

Cinq savoirs intégrés grâce à l'intelligence émotionnelle

A l'origine

Le concept des trois savoirs – le savoir, le savoir-faire et le savoir-être – constitue depuis les années 70 une base solide pour penser la notion de compétence.

C'est une structure que tu croiseras souvent dans le cadre de l'entrepreneuriat, du travail, de la formation ou du développement professionnel.

Dans ce document, nous te présentons une version enrichie que nous avons élaborée, plus moderne et spécialement adaptée pour l'entrepreneuriat.

Voici les trois savoirs reconnus dans la trilogie initiale :

- **Le savoir**, c'est l'ensemble des connaissances que tu acquiers à travers tes études, tes lectures, tes formations ou encore tes recherches sur le web. Ce sont les bases théoriques, c'est ce que tu connais.
- **Le savoir-faire**, lui, correspond à la mise en pratique de ce savoir. C'est ta capacité à l'appliquer concrètement dans diverses situations, à maîtriser des outils, des techniques.
- **Le savoir-être**, enfin, concerne ton attitude, ton comportement, ta façon d'interagir. Ce sont tes qualités personnelles comme l'autonomie, la gestion du stress, la capacité d'adaptation ou encore le sens de l'initiative.

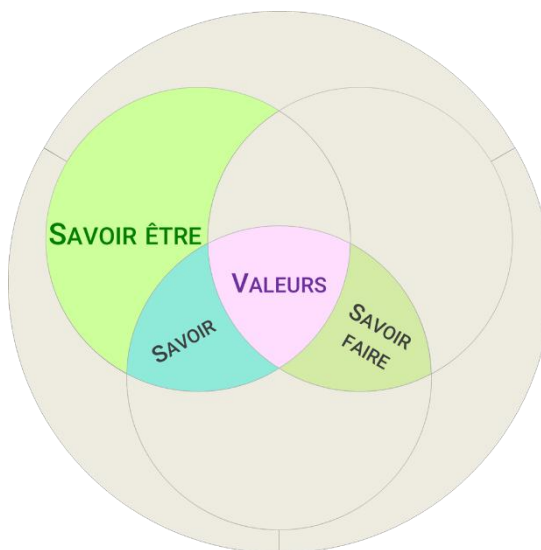
Sur la figure tu peux voir que nous avons quelque peu « triché » incluant la composante des "valeurs", au centre de la figure.

Dans un contexte organisationnel, les "valeurs", que tu partages autant à l'interne qu'avec l'externe, forment l'ADN de l'organisation, avec sa raison d'être, sa mission et sa vision du futur. Elles influencent directement l'ensemble de l'organisation, du choix des clientèles et de leurs besoins, au modèle économique, sociétal et environnemental, passant par la culture de l'entreprise et le style de gouvernance.

Les évolutions progressives

Aujourd'hui, même si cette trilogie reste pertinente, elle s'est enrichie et précisée face aux transformations rapides du monde du travail.

- On insiste de plus en plus sur une approche **globale et intégrée** de la compétence : il ne s'agit pas de juxtaposer trois dimensions, mais de les activer ensemble, en fonction du contexte.
- Les **compétences comportementales**, ou « *soft skills* », ont pris une place centrale, contribuant à ce que le savoir-être soit désormais reconnu comme un atout fondamental, complémentaire aux compétences techniques.
- L'**agilité** est devenue indispensable, face à l'obsolescence rapide de certaines connaissances ou méthodes, savoir s'adapter, apprendre en continu, fait la différence. Des qualités comme la curiosité ou la capacité d'apprentissage sont donc particulièrement valorisées.



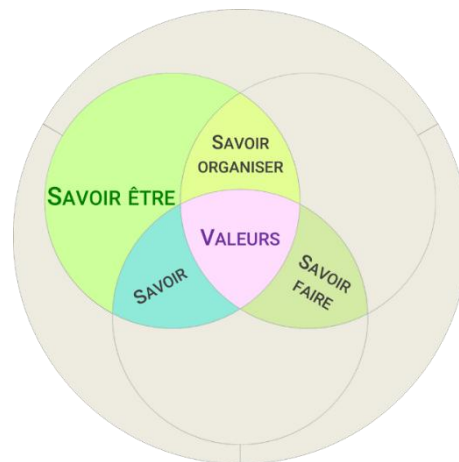
De nouvelles composantes transversales

Une évolution notable : la reconnaissance du **savoir organiser** comme étant une compétence à part entière.

Il s'agit de la capacité à :

- Planifier et structurer les tâches,
- Hiérarchiser les priorités,
- Gérer efficacement le temps et les ressources,
- Anticiper les imprévus,
- Déployer des méthodes de travail performantes,
- Et cætera.

Même s'il n'est pas systématiquement identifié comme un "quatrième savoir", le **savoir organiser** est souvent intégré soit dans le "savoir-être" (comme qualité comportementale), soit dans le "savoir-faire" (comme compétence méthodologique) soit à cheval sur les deux.



Dans certaines fonctions – management, pilotage de projets, coordination – le "savoir organiser" est si stratégique qu'il peut figurer comme un axe distinct dans les référentiels de compétences.

De l'intelligence rationnelle à l'intelligence émotionnelle

Les composantes "savoir", "savoir-faire" et "savoir organiser" peuvent en principe être associés à l'intelligence rationnelle, alors que la plupart des "savoir-être" penchent plus pour l'intelligence émotionnelle.

À ces quatre savoirs, s'ajoute aujourd'hui une notion essentielle : "**aimer faire**". Ce n'est pas une compétence technique ou comportementale à proprement parler, mais un élément moteur.

Ce que tu aimes faire, ce qui te motive profondément, a un impact direct sur ton engagement et ton épanouissement professionnel. On parle souvent d'appétence dans ce contexte.

Pourquoi cette dimension est-elle si importante ? Elle l'est parce que :

- Elle renforce l'**engagement** : si tu aimes ce que tu fais, tu es plus motivé et plus concentré.
- Elle stimule l'**apprentissage** : le plaisir que tu éprouves de progresser dans un nouveau domaine favorise naturellement le développement de tes compétences.
- Elle participe au **bien-être** au travail : la quête de sens et d'équilibre personnel met en lumière ce lien entre motivation et performance.
- Elle influence aussi les **choix faits par les ressources humaines** : de plus en plus, les recruteurs tiennent compte de l'appétence pour orienter les talents vers des rôles où ils seront à la fois performants et épanouis.

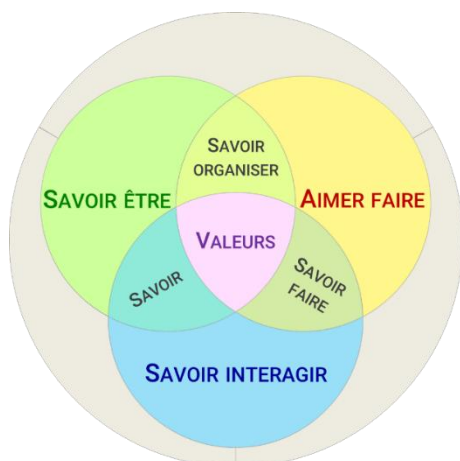
En somme, cet "**aimer faire**" enrichit la grille classique des savoirs en y intégrant une dimension émotionnelle et motivationnelle essentielle.

Le savoir-être regroupe une large palette de comportements professionnels. Mais certaines dimensions relationnelles deviennent si centrales qu'elles méritent d'être mises en lumière, notamment sous l'appellation de "**savoir interagir**" (ou parfois de "savoir social").

Cette notion englobe, entre autres :

- La communication : orale, écrite, non verbale et l'écoute active.
- Le travail en équipe : la coopération, le soutien et l'esprit collectif.

- Le leadership : la capacité à motiver, à inspirer, à fédérer.
- Le passage à une action commune pour obtenir des résultats.



L'"aimer faire" et le "savoir interagir" sont au cœur des dynamiques collectives et des environnements complexes.

Ces deux composantes sont fortement liées à ce qu'on appelle l'**intelligence émotionnelle**, une approche popularisée par Daniel Goleman, comprenant : la conscience de soi, la maîtrise de soi, la conscience sociale, la gestion des relations, la motivation, le passage à l'action.

C'est ici que l'"aimer faire" et le "savoir interagir" jouent un rôle majeur : ils soutiennent l'énergie, la ténacité et le désir d'avancer.

Ainsi, ils peuvent être considérés comme une fondation, le "savoir interagir" est la mise en action dans la relation aux autres, tandis que l'"aimer faire" est le moteur qui anime l'ensemble des savoirs.

Ce modèle élargi de la compétence avec six composantes, plus humain et plus ancré dans la réalité du travail et du terrain, t'offre une grille de lecture précieuse. Il t'aide non seulement à mieux te connaître, mais aussi à développer ce qui te rend unique dans ta manière de travailler, d'apprendre et de collaborer pour le passage à l'action.

Ainsi, l'évolution des premiers modèles de compétences, sous l'influence de l'intelligence émotionnelle et de la reconnaissance croissante des *soft skills*, tend à décomposer le "savoir-être" en facettes plus spécifiques comme le "savoir interagir" et à valoriser explicitement la dimension motivationnelle de l'"aimer faire" comme un catalyseur essentiel de la compétence et de l'épanouissement professionnel.

Ce modèle de compétences peut aussi bien s'adresser autant une organisation, comme un tout, qu'aux personnes qui y collaborent, par l'intégration des compétences individuelles en un pool de compétences commun. Certains aspects pourront être différemment mis en avant.

Il manque quelque chose ?

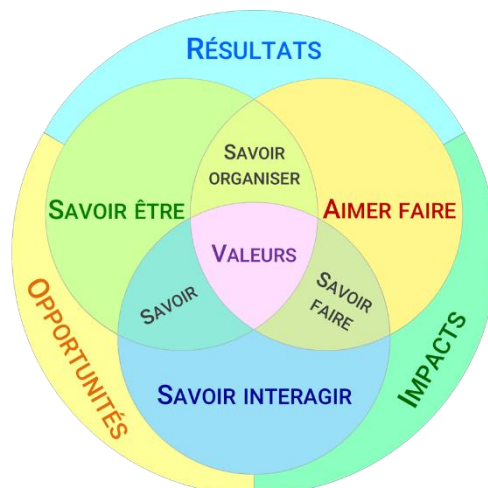
Si tu te demandes à quoi cela sert, tu as raison à 100%. Ce pool de compétences et les valeurs qui les nourrissent doivent être au service de la mission de l'organisation : ce qu'elle fait, pour qui elle le fait et visant quel impact.

C'est pour cette raison que tu trouves trois éléments complétant la figure :

Les opportunités

Les opportunités (entrepreneuriale) sont des situations où il est possible de créer de la valeur en répondant à des besoins non satisfaits ou des problèmes existants, souvent par l'innovation. Elles impliquent l'identification d'un ou plusieurs segments de marché, la capacité à développer des solutions viables et le potentiel de générer des profits. Les résultats

Les résultats pour la clientèle sont les bénéfices tangibles et mesurables que tes clients obtiennent directement de ton produit ou service. Ils se traduisent par la résolution de leur problème initial, l'atteinte de leurs objectifs spécifiques, ou l'amélioration de leur situation actuelle, telle qu'ils la perçoivent.



Les impacts positifs

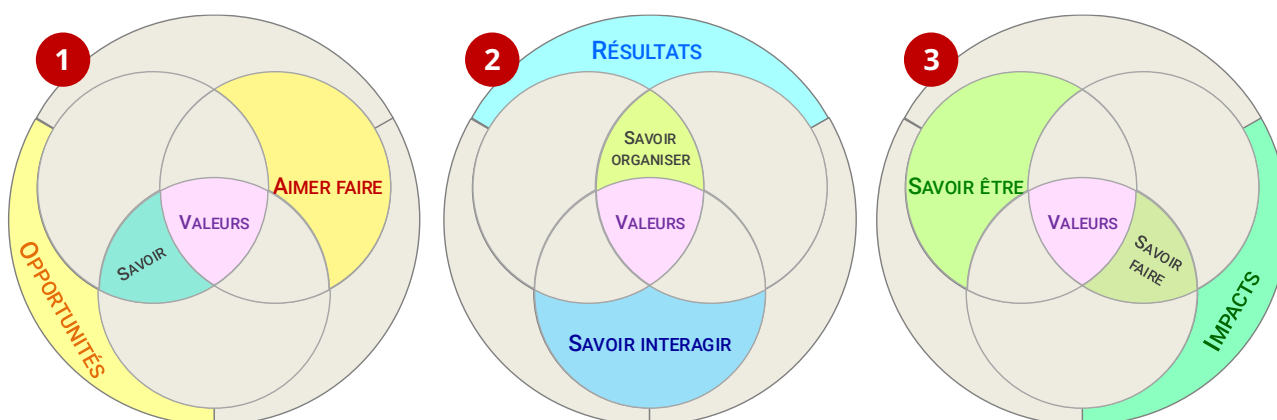
Les impacts positifs dans le contexte des clients ou bénéficiaires sont les changements profonds et durables qui vont au-delà des résultats immédiats, transformant leur vie ou leur contexte de manière significative.

Un impact positif, c'est la valeur ajoutée qui crée, à long terme, un bien-être accru, une meilleure performance, ou une contribution plus large à leur écosystème, entre autres.

Trois articulations

La figure ci-dessous montre trois possibles articulations des compétences :

1. La recherche des opportunités est alignée avec la raison d'être de l'organisation et sa connaissance du terrain ;
2. Les résultats sont obtenus grâce à l'action combinée de "savoir organiser" et de "savoir interagir" avec les clients et les bénéficiaires ;
3. Les impacts dépendent fortement des "savoir-faire", mobilisés par les "savoir-être" ;
4. Chaque articulation étant soutenue par les valeurs partagées de l'organisation.



Conclusions

L'entrepreneuriat moderne repose sur bien plus que la simple expertise technique.

La combinaison du savoir (connaissances), du savoir-faire (compétences pratiques) et du savoir organiser (efficacité) est fondamentale pour identifier les opportunités de marché.

S'y ajoutent le savoir-être (qualités personnelles) et le savoir interagir (relations humaines), cruciaux pour agir efficacement et générer des résultats auprès de la clientèle.

Enfin, l'aimer faire se révèle être le catalyseur ultime, insufflant la passion nécessaire pour transcender les attentes et créer un impact positif durable qui va au-delà des transactions.