



LES CADRES ET LES SOFT SKILLS PERCEPTIONS DES FRANÇAIS

Le terme « soft skills » est utilisé pour désigner les compétences professionnelles humaines et comportementales telles que savoir écouter, être créatif, être organisé... A l'opposé, le terme « hard skills » désigne les compétences techniques, propres à chaque métier. Une nouvelle génération de cadres fait son apparition, plus sensible à des enjeux allant au-delà de la recherche de compétitivité ; elle tend à privilégier davantage le sens donné à son travail et à l'épanouissement.

Après l'alimentation au travail des salariés français, Lavazza, spécialiste de l'offre café en entreprises depuis plus de 25 ans, s'est penchée sur la perception par les cadres des dix « soft skills » les plus répandues².

- Plus des 2/3 des cadres (67%) estiment que les « soft skills » sont encouragées dans leur entreprise, sentiment accentué chez les moins de 35 ans (72%).
- 84% considèrent que savoir s'adapter est l'une des « soft skills » que la culture de leur entreprise met le plus en avant, suivie par l'autonomie et l'organisation (82%).
- Selon les cadres, l'adaptabilité est la « soft skill » la plus valorisée dans les entreprises (84%).
- L'adaptabilité et l'autonomie citées à égalité par les moins de 35 ans (85%) tandis que les 50 ans et plus plébiscitent l'intégrité/l'honnêteté (87%) et la courtoisie (86%).
- Pour 9 cadres sur 10 (91%), les « soft skills » contribuent à la compétitivité des entreprises.
- 84% estiment qu'une entreprise valorisant les « soft skills » influencerait dans la décision de la rejoindre.

FOCUS SUR QUELQUES CHIFFRES



67 %

des cadres estiment que les « soft skills » sont encouragées dans leur entreprise parmi lesquels

72 %

des cadres de moins de 35 ans

L'adaptabilité

« soft skills » la plus valorisée dans les entreprises pour



84%

des cadres



9 cadres/10

considèrent que les « soft skills » contribuent à la compétitivité des entreprises.

1. Savoir s'adapter : être ouvert aux changements, faire évoluer son travail
2. Être autonome, prendre des initiatives...
3. Être organisé, gérer son temps, ses priorités...
4. Être courtois : poli, respectueux, aimable...
5. Se montrer intègre : honnête...
6. Avoir le sens du collectif : esprit d'équipe, être solidaire...
7. Avoir une attitude positive : être optimiste, enthousiaste, sociable, empathique...
8. Savoir écouter, être patient...
9. Déléguer, motiver, convaincre...
10. Être créatif

² L'étude a été menée auprès d'un échantillon de 1001 personnes, représentatif de la population cadre française. La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, secteur d'activité) après stratification par région. Les interviews ont été réalisées par questionnaire auto-administré en ligne du 3 au 9 septembre 2019.

LES « SOFT SKILLS », DES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES MAJORITAIREMENT ENCOURAGÉES DANS LES ENTREPRISES

Plus des 2/3 des cadres (67%) du secteur public ou privé estiment que les « soft skills » sont encouragées dans leur entreprise. 1 cadre sur 5 (21%) affirme même qu'elles le sont « beaucoup » alors qu'à l'inverse, seuls 7% déclarent qu'elles ne le sont « pas du tout ».

Si ce sentiment de mise en avant est relativement homogène selon les différentes catégories de cadres, il s'avère toutefois plus conséquent auprès des moins de 35 ans, près des 3/4 d'entre eux (72%) partageant ce sentiment. Cette classe d'âge, arrivée récemment sur le marché du travail et dont les entretiens d'embauche sont relativement récents dans leur souvenir, ont sans doute été sensibles à la valorisation de ces compétences qui leur a été faite au moment de leur arrivée dans l'entreprise.

De façon plus surprenante, les cadres travaillant dans le secteur de l'industrie sont également un peu plus nombreux à estimer que les « soft skills » sont encouragées dans leur entreprise, et ce alors même que les compétences techniques requises pour ce secteur sont prépondérantes (ils sont 71% à estimer qu'elles sont encouragées contre 67% en moyenne). Une tendance à la hausse est également observée dans le secteur des services (70% contre 67% en moyenne).

LES « SOFT SKILLS » INFUSENT LA CULTURE D'ENTREPRISE

Cette reconnaissance du rôle des « soft skills » est plurielle et exhaustive, chacune des 10 « soft skills » testées étant considérée comme mise en avant dans la culture d'entreprise de son organisme de travail par une nette majorité de cadres (entre 58% et 84% selon les compétences). 9 d'entre elles le sont par au moins 2/3 des personnes interrogées. Dans la plupart des cas, cette reconnaissance est fortement affirmée : entre 17% et 38% des interviewés déclarent qu'elles sont « beaucoup mises en avant » contre seulement 3% à 8% « pas du tout ».

Les entreprises encouragent simultanément les compétences relatives au volontarisme, au comportement et à l'altérité.

- **Le volontarisme** : la majorité des cadres interrogés (84%) considèrent que **savoir s'adapter** (être ouvert aux changements, faire évoluer son travail) est l'une des « soft skills » que la culture de leur entreprise met le plus en avant, suivie par **l'autonomie** (prendre des initiatives) avec 82% à égalité avec **l'organisation** (gestion du temps, de ses priorités). L'organisation et l'adaptabilité sont également les deux « soft skills » jugées les plus importantes à titre personnel. Elles sont chacune citées en premier par 18% des interviewés (et au total par respectivement 34% et 38% d'entre eux), signe qu'il n'y a pas de déception concernant des compétences importantes à leurs yeux qui ne seraient pas suffisamment valorisées dans leur organisme de travail.
- **Le comportement** : la **courtoisie** (politesse, respect, amabilité) arrive en 4^{ème} position avec 81%, suivie de près par **l'intégrité** (honnêteté) avec 79% puis **l'optimisme** (enthousiaste, sociabilité...) avec 74%.
- **L'altérité** : viennent ensuite le sens du collectif (esprit d'équipe, solidarité) avec 77%, **l'écoute/la patience** avec 73%, et enfin, **savoir déléguer, motiver, convaincre** pour 66% des cadres.

Seule la **créativité**, qui relève davantage de l'inné et qui se transmet moins facilement est moins encouragée (58% des cadres).

L'adaptabilité et l'autonomie sont d'ailleurs aussi les plus citées à égalité par les moins de 35 ans (85%) tandis que les 50 ans et plus plébiscitent l'intégrité/l'honnêteté (87%) et la courtoisie (86%).

De façon plus spécifique, il est intéressant de constater que les cadres évoluant dans des TPE (moins de 20 salariés) soulignent, dans une plus grande proportion, la forte reconnaissance de la plupart de ces « soft skills » dans la culture de leur entreprise. Ces entités requérant plus de polyvalence et les fiches de poste n'étant pas forcément figées sur des missions précises, leur fonctionnement est particulièrement propice à la valorisation de compétences humaines mettant en exergue la souplesse d'adaptation, l'organisation ou encore l'autonomie.

LES BÉNÉFICES PERÇUS DES « SOFT SKILLS » SONT PLÉBISCITÉS POUR L'ENTREPRISE COMME POUR LES CADRES

Leur impact sur la performance de l'entreprise est mis en avant par plus de 9 cadres sur 10, 91% indiquent en effet que les « soft skills » contribuent à la compétitivité des entreprises, dont 41% pour qui elles y contribuent « beaucoup ». Les cadres évoluant dans une TPE soulignent plus fortement ce lien entre « soft skills » et compétitivité, 47% estimant qu'elles y contribuent « beaucoup » (soit +5 pts par rapport à la moyenne). Ce constat apparaît logique au vu de l'importance accordée à la valorisation de ces compétences dans ces petites structures. Par ailleurs, les femmes, les cadres résidant dans le Nord Ouest et les ceux qui travaillent dans le secteur des services reconnaissent aussi plus amplement cette contribution des « soft skills » à la compétitivité des entreprises (scores de « oui beaucoup » qui atteignent 46% pour ces trois sous populations).

En parallèle, l'importance des « soft skills » est également soulignée pour le cadre lui-même, lors de différentes étapes de sa relation à son organisme de travail :

- **Au moment de l'embauche** : 84% estiment qu'une entreprise qui mettrait en avant les « soft skills » et pas seulement les compétences techniques requises par le poste les influencerait dans la décision de la rejoindre, dont 32% « beaucoup ». Compte tenu de la difficulté actuelle pour recruter des cadres, ce levier constitué par les « soft skills » mérite d'autant plus d'être mis en avant par les entreprises pour attirer des cadres. Les femmes se montrent plus sensibles encore à cet argument 39% déclarant que l'importance qui leur est accordée par une entreprise est susceptible d'influencer la décision de les rejoindre (+7 pts par rapport à la moyenne).
- **Au moment d'élargir ses compétences** : 86% jugent que les entreprises doivent proposer des formations aux « soft skills », dont 35% qui en sont « tout à fait » convaincus. Cette dernière proportion s'élève à 40% chez les cadres du Sud Ouest. L'intérêt pour une entreprise d'investir dans ce type de compétences aux yeux des cadres prend actuellement plus d'ampleur compte tenu de l'importance croissante accordée aux formations pour stimuler la mobilité. Cela s'est traduit par la création récente du compte personnel de formation, présenté comme un des piliers de la politique d'emploi du gouvernement.
- **Enfin, au moment d'évaluer son travail** : 92% des cadres considèrent qu'il est important d'évaluer leur « soft skills » lors de l'évaluation des salariés, dont 36% « tout à fait » important.

L'importance accordée aux « soft skills » peut donc à la fois irriguer positivement l'épanouissement et donc la performance des cadres et, parallèlement, la compétitivité de l'entreprise.

LES « SOFT SKILLS », UN LEVIER D'ATTRACTIVITÉ AUPRÈS DES JEUNES CADRES.

Si l'utilité des « soft skills » fait consensus chez les cadres, les moins de 35 ans sont particulièrement convaincus de l'importance à leur accorder dans le monde de l'entreprise. Cela fait écho aux récentes enquêtes Ifop qui montrent que les jeunes sont de plus en plus en recherche d'épanouissement et de « sens » à donner à leur travail. Ainsi :

- **47%** jugent que les « soft skills » **contribuent « beaucoup » à l'amélioration de la compétitivité de l'entreprise (contre 41% en moyenne)**
- **40%** considèrent qu'il est « tout à fait » **important d'évaluer les « soft skills » lors de l'évaluation des salariés (contre 36% en moyenne)**
- **37%** seraient « beaucoup » **influencés pour rejoindre une entreprise qui met en avant les « soft skills ».**



A propos du Groupe Lavazza

Fondée en 1895 à Turin, la société italienne de café appartient à la famille Lavazza depuis quatre générations. Figurant parmi les plus grands torréfacteurs dans le monde, le groupe est présent dans plus de 90 pays par le biais de filiales et de distributeurs, exportant 64 % de sa production. Lavazza emploie plus de 4 000 personnes et réalise un chiffre d'affaires de 1.87 milliards d'euros en 2018.

Lavazza a créé le concept de blend, c'est-à-dire l'art de combiner différents types de café de différentes zones géographiques, ce qui continue de caractériser la plupart de ses produits. La société possède également plus de 30 ans d'expérience dans la production et la commercialisation de systèmes et de produits de café en portions individuelles. Elle a été la première entreprise italienne à proposer des systèmes d'expresso en capsule.

Lavazza est présente dans tous les circuits de l'industrie : pour la maison, pour le hors-domicile et pour le bureau, toujours avec le souci de l'innovation dans les technologies et les systèmes de consommation. Lavazza a pu développer sa notoriété grâce à d'importants partenariats en parfaite harmonie avec sa stratégie d'internationalisation de la marque, comme dans le monde du sport avec les tournois de tennis du Grand Chelem, et dans le monde de l'art et de la culture en s'associant à des musées prestigieux comme le musée Guggenheim de New York, le musée d'État de l'Ermitage à Saint-Pétersbourg en Russie et la National Gallery of Victoria de Melbourne en Australie.

Les sociétés faisant partie du groupe Lavazza comprennent les sociétés française Carte Noire et ESP (acquises respectivement en 2016 et 2017), la société danoise Merrild (2015), la société américaine Kicking Horse Coffee (2017), la société italienne Nims (2017) et la société australienne Blue Pod Coffee Co. (2018). Fin 2018, à la suite d'une acquisition, l'entreprise Lavazza Professional a été créée. Elle comprend les principaux systèmes OCS (Office Coffee Sector) et Vending Systems Flavia and Klix.

www.lavazza.fr

www.facebook.com/Lavazza.France

www.instagram.com/lavazzafr

Pour en savoir plus sur FIRMA

<https://www.lavazza.fr/fr/business/bureaux/firma.html>



CONTACTS PRESSE

Agence BCW

Alice Dalla Costa : alice.dalla-costa@bcw-global.com - 01 56 03 12 26

Angéline Lechat : angeline.lechat@bcw-global.com - 01 56 03 12 99