

# GRAND ANGLE

PANEL JEUNES DU 23 NOVEMBRE 2010

## « SAVOIR-ÊTRE ET COMPORTEMENT PROFESSIONNEL »

Si face à l'entreprise les jeunes attachent légitimement beaucoup d'importance à leurs diplômes et expériences professionnelles, ils limitent souvent leurs capacités à cette seule expérience. Or, ils oublient que les entreprises ont une vision beaucoup plus large du savoir et s'intéressent autant aux qualités personnelles du candidat - autrement dit au savoir-être - qui conditionnent sa réussite au travail. Alors, quel comportement adopter en milieu de travail et comment apprendre à le maîtriser ? C'est sur ce questionnement que fut organisé le panel de jeunes d'AJE le 23 novembre 2010, animé par nos experts, Bernard Ferry et Mathurin L'Hermite.

La définition classique présente le savoir-être comme la capacité à produire des actions et des réactions adaptées aux situations rencontrées. Il suppose un ajustement des comportements en fonction des caractéristiques de l'environnement, des enjeux de la situation et du type d'interlocuteur. Mais abordée sous l'angle de l'entreprise, la notion de savoir-être est plus large et plus complexe, puisque celle-ci s'articule autour de multiples capacités de travail attendues par l'entreprise. C'est pourquoi AJE et ses Clubs travaillent sur le savoir-vivre professionnel « pour une meilleure préparation des jeunes à l'entrée dans le monde du travail », reprenant ainsi les orientations préconisées par Bernard Ferry dans son rapport publié par AJE en 2008.

### UNE DISTINCTION ENTRE COMPORTEMENT ET ATTITUDE

Pour les jeunes interrogés, le savoir-être signifie « la manière de se comporter, de parler » et l'attitude dans un groupe. Le comportement et l'attitude sont donc deux notions distinctes selon eux. L'attitude serait liée à la personnalité en profondeur, donc difficilement modifiable, alors que le comportement est malléable et peut être adapté aux situations vécues et aux personnes.

### LES PARTICIPANTS

**Lycée Le-Rebours - Paris**

Michel COCO (Licence d'informatique)

**Lycée Armand-Carrel - Paris**

Bintou DIAME et Yasmine HAMMA (Terminale de Bac pro Secrétariat)

**Lycée Lucien-Voilin - Puteaux (92)**

Zineb EL KASBAJI, Cindy LAMBLIN, Marine LEMOUX et Alexandra VINSOT (1<sup>re</sup> année de Bac pro Services)

**Lycée Georges-Brassens - Villepinte (93)**

Asli DELIGOZ et Prisca PRADEY (Terminale de Bac pro Vente)



« On peut plus facilement changer son comportement que ses attitudes », déclare Cindy, du lycée Lucien-Voilin. Il est essentiel en conséquence de pouvoir contrôler ses comportements, ce qui suppose en amont une bonne connaissance de soi. Il semblerait que l'on acquiert cette connaissance surtout à l'école, sans que soit pour autant mis en œuvre un processus pédagogique spécifique. « L'école nous forme sur des connaissances mais l'entreprise ne cherche pas uniquement un diplôme. Elle s'attache aussi à la personnalité et au comportement du salarié », pense Bintou, du lycée Armand-Carrel.

### SAVOIR VIVRE AVEC LES AUTRES

Le savoir-être en entreprise se joue surtout au travers de la vie des groupes au travail. Les comportements individuels sont alors essentiels dans la gestion au quotidien des relations de travail. Par ailleurs, les jeunes sont unanimes pour affirmer que, même en cas de désaccord et de manque d'affinités, un bon relationnel est nécessaire pour l'efficacité du groupe et le résultat d'un projet, que celui-ci soit scolaire ou professionnel. Cindy souligne, par exemple, l'importance d'avoir une bonne entente avec ses camarades de classe, « car on vit avec eux tous les jours ». Zineb reprend cet argument pour l'appliquer au monde de l'entreprise :

«Le savoir-être est important pour l'ambiance de travail entre les salariés. Il permet d'atteindre plus facilement les objectifs de l'entreprise.» Et Bintou ajoute que l'on doit «être sociable et ouvert dans l'entreprise, car, quand on ne maîtrise pas une tâche, on est obligé d'aller se renseigner auprès de ceux qui connaissent le milieu.»

Par ailleurs, dans le savoir-être en situation professionnelle, **c'est souvent la capacité à réagir qui est attendue.** Le respect des collègues, des groupes, des responsables hiérarchiques et des règles apparaît aussi comme une donnée incontournable. **La curiosité, surtout en stage, est pareillement une qualité appréciée des entreprises.** «Même si l'on n'est que stagiaire, il faut participer aux discussions de travail et donner son avis, car cela montre que l'on est impliqué dans son stage et que les sujets nous intéressent», témoigne Asli, du lycée Georges-Brassens.

Enfin, le savoir-être avec la clientèle relève à la fois d'une sensibilité personnelle, d'une formation minimale et suppose une adaptabilité importante. «Il faut savoir prendre sur soi, car si je ne suis pas de bonne humeur, ce ne sera pas le problème de mon client. Je m'efforce donc de maîtriser mon comportement et de me mettre à la place de la personne en face de moi», confie Prisca.

## UNE QUESTION D'ENJEUX

Le savoir vivre professionnel inclut une certaine dépendance vis-à-vis des hiérarchies en place, qui semble être différente dans le cadre de l'école, selon certains jeunes de ce panel.

En effet, les enjeux du savoir-être, selon que l'on se trouve dans l'école ou dans l'entreprise, sont très différents avec, d'un côté, des notes et, de l'autre, un salaire, des recrutements ou des évictions possibles. Le panel a ainsi révélé que les jeunes accordaient davantage d'importance aux enjeux du monde de l'entreprise. «En cours, on est dans une ambiance d'adolescents, alors qu'en entreprise on travaille dans un cadre d'adultes. C'est cette différence qui joue sur notre comportement. On se permet de faire plus de choses en classe qu'on n'oserait le faire en stage», témoigne Zineb, élève au lycée Lucien-Voilin. Les risques résultant d'un mauvais comportement en entreprise sont donc tout naturellement à prendre en compte et les jeunes en ont parfaitement conscience. «Dans l'entreprise, on entre dans la maturité. On est alors obligé de se tenir à carreau», précise Yasmine, du lycée Armand-Carrel (75). Michel, étudiant en licence informatique au lycée Le-Rebours (75), partage le même avis et ajoute que «si on ne se tient pas correctement vis-à-vis des collègues et des supérieurs, on peut être renvoyé de l'entreprise».

Si certains font une différence entre le comportement à l'école et en entreprise, selon Asli il ne devrait pas y avoir de distinction. «Nous devons nous comporter aussi sérieusement à l'école que dans l'entreprise et en respecter les règles. Il en va de l'obtention de notre diplôme.»

Si l'entreprise comporte des règles et des codes de base très vite appréhendés, dont la ponctualité, la politesse et le relationnel font partie, il apparaît parfois que les comportements attendus des jeunes divergent d'une entreprise à l'autre.

## Le savoir-vivre professionnel

- Capacité à **identifier** les différents composants d'un problème, d'une situation et les liens qui les unissent en vue de leur traitement.
- Capacité à **être à l'écoute des autres** et réceptif aux informations fournies par l'environnement.
- Capacité à **mettre en forme les informations** à transmettre et établir la relation et le feed-back nécessaire à la compréhension mutuelle.
- Capacité à **formaliser, rédiger et transmettre des informations** de natures variées, à l'aide d'un support écrit, de façon à atteindre son objectif d'information ou de communication vers des interlocuteurs concernés.
- Capacité à **discuter, agir, influencer ses interlocuteurs** internes et externes afin de parvenir à un accord sur un sujet donné.
- Capacité à **être efficace dans l'organisation de sa propre activité** et/ou optimiser l'utilisation des moyens dans le cadre d'une réalisation collective.
- Capacité à **atteindre ses objectifs** en faisant face aux difficultés et obstacles de tous ordres rencontrés.
- Capacité à **prendre rapidement des décisions et à hiérarchiser les actions** en fonction de leur urgence/importance dans un contexte en évolution.
- Capacité à **entrer en contact avec autrui**, à pratiquer une écoute active, à construire un réseau relationnel et à l'utiliser comme aide et support à son action. Établir la relation et le feed-back nécessaires à la compréhension mutuelle.
- Capacité à sélectionner et à globaliser de façon pertinente l'information disponible pour **parvenir à un diagnostic fiable et/ou une solution adaptée.**
- Capacité à **s'intégrer et coopérer dans un ou plusieurs groupes** de travail, projets ou réseaux et d'y apporter une contribution efficace.

Source : La Compagnie des DRH

<http://www.compagniedrh.com/definitionssavoiretre.php>

Zineb pense d'ailleurs que le code vestimentaire doit être adapté à l'entreprise d'accueil. «Chaque entreprise a ses critères. Les exigences vestimentaires ne seront pas les mêmes selon que l'on travaille en supermarché ou dans une entreprise de luxe.» Au cours de leur découverte de l'entreprise, les jeunes doivent ainsi être capables de déceler et d'assimiler certaines «conduites» propres au fonctionnement de chaque structure.

En conclusion, les jeunes sont conscients que leur comportement en entreprise a **des conséquences sur leur travail et l'image** que leurs patrons et collègues auront d'eux. **L'école apporte les bases de ce savoir-être et l'immersion dans l'entreprise permet de les appliquer concrètement.** Mais derrière une certaine maîtrise de soi, se cachent des craintes chez les jeunes auxquelles les entreprises doivent prêter attention. Ils ont en effet besoin de savoir ce que l'entreprise attend d'eux pour adapter leur comportement et s'intégrer à l'équipe. D'où l'importance de renforcer le dialogue entre le monde éducatif et l'entreprise. À l'établissement d'enseignement de préparer le jeune en amont de son entrée dans l'entreprise et à l'entreprise de suivre de manière régulière et personnalisée le parcours du jeune, par l'intermédiaire du tuteur ou maître de stage. ■