.  3e La confirmation, démonstration, preuve.  4e La réfutation, la confirmation, arguments.  5e La péroraison ou l’action. |

**Plan de mise en œuvre :**

|  |  |
| --- | --- |
| **Phases** | **Contenu à définir** |
| **01** | 01 message et 02 auditoire. |
| **02** | 03 discours, 04 le style et 05 les arguments. |
| **03** | 06 les figures. |
| **04** | 07 la disposition dont 07.1 exorde et 07.2 péroraison. |
| **05** | Valider et ajuster et répéter. |

La finalité de l’art oratoire est la maîtrise de son charisme par la rhétorique.

### Clé 7/7 Qualité

*« Donnons aux choses le sens qu’elles méritent »* Dupont-Moretti[[48]](#footnote-48)

Le mot qualité, d’origine latine *« qualitas »* signifie manière d’être. La démarche qualité représente le client auprès de l’opérateur, le contrôle qualité évite au client de vérifier lui-même. La qualité[[49]](#footnote-49) se définit par les informations suivantes :

***L’origine :*** *Remplacer le client aux côtés du producteur.*

***L’objectif :*** *Supprimer l’écart entre l’attendu et le vécu pour provoquer un sentiment de satisfaction.*

***L’échantillon :*** *Eviter de contrôler l’ensemble de la production.*

***La normalisation :*** *Coder de communication****.***

***Le contrôle :*** *Vérifier la conformité entre l’attendu et le vécu.*

***L’amélioration permanente :*** *Contrôler, réguler pour améliorer*

***La traçabilité :*** *Décrire ce que l’on fait, faire ce que l’on a écrit.*

***L’organisation, les produits et les individus :*** *Conformer les 3.*

***La certification :*** *Certifier exonère de vérifier lui-même.*

***La définition* populaire** *: Caractéristique de nature, bonne ou mauvaise, d'une chose ou d'une personne, valeur absolue.*

***La définition ISO 9001*** *: Aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques d'un objet à satisfaire des exigences, valeur relative.*

***La définition simplifiée* :** *Pas d’écart entre l’attendu et le vécu, valeur relative pour provoquer un sentiment de satisfaction.*

***La définition sous qualité****, Par défaut, absence la prestation.*

***La définition sur qualité :*** *Par excès sans rapport avec la demande".*

***La définition du client :*** *Obtenir, à date la prestation attendus.*

***La définition du fournisseur :****1 - Analyser le besoin (implicite et explicite), 2 - Valider sa perception du besoin avec le client, 3 - Mettre en harmonie : le cahier des charges et la capacité de réalisation 4 - Accepter la mission si les 3 premières rubriques sont accomplies.*

**La Démarche Qualité**

Composants de la démarche qualité en tant qu’outil de codification des compétences de l'entreprise :

* **Maîtrise du savoir-faire** : l’entreprise reste maîtresse de ses compétences et ses capacités.
* **Traçabilité et la reproductibilité** : décrire ce que l'on fait et faire ce que l'on a écrit.
* **Anomalies** : détections et traitements ; chaque acteur doit mettre en œuvre le processus de traitement.
* **Système homéostatique** : la Démarche Qualité en entreprise doit pouvoir se réguler et se nourrir d'elle-même et ainsi être en équilibre.

**Les secteurs de la qualité**:

* *Les niveaux géographiques : nation, continent, international.*
* *Les champs : organisation, production, personne.*
* *Les secteurs : première partie, seconde partie, tierce partie.*

**Le management de la qualité mobilise 8 principes**

1. *Orientation client :* exigences du client*.*
2. *Leadership :* la direction gère la politique qualité*.*
3. *Implication du personnel :* utiliser les capacités*.*
4. *Approche processus :* moyens et activités liées.
5. *Management :* par système de processus.
6. *Amélioration continue :* objectif permanent*.*
7. *Prise de décision :* parles faits.
8. *Bénéfiques :* pour les 2, client fournisseur*.*

L’usage du mot qualité nécessite une précision fondamentale pour lever toute ambiguïté, tout risque de confusion, toutes possibilités d’incompréhension.

## 02-Ressources documentaires

### Publications

* [7 clés pour réussir](https://www.fnac.com/a15581266/Jean-Jacques-Machuret-7-cles-pour-reussir) Excellez en toutes circonstances grâce à vos soft skills. Jean-Jacques MACHURET VA Edition 2021<https://www.va-editions.fr/7-cles-pour-reussir-c2x33739664>
* [Savoir convaincre en toutes circonstances](https://www.fnac.com/a15194143/Jean-Jacques-Machuret-Savoir-convaincre-en-toutes-circonstances). La méthode de négociation de "l'Obtenance". Jean-Jacques MACHURET VA Edition 2021<https://www.va-editions.fr/savoir-convaincre-en-toutes-circonstances-c2x32018092>
* [Stressateur](https://www.fnac.com/a15194142/Jean-Jacques-Machuret-Stressateur). La méthode pour transformer son stress en toutes circonstances. Jean-Jacques MACHURET VA Edition 2021 <https://www.va-editions.fr/stressateur-la-methode-pour-transformer-son-stress-en-toutes-circonstances-c2x33413740>
* Thèse de doctorat : Les facteurs de la performance commerciale en formation professionnelle : le cas du néo formateur consultant (NFC) <https://www.theses.fr/2016CNAM1052> et en 180 secondes <https://www.youtube.com/watch?v=iu5QRcYApw4>
* [Comment obtenir l’accord d’un client pour un consultant ? Une approche possible par la notion d’obtenance](https://www.cairn.info/revue-questions-de-management-2018-3-page-53.htm) [Michel Dalmas](https://www.cairn.info/publications-de-Michel-Dalmas--125598.htm), [Jean-Jacques Machuret](https://www.cairn.info/publications-de-Jean-Jacques-Machuret--685627.htm) Dans [Question(s) de management](https://www.cairn.info/revue-questions-de-management.htm) [2018/3 (n° 22)](https://www.cairn.info/revue-questions-de-management-2018-3.htm) <https://www.cairn.info/publications-de-Jean-Jacques-Machuret--685627.htm>
* Article sur NLTO VA Edition <https://www.nlto.fr/Les-soft-skills-compliquees-ou-complexes%E2%80%89_a4306.html>
* L’évolution de carrière : [Bibliothèque Compétences comportementales : S01E04 EDSM7c Rebondir à mi-parcours - YouTube](https://www.youtube.com/watch?v=gmG1UtxSgvw&list=PL5dV2eeVEOIf9vw6rDuvypbJQtmajoPGh&index=4)7
* La relaxation : [Bibliothèque Compétences comportementales : S01E05 EDSM7c Training autogène - YouTube](https://www.youtube.com/watch?v=eRYyVAD3004&list=PL5dV2eeVEOIf9vw6rDuvypbJQtmajoPGh&index=5&t=104s)
* L’apparence : [Bibliothèque Compétences comportementales : S01E06 EDSM7c Le pouvoir de l'apparence - YouTube](https://www.youtube.com/watch?v=Ub-L1juh8tw&list=PL5dV2eeVEOIf9vw6rDuvypbJQtmajoPGh&index=6&t=5s)
* Définir les systèmes de vente : [Bibliothèque Compétences comportementales : S01E09 EDSM7c Commerciator - YouTube](https://www.youtube.com/watch?v=myasNDItbs4&list=PL5dV2eeVEOIf9vw6rDuvypbJQtmajoPGh&index=9)

### Articles Rh info

Rh info est le site de ADP gsi à destination des managers en général et des DRH en particulier. Ces articles traitent d’une situation de management liée aux soft skills et propose des pistes et des moyens de traitement.

22 02 17 Manager le télétravail par les soft skills.

<https://www.fr.adp.com/rhinfo/articles/2022/02/manager-le-teletravail-par-les-soft-skills.aspx>

22 03 17 Rénover le management par les soft skills.

<https://www.fr.adp.com/rhinfo/articles/2022/03/renover-le-management-par-les-soft-skills.aspx>

22 04 18 Le DRH, le Codir et les soft skills.

<https://www.fr.adp.com/rhinfo/articles/2022/04/le-drh-le-codir-et-les-soft-skills.aspx>

22 05 17 Le DRH, le pléonasme et les soft skills.

<https://www.fr.adp.com/rhinfo/articles/2022/05/le-drh-le-pleonasme-et-les-soft-skills.aspx>.

22 06 16 05 Le DRH, le commerce et les soft skills.

<https://www.fr.adp.com/rhinfo/articles/2022/06/le-drh-le-commerce-et-les-soft-skills.aspx>

22 07 20 06 Le DRH, l’expérience collaborateur et les soft skills

[Le DRH, l’expérience collaborateur et les soft skills (adp.com)](https://www.fr.adp.com/rhinfo/articles/2022/07/le-drh-lexperience-collaborateur-et-les-soft-skills.aspx)

22 09 20 Le DRH, le coach, le mentor et les soft skills.

[Le DRH, le coach, le mentor et les soft skills ! (adp.com)](https://www.fr.adp.com/rhinfo/articles/2022/09/le-drh-le-coach-le-mentor-et-les-soft-skills.aspx)

22 10 20 08 Le DRH, mentor soi-même et les soft skills.

[Le DRH, mentor, soi-même et soft skills ! (adp.com)](https://www.fr.adp.com/rhinfo/articles/2022/10/le-drh-mentor-soi-meme.aspx)

22 11 20 09 Le DRH, le mauvais stress, le bon stress et les soft skills

[Le DRH, le mauvais stress, le bon stress et les soft skills ! (adp.com)](https://www.fr.adp.com/rhinfo/articles/2022/11/drh-stress-et-soft-skills.aspx)

22 12 20 Le DRH, la doctrine et les soft skills

[Le DRH, la doctrine et les soft skills ! (adp.com)](https://www.fr.adp.com/rhinfo/articles/2022/12/drh-doctrine-et-soft-skills.aspx)

23 01 20 Le DRH le charisme, l'autorité, le travail et les soft skills

[Le DRH, le charisme, l’autorité, le travail et les soft skills ! (adp.com)](https://www.fr.adp.com/rhinfo/articles/2023/01/drh-charisme-autorite-travail-et-soft-skills.aspx)

23 02 20 Le DRH, l'état d'esprit du passé, du présent, de l'avenir et les soft skills

[Le DRH, l’état d’esprit du passé, du présent, de l’avenir et les soft skills ! (adp.com)](https://www.fr.adp.com/rhinfo/articles/2023/02/drh-passe-present-avenir-et-soft-skill.aspx)

23 03 20 Le DRH, le rendement, l'efficience et les soft skills

[Le DRH, le rendement, l’efficience et les soft skills ! (adp.com)](https://www.fr.adp.com/rhinfo/articles/2023/03/le-drh-le-rendement-lefficience-et-les-soft-skills.aspx)

23 04 20 Le DRH la RSE et les softs skills

[Le DRH, la RSE et les soft skills ! (adp.com)](https://www.fr.adp.com/rhinfo/articles/2023/04/le-drh-la-rse-et-les-soft-skills.aspx)

23 05 20 Le DRH le marketing personnel et les soft skills

[Le DRH, le marketing personnel et les soft skills ! (adp.com)](https://www.fr.adp.com/rhinfo/articles/2023/05/le-drh-le-marketing-personnel-et-les-soft-skills.aspx)

23 06 01 Le DRH le sens le moyen et les soft skills

[Le DRH, le sens, le moyen et les soft skills ! (adp.com)](https://www.fr.adp.com/rhinfo/articles/2023/06/le-drh-le-sens-le-moyen-et-les-soft-skills.aspx)

23 07 20 Le DRH consultant des soft skills

[Le DRH consultant des soft skills ! (adp.com)](https://www.fr.adp.com/rhinfo/articles/2023/07/le-drh-consultant-des-soft-skills.aspx)

23 09 11 Le DRH, le harceleur, le harcellé et les soft skills

[Le DRH, le harceleur, le harcelé et les soft skills ! (adp.com)](https://www.fr.adp.com/rhinfo/articles/2023/09/harcelement-et-soft-skills.aspx)

23 10 20 Le DRH, la diversité culturelle, le projet d’entreprise et les soft skills !

<https://www.fr.adp.com/rhinfo/articles/2023/10/le-drh-la-diversite-culturelle-le-projet-dentreprise-et-les-soft-skills.aspx>

23 11 20 Le DRH, la performance commerciale, la qualité et les soft skills !

<https://www.fr.adp.com/rhinfo/tags.aspx?tag=Valeurs%20&id=812ca2d8-1f29-4ae4-b99e-8540de8fbef6>

23 12 20 Le DRH, les valeurs absolues, les valeurs relatives et les soft skills !

[Le DRH, les valeurs absolues, les valeurs relatives et les soft skills ! (adp.com)](https://www.fr.adp.com/rhinfo/articles/2023/12/le-drh-les-valeurs-et-les-soft-skills.aspx)

24 01 20 Le DRH, le pouvoir, l’autorité et les soft skills !

[Le DRH, le pouvoir, l’autorité et les soft skills ! (adp.com)](https://www.fr.adp.com/rhinfo/articles/2024/01/le-drh-le-pouvoir-lautorite-et-les-soft-skills.aspx)

24 02 20 Le DRH, La vie d’études, la vie professionnelle et les soft skills !

[Le DRH, La vie d’études, la vie professionnelle et les soft skills ! (adp.com)](https://www.fr.adp.com/rhinfo/articles/2024/02/le-drh-la-vie-detudes-la-vie-professionnelle-et-les-soft-skills.aspx)

24 03 20 Le DRH, Le changement, la pédagogie, la décision, l’effort et les soft skills !

[Le DRH, Le changement, la pédagogie, la décision, l’effort et les soft skills ! (adp.com)](https://www.fr.adp.com/rhinfo/articles/2024/03/le-drh-le-changement-la-pedagogie-la-decision-l-effort-et-les-soft-skills.aspx)

24 04 20 Le DRH, les phrases, le modèle et les soft skills !

<https://www.fr.adp.com/rhinfo/articles/2024/04/le-drh-les-phrases-le-modele-et-les-soft-skills.aspx>

24 05 20 Le DRH, la forme, le fond et les soft skills !

<https://www.fr.adp.com/rhinfo/articles/2024/05/le-drh-la-forme-le-fond-et-les-soft-skills.aspx>

24 06 20 Le DRH le beurre, la farine, le lait et les soft skills !

https://www.fr.adp.com/rhinfo/articles/2024/06/le-drh-le-beurre-la-farine-le-lait-et-les-soft-skills.aspx

### Supports vidéo

La chaine edsm7c TV sur You Tube : [Playlist soft skills edsm7c](https://www.youtube.com/playlist?list=PL5dV2eeVEOIdN6T9bnzZSgJUC9kvvGb4z) présente les différents composants de la démarche.

#### Masters class

* La bande-annonce de l’Education de Soi-Même en 7 clés : [Master Class Compétences comportementales : S01 - EDSM7c Bande annonce - YouTube](https://www.youtube.com/watch?v=EIy-wnKA98g&list=PL5dV2eeVEOIdN6T9bnzZSgJUC9kvvGb4z&index=2)
* Le référentiel l’Education de Soi-Même en 7 clés : [Master class Compétences comportementales : S01E00 - EDSM7c Le référentiel - YouTube](https://youtu.be/Ouje3hHiULY)
* 01 Apprendre à apprendre : [Master class Compétences comportementales : S01E01 EDSM7c 1/7 Apprendre à apprendre - YouTube](https://youtu.be/-5XV2kixCus)
* 02 Posture : [Master class Compétences comportementales : S01E02 EDSM7c 2/7 Posture - YouTube](https://youtu.be/eoXEbVbm8EI)
* 03 Obtenance : [Master class Compétences comportementales : S01E03 EDSM7c 3/7 Obtenance - YouTube](https://youtu.be/thIXAAl675Q)
* 04 Stress : [Master class Compétences comportementales : S01E04 EDSM7c 4/7 Stress - YouTube](https://youtu.be/Rok-6NkLYC4)
* 05 Management : [Master Class Compétences comportementales : S01E05 EDSM7c 5/7 Management - YouTube](https://youtu.be/1NKFFw6i_Rc)
* 06 Art oratoire : [Master Class Compétences comportementales : S01E06 EDSM7c 6/7 Art oratoire - YouTube](https://youtu.be/mALFFDrjsxw)
* 07 Qualité : [Master Class Compétences comportementales : S01E07 EDSM7c 7/7 Qualité - YouTube](https://youtu.be/0cTkSVbO-O0)

#### Méthodes, références

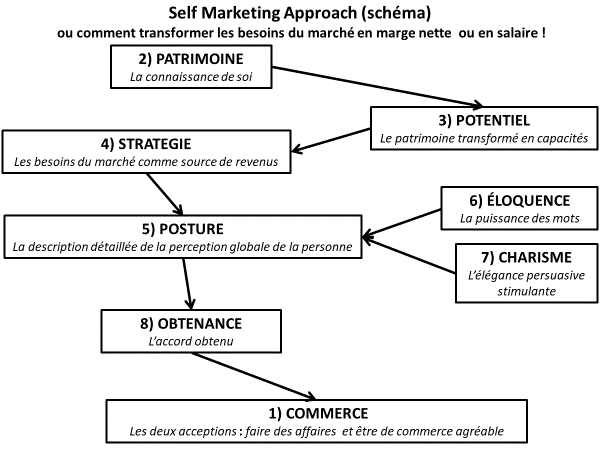
* Lien bande-annonce Le Grand Magasin : <https://youtu.be/DZ7BbrAO1XU>
* Le Grand Magasin : [Master Class Compétences comportementales : S01E10 EDSM7c Le Grand Magasin des soft skills](https://youtu.be/jcWBQlp-gBg" \o "https://youtu.be/jcWBQlp-gBg)
* La méthode CROC, stratégie de communication téléphonique. Version animation <https://www.youtube.com/watch?v=vfPqC_fPkQg>
* La méthode VOCATOP, stratégie pour convaincre en toutes circonstances par l’Obtenance.[Master Class Compétences comportementales S02E01 EDSM7c méthode VOCATOP](https://youtu.be/hkXRIM75pag)
* La méthode VOCATOP en version animée [Master Class Compétences comportementales S02E02 EDSM7c méthode VOCATOP animé](https://youtu.be/x7lKacPKyEU)
* L’entreprise apprenante par les compétences comportementales [Master Class Compétences comportementales : S01 - EDSM7c Entreprise apprenante YouTube](https://youtu.be/zULeZOkvsbo)
* Manager par les soft skills  [Master Class Compétences comportementales : S01E09 EDSM7c Tuto: Comment manager par ses soft skills - YouTube](https://youtu.be/ydOUjcdNAo0)

## Conclusion de la thèse de l’auteur

Les conclusions managériales de la thèse de Jean-Jacques Machuret concernaient à l’origine la performance commerciale : *Les facteurs de la performance commerciale en formation professionnelle Le cas du Néo Formateur Consultant (NFC).* En conclusion de la soutenance, le jury [[50]](#footnote-50)demanda une transposition et une généralisation des conclusions présentées cette demande formelle portait sur le caractère universel des conclusions qu’il ne fallait pas uniquement réserver au seul Néo Formateur Consultant.

Le self marketing approche sert de base pour le développement du modèle éducation de soi-même en 7 clés.

Les conclusions managériales se présentent sous la forme suivante : *durant l'absence de pluie, ce sont les jeunes arbres qui jaunissent les premiers.* *Les vieux ont des cachettes souterraines qu'on appelle expérience.* Félix Leclerc. L’élargissement, la transposition et la généralisation des conclusions de la présente recherche sur les facteurs de la performance commerciale en formation professionnelle sont possibles par l’application de la démarche du marketing de soi, Self Marketing Approach SMA. Le modèle simplifié et explicatif est présenté par le schéma suivant :



L’enchaînement des éléments constitutifs de la démarche de marketing de soi, le Self Marketing Approach

## 04 : O2C Organisation de la culture commerciale

L’O2C[[51]](#footnote-51) est au commerce ce que le bilan est à la gestion et permet démarche qualité appliquée à la vente. Cette méthode a été publier en 1994 dans Commerciator[[52]](#footnote-52). Elle ordonne, clarifie, formalise l'analyse et la mise en œuvre des systèmes de vente au travers d'un concept général, de méthodes de travail et d'outils opérationnels. Elle apporte une réponse à ces différentes questions sur la connaissance du système de vente, le comportement des commerciaux, l’adéquation avec la stratégie markéting…

L'O2C a pour vocation d’être l’instrument de référence, d’information, de formation, d’éducation, de motivation de la doctrine.

L'Organisation de la Culture Commerciale (O2C) se développe en 5 clefs :



***1 - Marketing (espace d'évolution du vendeur)*** créé et animé par l'encadrement commercial, le vendeur est en charge d’aller sur le marché", pour obtenir des résultats.

**2 - *Connaissances* (ce que le vendeur doit savoir)** pour simplifier ses relations techniques et pratiques avec le marché.

**3 - *Relationnel* (ce que le vendeur doit être) et** développer la relation interpersonnelle avec ses interlocuteurs par les compétences comportementales.

**4 - *Plan de Vente* (ce que le vendeur doit faire)** par "assemblage" des différents éléments, dont il dispose : 1 - marketing 2 - connaissances 3 – relationnel.

**5 - *Mise en œuvre* (dynamique des fonctions)** pouvoir faire évoluer la force de vente aux rythmes et aux besoins de l'entreprise et réguler les 4 fonctions précédentes.

## 05-CROC, stratégie téléphonique

La méthode CROC stratégie téléphonique a été créée en 1987 et publiée en 1988[[53]](#footnote-53) et 2021 par JJ Machuret, elle est largement répandue, enseignée utilisée. Cette présentation décrit la méthode CROC stratégie téléphonique, universelle et intemporelle en réception et émission dans sa version originale et intégrale. Elle fait partie de la méthode VOCATOP, stratégie de l’Obtenance clé n°3 de l’Education de Soi-Même en 7 clés edsm7c.

**Préceptes :** Le téléphone présente des inconvénients : ne pas voir, ne pas montrer, déranger. Toutefois, ses avantages sont nombreux : gain de temps, économie, réponse immédiate, limite les visites. Le demandeur, pour compléter son efficience, doit maîtriser les gestes techniques de base de l'usage du téléphone et construire sa stratégie téléphonique. Toutefois, il se trouve que l'usage du téléphone est contraire à l'éducation traditionnelle. Par exemple : appeler les personnes par leur prénom et leur nom, parler au présent de l'indicatif et non au conditionnel, s’exprimer 30% moins vite, maintenir le ton en fin de phrase…

**Concept :** La méthode CROC stratégie téléphonique se construit en quatre phases : Contact, ; Raison ; Objectif ; Conclusion ; son objectif est de satisfaire la demande de renseignement et/ou obtenir ce que l'on souhaite pour les relations téléphoniques en appelle et/ou en réception.

**Méthode :** La méthode s’applique dans les situations d’appel et de réception téléphonique.

***Contact* :** Début de la relation, il conditionne la suite de l'entretien.

* Prise de contact, formule de politesse, présentation.
* Identification de l'interlocuteur.

***Raison* :** Nature de la relation, prétexte ou réalité ; elle permet de poursuivre l’entretien.

* Historique de la relation.
* Motif (prétexte ou réalité).

***Objectif* :** But de la relation.

* Obtenir : un accord (à partir d'une alternative).
* Savoir : maitriser l’information.

***Congé* :** Maîtrise de la fin de la relation.

* Reformulation : des termes ce qui a été établi.
* Formule de politesse, salutations : clore chaleureusement.

***Constantes* :** durant l’application de la méthode CROC stratégie téléphonique, il faut mobiliser les instruments de l’Obtenance.

* Question ouverte suivant le principe de Quintilien dont l’alternative selon le principe d’Erickson.
* Reformulation.
* Argumentation dont les stratagèmes de Schopenhauer arguments d’autorité, pétition de principe…
* Traitement des objections.
* Diction, construction des phrases, mot à supprimer et à utiliser selon les principes de l’art oratoire clé n° 7 de l’edsm7c.
* Appliquer les directives de l’O2C de l’entreprise selon la méthode Commerciator dont le chainage.

**Méthodologie / action / résultats :** Développer et mettre en œuvre les éléments fondamentaux créés selon les nécessités de la fonction occupée et des objectifs à atteindre, par exemple :

* Prénom et nom (du demandé) pour prénom et nom (du demandeur) s'il vous plaît !
* Merci de votre exigence, car vous nous faites progresser. À utiliser pour les relations tendues.
* Qu’est-ce qui vous fera dire que votre… a réussi ?
* Qu’est-ce qui vous ferait plaisir ?
* Qu’est-ce qui vous empêche de le faire ?
* Nous avons déjà réalisé cela pour un très grand nombre de nos interlocuteurs et qui ont trouvé la réponse à leurs contraintes.
* Depuis X années nous pratiquons et développons les méthodes qui vont vous permettre de…

Ces exemples sont à développer.

|  |  |
| --- | --- |
| Méthode CROC stratégie téléphonique | |
| 1. Contact | Présentation : |
| Identification : |
| 2. Raison | Historique : |
| Pourquoi (prétexte ou réalité) : |
| 3. Objectif | Savoir : |
| Obtenir (engagement à l'action) : |
| 4. Congé | Reformulation : |
| Salutations : |

|  |  |
| --- | --- |
| Techniques particulières | Constantes (éléments de réponse) |
| Question ouverte : | Arguments : |
| Reformulation : | Objections : |
| Alternative : | Autres : |

1. Ecole doctorat. Le Laboratoire Interdisciplinaire de Recherches en Sciences de l’Action -LIRSA, Thèse présentée par : Jean-Jacques MACHURET Soutenue le : 27 Juin 2016 Pour obtenir le grade de : Docteur du Conservatoire National des Arts et Métiers

   Discipline/ Spécialité : Sciences de gestion : « Les facteurs de la performance commerciale en formation professionnelle Le cas du Néo Formateur Consultant (NFC) ». [↑](#footnote-ref-1)
2. Terme créé en 1922 au Royaume-Uni pour la diffusion des informations gouvernementales. [↑](#footnote-ref-2)
3. La littérature grise concerne les documents qui ne sont pas affectable au système de distribution de l’édition, en général produit par l’administration, les chercheurs, les organisations… [↑](#footnote-ref-3)
4. L’auteur. [↑](#footnote-ref-4)
5. D’après la publication de Jennifer Parlamis , Ph.D. Social and Orgaizationnal Psychologie university of San Francisco School of Management [Journal of Management Inquiry: Sage Journals (sagepub.com)](https://journals.sagepub.com/home/JMI) Getting to the CORE: Putting an End to the Term “Soft Skills” [↑](#footnote-ref-5)
6. Continental Army Command [↑](#footnote-ref-6)
7. **Human Ressouorces Research Organization**  [↑](#footnote-ref-7)
8. U.S. Continental Army Command and U.S. Army Defense School, 1972 [↑](#footnote-ref-8)
9. <https://www.coorpacademy.com/blog/learning-innovation/world-economic-forum-soft-skills-preparer-employes-aux-jobs-de-demain/> [↑](#footnote-ref-9)
10. <https://www.weforum.org/publications/the-future-of-jobs-report-2023/> [↑](#footnote-ref-10)
11. L’analyse sémantique est menée à partir du vocabulaire utilisé dans le cadre des études retenues dans le chapitre : « situation selon les études de la demande ». [↑](#footnote-ref-11)
12. Thèse soutenue le 27 juin 2016 au Cnam. <https://machuret.fr/wp-content/uploads/2016/11/Machuret-th%C3%A8se-doctorat-int%C3%A9grale-V-16-10-27.pdf> [↑](#footnote-ref-12)
13. John Stuart Blackie,1809 / 1895, universitaire écossais <https://ccfr.bnf.fr/portailccfr/ark:/06871/0018546040>. [↑](#footnote-ref-13)
14. Pôle emploi a publié une enquête en février 2018 sur la question : **Diplôme, compétences techniques ou comportementales : quelles sont les principales attentes des entreprises ?** **enquête BMO, besoins en main-d’œuvre, réalisée en 2017 pour Pôle emploi par BVA et Crédoc.** [↑](#footnote-ref-14)
15. Isaac Newton, 1642-1727, homme de sciences britannique. [↑](#footnote-ref-15)
16. « Lettre de M. Isaac Newton, professeur de mathématiques à l’université de Cambridge, contenant sa nouvelle théorie sur la lumière et les couleurs », Philosophical Transactions of the Royal Society, 80, 19 février 1671/72, p. 3075 [↑](#footnote-ref-16)
17. Aristote 384-322 av. J.-C. philosophe grec [↑](#footnote-ref-17)
18. C Boulanger et C Lançon <http://psychiatre-marseille.com/wp-content/uploads/2017/01/empathie.pdf> [↑](#footnote-ref-18)
19. John Stuart Blackie, 1809 / 1895, universitaire écossais <https://ccfr.bnf.fr/portailccfr/ark:/06871/0018546040>. [↑](#footnote-ref-19)
20. Version d’origine 1874, 1882 chez Hachette In-12, VII-103 p [↑](#footnote-ref-20)
21. Silber, K.H. & Foshay, W.R., Handbook of Improving Performance in the Workplace, Instructional Design and Training Delivery, John Wiley & Sons 2009, [ISBN](https://en.wikipedia.org/wiki/ISBN_(identifier)) [9780470190685](https://en.wikipedia.org/wiki/Special:BookSources/9780470190685), [p.63](https://books.google.com/books?id=ybtiAAAAQBAJ&pg=PA63)

    Katherine S. Newman, Chutes and Ladders: Navigating the Low-wage Labor Market, Harvard University Press 2006, [ISBN](https://en.wikipedia.org/wiki/ISBN_(identifier)) [0674023366](https://en.wikipedia.org/wiki/Special:BookSources/0674023366), [p.351](https://books.google.com/books?id=ERptWNyIsIkC&pg=PA351) [↑](#footnote-ref-21)
22. Thèse de doctorat, 23 octobre 2006, CNAM, Du charisme pour diriger. [↑](#footnote-ref-22)
23. En anglais TSSHR Test of Soft Skill for Human Relationship [↑](#footnote-ref-23)
24. Aristophane, 445-385 et 375 av. J.-C poète grec. [↑](#footnote-ref-24)
25. Gabrielle Chasnel, dite Coco Chanel, 1883-1971 créatrice de mode française. [↑](#footnote-ref-25)
26. Henri Jeanson 1900-1970, homme de lettre français. [↑](#footnote-ref-26)
27. Hans Selye 1907-1982 endocrinologue canadien d’origine autrichienne et hongroise, fondateur des études sur le stress [↑](#footnote-ref-27)
28. Philippe Gabillet, 1958, professeur de psychologie et de management, conférencier, coach de dirigeants français. [↑](#footnote-ref-28)
29. François VI, deuxième duc de La Rochefoucauld, prince de Marcillac, 1613-1680 Pair de France homme de lettre français [↑](#footnote-ref-29)
30. <http://edsm7c.com> . Discipline majeure, incontournable, pour l’enseignement supérieur à l’usage des enseignants, des étudiants et de la formation professionnelle à l’usage des managers, des collaborateurs, des consultants, des formateurs et des mentors. [↑](#footnote-ref-30)
31. Edgar Nahoum dit Edgar Morin 1921, philosophe et scientifique français. [↑](#footnote-ref-31)
32. Henry Ford,1863 - 1947 industriel américain. [↑](#footnote-ref-32)
33. Leonardo di ser Piero da Vinci dit Leonardo da Vinci Léonard de Vinci 1452-1519, artiste multi compétences scientifiques italien. [↑](#footnote-ref-33)
34. Stanislas Dehaene, France Inter émission : Grand bien vous fasse du 24 10 2018. [↑](#footnote-ref-34)
35. Aristophane, 445-385 et 375 av. J.-C poète grec. [↑](#footnote-ref-35)
36. Charles Robert Darwin 1809-1882, paléontologue britannique [↑](#footnote-ref-36)
37. Joseph Joubert 1754-1824, homme de lettres français [↑](#footnote-ref-37)
38. Docteur Catherine de Goursac et Bénédicte Flye Sainte Marie, Le pouvoir de l’apparence, Michalon 2018, 427p. [↑](#footnote-ref-38)
39. Agnès Cecccarelli professeure associé docteur en sociologie université de Lorraine. [↑](#footnote-ref-39)
40. Andrew Penner, in research in Social Stratifications and Mobility, 2016. [↑](#footnote-ref-40)
41. Jean-Jacques Machuret Docteur ès Sciences de gestion CNAM 2016. [↑](#footnote-ref-41)
42. Ambroise de Milan, Saint Ambroise 339 -397, homme d’église italien. [↑](#footnote-ref-42)
43. D’après la publicité « Renault des voitures à vivre, à vous d’inventer la vie qui va avec ». 1984 [↑](#footnote-ref-43)
44. Hans Selye 1907-1982 endocrinologue canadien d’origine autrichienne et hongroise. [↑](#footnote-ref-44)
45. Henri Laborit 1914-1995, neurobiologiste français, spécialiste du comportement. [↑](#footnote-ref-45)
46. Philippe Gabillet, 1958, professeur de psychologie et de management, conférencier, coach de dirigeants français. [↑](#footnote-ref-46)
47. François VI, deuxième duc de La Rochefoucauld, prince de Marcillac, 1613-1680 Pair de France homme de lettre français [↑](#footnote-ref-47)
48. Eric Dupont-Moretti, 1961, Garde des sceaux, ministre de la Justice, français. [↑](#footnote-ref-48)
49. « La qualité élément de calcul de valeurs non mesurables ou élément de comparaison avec une référence », CNRTL l Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales. [↑](#footnote-ref-49)
50. Monsieur AIMETTI Jean-Paul Professeur Emérite Chaire Marketing du CNAM

    Monsieur THEVENET Maurice Titulaire de la Chaire de Gestion du Personnel du CNAM

    Monsieur BLOCH Alain Professeur Affilié à HEC, Professeur Honoraire Chaire Commerce du Cnam

    Madame SCOUAREC Aline Professeur des Universités en Sciences de Gestion à l’Université de Caen

    Monsieur BADOT Olivier Professeur à ESCP Europe et Professeur des Universités associé à l’Université de Caen [↑](#footnote-ref-50)
51. L'Organisation de la Culture Commerciale est conforme à la norme Afnor X 50-650, mai 1991, Norme expérimentale – Systèmes de vente – Analyse et mise en œuvre [↑](#footnote-ref-51)
52. MACHURET J.-J., DELOCHE D., CHARLOT D’AMART J., Commerciator, Théorie et pratiques de la démarche qualité dans les systèmes de vente, Inter Editions 1994, 718 p. [↑](#footnote-ref-52)
53. CHARLOT D’AMART J., DELOCHE D., MACHURET J.-J., Guide professionnel de la vente, Techniplus 1989, 221 p. [↑](#footnote-ref-53)