

# Les secrets du professionnalisme – Fondements

Franklin Kamnang Ngansop

FRANKLIN KAMNANG NGANSOP

---

# **LES SECRETS DU PROFESSIONNALISME – FONDEMENTS**

Les secrets du professionnalisme – Fondements

1e édition

© 2018 Franklin Kamnang Ngansop & [bookboon.com](https://bookboon.com)

ISBN 978-87-403-2344-3

# CONTENU

	<b>A propos de l’auteur</b>	<b>6</b>
	<b>Preface</b>	<b>7</b>
<b>1</b>	<b>Introduction: Professions, Professionnels et Professionnalisme</b>	<b>9</b>
1.1	Professions et professionnels	10
1.2	Professionnalisme: une véritable nécessité?	18
1.3	Modélisation du professionnalisme	25
<b>2</b>	<b>Le Professionnel face à lui-même: « Qui suis-je ? »</b>	<b>29</b>
2.1	Introduction	29
2.2	Physiologie, forme et santé: La santé avant tout!	30
2.3	Etiquette professionnelle	33
2.4	Personnalité: attitudes et comportements	35
2.5	Quels sont mes valeurs? Les valeurs individuelles	40



2.6	Le courage : développer votre QC (Quotient Courage)	41
2.7	Intelligences : quotient intellectuel, quotient émotionnel, intelligences multiples, quotient culturel	45
2.8	Ouverture d'esprit et culture générale	53

# A PROPOS DE L'AUTEUR



Franklin Kamnang Ngansop est un ingénieur camerounais brillant, qui s'est spécialisé en Administration des Affaires. Il est passionné par le Développement Industriel et Technologique, la Recherche, et l'Innovation. Il œuvre dans ces domaines en apportant des solutions assez innovantes, qui révolutionnent les professionnels, nos organisations, nos environnements et marchés de plus en plus assez exigeants et complexes, et évoluant sur les bords du chaos. Pour toutes fins utiles, vous pouvez consulter son [profil professionnel](#) ou le [contacter directement par email](#).

# PREFACE

Nous évoluons dans un monde où par passion, pour survivre, «gagner sa vie», avoir une carrière ou encore réussir son insertion socio-professionnelle, bon nombre d'individus à une période de leur vie se trouvent contraints d'une manière ou d'une autre, à exercer une profession ou un métier, archaïque ou moderne, formel ou informel, privé ou public, de courte ou longue durée. Cependant, depuis des siècles, ces professions ou métiers sont pour la plupart mal exécutés, sabotés, bâclés, ou exercés avec tant de légèreté, d'inconsistance, et d'inconscience peut-être en raison d'une incompétence ou d'une ignorance accrue, d'une négligence, d'une faible motivation ou de la paresse. Ainsi, nous subissons directement ou indirectement les conséquences du non-professionnalisme presque partout et ce en permanence, par exemple :

- Un agent administratif du secteur public qui retarde le traitement des dossiers assez urgents et exige des « pots de vin »
- Un médecin qui est assez superficiel dans son diagnostic, prescrit des médicaments qui aggravent la maladie des patients et les tuent
- Un chauffeur de taxi qui vous transporte dans un véhicule sale avec des odeurs assez nauséabondes
- Un coiffeur qui rase mal vos cheveux parce qu'il était au téléphone
- Un chauffeur d'autobus qui fait un accident parce qu'il a trop bu avant de conduire
- Des employés qui se disputent le plus souvent au travail et créent un climat qui inhibent la productivité
- Des employés qui violent les procédures et règlements intérieurs de leur organisation
- La mauvaise qualité des services qui font perdre d'importantes parts de marché
- Des ingénieurs, techniciens ou pilotes s'appuyant sur des mauvaises données ou des calculs peu fiables occasionnent des pertes financières et matérielles voire des hécatombes
- Des commerçants qui vendent n'importe quoi ou ne respectent pas leurs clients
- Des collaborateurs médiocres et toujours asynchrones qui inhibent la performance de leurs pairs et de leurs organisations du fait d'une incompétence et d'une piètre attitude
- Des organisations qui ignorent les besoins et cultures des sociétés où elles entreprennent leurs activités
- Des employés qui détruisent leur environnement ou ne se comportent pas en qualité de citoyens responsables
- Une enseignante qui encourage ses élèves à tricher
- D'autres cas de fraude, de favoritisme, de discrimination, de malhonnêteté, de vols, de clientélisme, de corruption, et d'harcèlement au lieu de travail qui minent les organisations et la société

A en point douter, le non-professionnalisme évolue assez rapidement et se disperse comme l'avoine, une mauvaise herbe : il devrait être alors copieusement sanctionné, éradiqué voire interdit ! En dépit de ces constats choquants, il y a d'autres professionnels ou travailleurs qui exhibent, mettent en exergue des comportements, attitudes dignes de valeur, que nous allons appeler ici les « marques du professionnalisme ». Ce professionnalisme est très important pour nous, nos carrières, nos collaborateurs, nos organisations, nos pays, et même pour la planète. Et devrait conduire certainement aux exploits, et « miracles ».

Ainsi, le but de cet ouvrage est de vous démontrer d'abord dans les détails la place qu'il assure, avant de vous dire comment mieux l'implémenter en vous présentant quelques « secrets » afin de devenir de « vrais » professionnels et garantir tous ces résultats supérieurs.

Pour résumer le contenu de cet ouvrage en tant que professionnel original, vous devez arrêter de blaguer et tout prendre / considérer au sérieux, bien faire la bonne chose ; bref ne rien négliger. Et travailler aussi perpétuellement avec toute votre énergie et passion afin de satisfaire objectivement et éthiquement toutes les parties impliquées. Ainsi comme l'a dit Martin Luther King Jr :

« Si votre mission est d'être balayeur de rue, vous devez balayer les rues dans le même esprit que Michel Ange lorsqu'il peignait ses toiles, que Beethoven lorsqu'il composait ses symphonies, que Shakespeare lorsqu'il écrivait ses drames. Vous devez balayer les rues d'une façon tellement parfaite que chaque passant puisse dire : « Ici, c'est un grand balayeur qui a travaillé, il a bien accompli sa tâche ! » ».

**Avec nos encouragements,**

**Devenez et restez professionnel(s) !**

**Bonne chance !**



# 1 INTRODUCTION : PROFESSIONS, PROFESSIONNELS ET PROFESSIONNALISME

« Devenons professionnels, soyons professionnels ; demeurons professionnels ; travaillons et agissons toujours avec professionnalisme » : notre appel s'adresse à un très grand nombre de travailleurs et d'organisations de notre ère du XXI<sup>e</sup> siècle (qui est à la fois très complexe et en perpétuelle turbulence). Pourquoi un tel appel ?

En observant la figure 1 ci-après, pouvez-vous définir, concevoir et percevoir de votre propre manière les concepts suivants : profession, professionnel, et professionnalisme ? Êtes-vous véritablement professionnel(s) ? Vos collègues ou d'autres personnes de votre entourage agissent-ils toujours de façon professionnelle ou font-ils preuve de professionnalisme ? Selon vous, qu'est ce qui caractérise leur professionnalisme ? Est-il véritablement nécessaire d'agir avec professionnalisme ? Dans ce chapitre nous allons répondre à la plupart de ces préoccupations fondamentales.



**Figure 1 :** Un groupe pluridisciplinaire de professionnels

Nous avons à un certain moment de notre vie tous connu des enseignants, commerçants, artisans, médecins, industriels, agents administratifs, boutiquiers, avocats, infirmiers, jardiniers, plombiers, policiers, sportifs, ingénieurs, coiffeurs, serveurs, secrétaires, banquiers, auditeurs, voire directeurs, etc. qui par leur manière de faire ou d'être nous ont semblé « non-professionnels ». Ainsi nous entendons alors régulièrement combien il est important d'agir professionnellement au travail. De nos jours, le déficit de professionnalisme est trop perceptible et cela presque dans tous les secteurs : les restaurants, les hôpitaux, les entreprises, les industries, et même plus dans le secteur public. Cela devient alors très alarmant : ce manque de professionnalisme est trop dangereux pour nous-mêmes, les autres, nos carrières,

nos organisations, nos environnements et systèmes, nos pays, notre planète ; et cela s'exprime le plus souvent par une mauvaise qualité de service qui se traduit alors par une insatisfaction des clients internes et/ou externes, et conduit quelquefois à de très mauvais résultats voire des désastres.

Ainsi, suite à des pertes organisationnelles, des plaintes, des erreurs, des accidents, cette expression revient alors en boucle, car nous sommes généralement victimes d'un « manque de professionnalisme ». La séparation entre la vie personnelle et la vie professionnelle n'existe quasiment plus ! Le concept de professionnalisme peut être considéré ainsi comme la pierre angulaire de toute profession ou de tout métier. En effet, l'exercice d'un métier ou d'une profession implique plusieurs éléments qui agissent souvent comme des forces divergentes et contradictoires. Le professionnalisme assure donc la convergence et l'équilibre entre ces forces, contraintes ou sollicitations. C'est un « must », une nécessité véritable et « vitale » pour toute personne exerçant dans un domaine d'activité axé sur la réalisation des objectifs et bénéfices supérieurs. C'est cet ingrédient, cette façon d'être ou de faire qui permettrait à tout travailleur (médecin, ingénieur, technicien, avocat, militaire, policier, restaurateur, chauffeur de taxi, homme d'affaires, agent administratif, etc.), conformément à des bonnes pratiques, d'assurer et de garantir une satisfaction de toutes les parties concernées. Les professionnels devraient tous exercer leurs professions avec un haut niveau de professionnalisme ou « higher level professionalism ». Professions, professionnels, professionnalisme : Où en sommes-nous véritablement ?

## 1.1 PROFESSIONS ET PROFESSIONNELS



«A professional is someone who can do his best work when he doesn't feel like it.»

– Alistair Cooke (1908–2004, journaliste Américain)

«You have to perform at a consistently higher level than others. That's the mark of a true professional. Professionalism has nothing to do with getting paid for your services.»

– Joe Paterno (1924– , coach Américain)

Qu'est-ce qu'une profession? Etymologiquement, la profession renvoie à toute activité manuelle ou intellectuelle procurant un revenu à la personne qui s'y adonne, s'y engage, et l'exerce avec dévouement («Profession», 2017). Suivant le domaine d'activité, nous distinguons trivialement différentes professions avec leurs propres spécificités: la profession médicale, la profession juridique, la profession commerciale, la profession industrielle, etc. Avec la mondialisation, et nos marchés du XXI<sup>e</sup> siècle qui deviennent de plus en plus exigeants, beaucoup de nouvelles professions éclosent, et explosent chaque année; et d'autres se ramifient encore et encore! Ce découpage de la classe travailleuse permet d'orienter et de spécialiser la plupart dans le but que chacun puisse s'appliquer et se perfectionner dans son domaine, et contribue effectivement à l'essor multidimensionnel de notre société, et nous pouvons donc avancer sur tous les angles et toutes les dimensions. Mais il crée aussi parfois des barrières psychiques au raisonnement (car de nombreux travailleurs restent bornés dans leurs professions/spécialités) d'où l'inhibition des capacités et aptitudes de ces derniers.

Le terme profession (plus corsé) peut parfois être confondu avec celui de métier ou d'occupation. Cependant comme le confirme le Journal de Montréal (2017), on a l'habitude de confondre ces trois notions. La principale différence réside du fait que l'occupation est une activité rentable ou non rentable que l'on exerce pour s'occuper, passer son temps; pourtant le métier (plus manuel) et la profession (plus abstraite) constituent une sorte de «gagne-pain quotidien».

Même Jutras (2010) soutient que le métier est plus basé sur le savoir-faire (qui est manuel), pourtant la profession est parfois plus intellectuelle. Lester (2015) de son côté pense que l'on devrait véritablement revoir et redéfinir la perspective et tous ces critères qui distinguent les professions, des métiers ou des occupations. Il soutient lui aussi que très souvent une profession exige une formation universitaire et peut être régie par un corps professionnel. Cependant, il affirme qu'il n'est pas strictement nécessaire pour une profession d'avoir une association professionnelle ou un organisme d'enregistrement, soit parce que l'identité et la cohérence suffisantes sont assurées par l'emploi, ou parce que (en particulier dans les domaines à évolution rapide) l'organisation formelle a peu d'avantages. Ainsi nous ne sommes pas si

surpris en remarquant que dans certaines régions du globe certaines professions demeurent protégées et d'autres restent libres et ouvertes. L'exercice d'une profession peut alors être restreint à un groupe de personnes, encadré et protégé par des lois. Nous distinguons dans ce cas les professions libérales et non libérales propres à chaque pays. Ainsi, « Une profession réglementée est définie par des dispositions législatives, réglementaires ou administratives spécifiques qui en limitent l'accès. Ces dispositions s'ajoutent aux règlements d'administration publique, d'hygiène et de sécurité auxquels toutes les professions et toutes les activités économiques sont soumises. » (« Profession réglementée », 2017).

Certaines professions réglementées sont gérées par des associations qui offrent de la formation, s'occupent de la reconnaissance des diplômes (parfois obligatoire) et fournissent différents services aux membres ([Ontario Council of Agencies Serving Immigrants](#), 2017). Cependant, plusieurs personnes continuent à s'interroger :

- Pourquoi certaines professions sont réglementées ?
- Pourquoi l'exercice de la médecine est-il réservé, dans la plupart des pays du monde, à des titulaires de diplômes particuliers alors que celui de la psychanalyse ne l'est pas ?
- Pourquoi les architectes sont-ils généralement organisés en ordre, mais pas toujours les ingénieurs ?
- Pourquoi parle-t-on de professions libérales alors qu'elles sont de plus en plus salariées ?
- Etc. »

Si nous observons bien, nous allons constater que les professions réservées, les plus protégées sont celles qui présentent un gros risque humain/social (médecins, avocats, architectes, dentistes, infirmiers, etc.) ou un gros risque financier (comptables, auditeurs, banquiers, etc.). Bref, le public et l'économie doivent être bien protégés afin de garantir les intérêts et le bien-être de tous, d'une région ou d'une nation.

Caractéristiques communes des professions réglementées (*Exercer votre profession ou votre métier*, 2017) :

- elles établissent et suivent / respectent leurs propres normes / règlements
- elles évaluent les connaissances, compétences, et diplômes (parfois obligatoires) de leurs membres
- elles inscrivent les adhérents compétents
- elles assurent la socialisation des adhérents, les forment et les développent
- elles offrent un service vital à la société
- elles imposent des mesures et traitements disciplinaires nécessaires, et surveillent ainsi l'exercice de la profession
- et l'adhésion se fait sous demande auprès des organismes concernés et sous condition d'avoir le profil exigé.

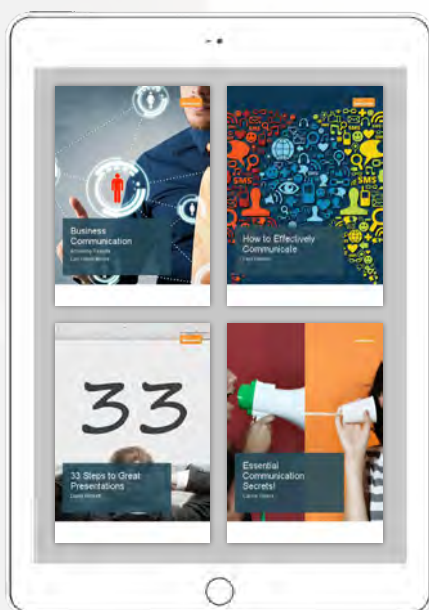
Ces ordres professionnels ne sont pas tous organisés de la même façon (Ministère Québécois de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion, 2016), ainsi elles pourront :

- disposer de leur propre autonomie afin d'accomplir leur mandat pour la protection du public
- posséder leurs propres pratiques administratives
- être publiques ou privées, etc.

Avec les exigences plus pointues, et la multiplication des formations universitaires, nous avons plusieurs professions qui éclosent très rapidement, et au vu des divergences et de ces ramifications très nombreuses, par souci de simplicité et d'harmonisation comme le soulève l'Organisation Internationale du Travail (2007), la CITP (Classification Internationale du Type de Profession-ISCO en anglais), structure de l'Organisation internationale du Travail, a essayé de classer les professions en grands groupes et sous-groupes. Elle sert à identifier aussi précisément que possible chaque métier, et sert de correspondance entre les nomenclatures nationales, pour faciliter les comparaisons entre pays.

Grands Groupes de professions	Sous-grands groupes
Directeurs, cadres de direction et gérants	Directeurs généraux, cadres supérieurs et membres de l'Exécutif et des corps législatifs
	Directeurs de services administratifs et commerciaux
	Directeurs et cadres de direction, production et services spécialisés
	Directeurs et gérants de l'hôtellerie, la restauration, le commerce et autres services
Professions intellectuelles et scientifiques	Spécialistes des sciences techniques
	Spécialistes de la santé
	Spécialistes de l'enseignement
	Spécialistes en administration d'entreprises
	Spécialistes des technologies de l'information et des communications
	Spécialistes de la justice, des sciences sociales et de la culture

Grands Groupes de professions	Sous-grands groupes
Professions intermédiaires	Professions intermédiaires des sciences et techniques
	Professions intermédiaires de la santé
	Professions intermédiaires, finance et administration
	Professions intermédiaires des services juridiques, des services sociaux et assimilés
	Techniciens de l'information et des communications
Employés de type administratif	Employés de bureau
	Employés de réception, guichetiers et assimilés
	Employés des services comptables et d'approvisionnement
	Autres employés de type administratif



Discover our eBooks on  
**Communication Skills**  
and hundreds more

[Download now](#)

**bookboon**



Grands Groupes de professions	Sous-grands groupes
Personnel des services directs aux particuliers, commerçants et vendeurs	Personnel des services directs aux particuliers
	Commerçants et vendeurs
	Personnel soignant
	Personnel des services de protection et de sécurité
Agriculteurs et ouvriers qualifiés de l'agriculture, de la sylviculture et de la pêche	Agriculteurs et ouvriers qualifiés de l'agriculture commerciale
	Professions commerciales qualifiées de la sylviculture, de la pêche et de la chasse
	Agriculteurs, pêcheurs, chasseurs et cueilleurs de subsistance
Métiers qualifiés de l'industrie et de l'artisanat	Métiers qualifiés du bâtiment et assimilés, sauf électriciens
	Métiers qualifiés de la métallurgie, de la construction mécanique et assimilés
	Métiers qualifiés de l'artisanat et de l'imprimerie
	Métiers de l'électricité et de l'électrotechnique
	Métiers de l'alimentation, du travail sur bois, de l'habillement et autres métiers qualifiés de l'industrie et de l'artisanat
Conducteurs d'installations et de machines, et ouvriers de l'assemblage	Conducteurs de machines et d'installations fixes
	Ouvriers de l'assemblage
	Conducteurs de véhicules et d'engins lourds de levage et de manœuvre
Professions élémentaires	Aides de ménage
	Manœuvres de l'agriculture, de la pêche et de la sylviculture
	Manœuvres des mines, du bâtiment et des travaux publics, des industries manufacturières et des transports
	Assistants de fabrication de l'alimentation
	Vendeurs ambulants et autres travailleurs des petits métiers des rues et assimilés
	Éboueurs et autres travailleurs non qualifiés
Professions militaires	Officiers des forces armées
	Sous-officiers des forces armées
	Autres membres des forces armées

**Tableau 1 :** Grand groupes et sous-groupes de professions (Organisation Internationale du Travail, 2007)

Être un professionnel ou appartenir à une association professionnelle peut être formidable ! Comme le constate Phaneuf (2013), c'est une « lourde responsabilité ! », et ce statut existe dans le but de leur permettre d'exercer leur compétence dans l'intérêt d'autrui, voire de la société entière. Dans certains pays, au-delà des associations professionnelles, il existe des systèmes professionnels plus vastes pour encadrer ces professions réglementées. Les travailleurs qui appartiennent aux associations professionnelles ou qui exercent une profession sont considérés aux yeux de tous comme des « professionnels » (Dana, 2000). De nos jours, même les chauffeurs de taxi indépendants ou des simples boutiquiers aspirent à ce fameux qualificatif de professionnel.

Y a-t-il réellement une différence entre « être professionnel » et « être un professionnel » ? Si oui laquelle ? Tout simplement, « un professionnel est une personne spécialisée dans un secteur d'activité ou exerçant une profession ou un métier » (« Professionnalisme », 2017). Découlant de sa racine latine « profiteri » (c-à-d. s'engager ou faire un engagement formel), est qualifié de professionnel, toute personne qui n'a pas besoin d'être membre d'une profession dûment définie ou encadrée, ou de n'importe quelle association professionnelle, mais qui travaille en tant que personne véritablement engagée sur la base de son expertise et de ses compétences intrinsèques pour la haute satisfaction des intérêts de toutes les parties prenantes impliquées. Toutefois, ce qui demeure effrayant selon Eymeri-Douzans (s.d.) c'est que :

si l'on observe au microscope l'une quelconque des sociétés occidentales d'aujourd'hui, on constate que les appartenances professionnelles occupent une place centrale non seulement dans les processus de socialisation et dans les dynamiques d'insertion sociale des individus, mais aussi dans le positionnement relatif de chacun au sein de l'espace social : pour la plupart des êtres humains adultes, la profession qu'ils exercent est ainsi une composante majeure de leur identité sociale, et même individuelle. Quant à l'observation au microscope, elle donne à voir une société hautement différenciée, au sens de Max Weber, dont les divers segments sont autant de sphères d'activités socio-économiques avec une structuration qui doit souvent beaucoup à une ou quelques professions identifiées et donatrices d'identité collective.

Il est alors plus clair que les professionnels se trouvent partout et à tous les niveaux dans l'organisation. « Être professionnel » et « Être un professionnel » ne renvoient pas à la même chose.

Très peu de travailleurs sont qualifiés de « professionnels » de nos jours. Ce qui différencie le professionnel du technicien très qualifié, est la qualité du service livré. Car un individu professionnel fait des choix délibérés, tandis que d'autres non-professionnels ont déjà des choix faits pour eux (ou réagissent tout simplement à ce qui se passe) (Rutledge, 2011). Ainsi les individus professionnels sont dignes de confiance ; compétents, respectueux, agissent avec intégrité, sont attentifs, empathiques ; courtois, fiables, coopératifs, engagés, abordables,



soutenants et responsables, flexibles, aimables, efficaces, patients, bons communicateurs, leaders, etc. (Campbell et Taylor, s.d.).

D'après Lester (2015) et Norton (2010), ces individus professionnels :

- se focalisent d'abord à satisfaire les clients
- font de l'expertise leur spécialité
- font plus que prévu
- font ce qu'ils disent et disent ce qu'ils peuvent faire
- communiquent efficacement
- suivent des principes directeurs exceptionnels
- partagent leurs connaissances
- gardent un sourire sur leurs visages et la bonne attitude dans leurs cœurs
- sont honnêtes, qualifiés, dignes de confiance, courtois, fiables, coopératifs, engagés
- etc.

Selon Girard (2011), l'adhésion à ces valeurs, le fait de considérer et d'en tenir compte dans l'exercice des professions et de recourir aux jugements professionnels, sont au cœur de la notion de professionnalisme que nous allons étudier dans cet ouvrage. D'après vous, pourquoi encourageons-nous le professionnalisme ; et condamnons-nous le non-professionnalisme ?

### **Sujets pour améliorer votre professionnalisme :**

1. Quelles sont les exigences principales de votre profession/métier ?
2. Êtes-vous professionnel ? Pourquoi ?

## 1.2 PROFESSIONNALISME: UNE VÉRITABLE NÉCESSITÉ ?



«Professionalism: It's NOT the job you DO, It's HOW you DO the job.»

– Anonymous

«The true mark of professionalism is the ability to respect everyone else for their styles and always find something positive in every dining experience and highlight it in your thoughts and words.»

– Johnny Iuzzini (1974– , American Chef)

«Toute peine mérite salaire, mais le manque de professionnalisme doit être sanctionné.»

– Cizia Zykë (1949–2011, Écrivain Français)

« Il est hélas devenu évident aujourd'hui que notre  
technologie a dépassé notre humanité. »

– Albert Einstein (1879–1955, Célèbre Scientifique)

### 1.2.1 QU'EST-CE QUE LE PROFESSIONNALISME ET NON-PROFESSIONNALISME ?

Comment jugez-vous les autres de leur professionnalisme :

- leur communication ?
- leur image / apparence / étiquette ?
- leur comportement / attitudes ?
- leurs compétences / expertise ?
- leur style de travail et la qualité de leur travail ?

Mais le professionnalisme va au-delà. Très récemment, plusieurs praticiens et chercheurs ont tenté d'évoluer avec la définition du professionnalisme et ont alors identifié quelques comportements ou caractéristiques qu'exemplifiaient le professionnalisme.

Le professionnalisme :

- aide à maintenir la réputation et l'intégrité des professions
- sert les intérêts à la fois des clients, du travailleur lui-même, de son organisation, et de la société toute entière
- peut se manifester dans tous les métiers, à toutes les échelles, et à un impact non négligeable partout !

Le Nouveau Petit Robert de la langue française, Édition 2010, nous propose une définition assez simpliste du concept professionnalisme qui s'énonce comme :

« La qualité d'une personne qui exerce une activité, un métier en tant que professionnel expérimenté. »

Certes, cette définition s'applique aussi à l'exercice d'un autre métier, mais sa concrétisation dans la vie de tous les jours du praticien est bien plus complexe. Le professionnalisme est alors une qualité individuelle, mais elle est aussi une qualité que l'on doit retrouver en principe chez les membres d'un corps professionnel dans son ensemble.

Sont au fondement du professionnalisme: les connaissances, les compétences, l'altruisme, le sens du devoir, la quête de l'excellence, l'imputabilité, l'humanisme, l'acquisition constante de nouvelles expertises, l'éthique, l'engagement, le caractère, la civilité, etc. Le professionnalisme apparaît ainsi très complexe et à multiple facettes (Langdon, s.d.). Néanmoins, ce professionnalisme a une base cognitive constituée de ces attributs définissables retrouvés dans les professions les plus sociales: médecins, infirmiers, enseignants, sapeurs-pompiers, forces de l'ordre, etc. De ces attributs fondamentaux, tant important pour les autres que pour nous-mêmes, l'on pourrait alors penser comme plusieurs praticiens que «le professionnalisme signifie un engagement à vous, à vos organisations, à vos collègues et à la vaste société toute entière; l'intégrité et l'honneur de ces engagements.» Cela se traduit alors par une conduite plus responsable avec intégrité, en quête permanente de l'excellence. Chaque organisation souhaiterait que ses membres se conduisent tous de façon professionnelle. De ce fait, Campbell et Taylor (s.d.) soutiennent cela par la définition suivante démontrant sa pertinence: «Le professionnalisme est un type de comportement spécifique sur le lieu de travail, les valeurs et les rôles professionnels, exposés dans notre comportement, le respect pour soi et pour les autres, le savoir-faire, la responsabilité mûre, et la persévérance de résolution de problèmes.» Ce professionnalisme est généralement jugé par: des règles non écrites – les attitudes, les conflits, les approches, les valeurs et les styles de communication, contre les attentes ou les normes, les valeurs personnelles et la compréhension de ce que signifie «professionnalisme», de nature situationnelle fortement influencée par la culture, votre la communication, votre image, votre compétence, votre comportement. Le professionnalisme est dans l'œil du spectateur. Il est alors assez clair qu'il est difficile d'avoir une définition universelle de ce concept. Le professionnalisme signifie tout juste et plus simplement «mettre votre profession en premier.» (Davies, 1988).

De plus, face à l'éclatement des activités traditionnelles en néo-professions, il devient encore plus difficile d'expliquer le professionnalisme de façon précise. Comme le confirme Beaton (2010), le professionnalisme encore trop rare de nos jours, et parfois contingent est aussi très important, peu importe notre domaine. Dommage qu'aujourd'hui, nous vivions dans les sociétés où les hommes sont devenus confortables ou paresseux.

Chacun a sa propre perception du professionnalisme et cela pourrait varier suivant le contexte (règles et procédures en place, culture, normes et attentes individuelles ou collectives, etc.): la notion de professionnalisme est trop contingente.

Dans les organisations professionnelles, ce professionnalisme est garanti que par les lois, guides et procédures, et surtout par la conscience professionnelle, et l'autodiscipline de leurs membres.

Bien que si important, le professionnalisme ne peut plus être contrôlé et garanti par les associations professionnelles, car le travail professionnel évolue le contrôle professionnel de leur travail et la prise de décision discrétionnaire sont de plus en plus difficiles à maintenir.

Même le United States Department of Labor (s.d.) a su reconnaître les valeurs transcendantes du professionnalisme. Ainsi, il affirme que malgré notre domaine d'activité, pour réussir et avancer, il nous faut véritablement du professionnalisme. Et les employeurs sont plus regardant sur ce point, et valorisent continuellement cette attitude chez leurs sujets. Lui aussi confirme la dimension contingente du professionnalisme, mais reconnaît aussi que c'est une « combinaison de qualités faciles à repérer et les éléments à la base sont généralement les mêmes ».

#### Le professionnalisme est important pour les clients:

- ils sont généralement très exigeants
- ne connaissent pas les réalités que vous vivez ou que votre entreprise subit ou de votre secteur d'activité: ils sont peu informés
- ils sont parfois insolents et peu respectueux

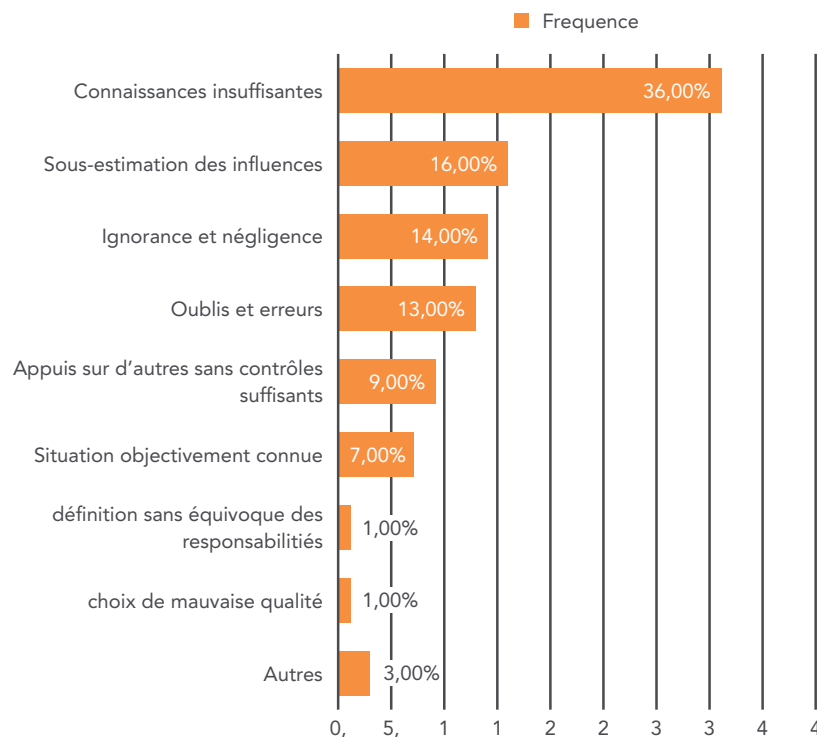
Ainsi, comme le précise Beaton (2010), le professionnalisme implique non seulement le savoir et l'expertise – les compétences de la tête et de la main – mais aussi les vertus de la fiabilité et de l'altruisme – les attributs du cœur. Avec la tête, le cœur et la main en concert pour bénéficier aux individus et à la société avec son expertise spécialisée, la personne professionnelle exerce ce qui a toujours été reconnu comme le cachet du professionnalisme et sa sommation: l'intégrité.

Le professionnalisme contribue à la croissance économique et à la mobilité sociale. Le professionnalisme est plus crucial aujourd'hui que jamais pour le bien-être économique, social et moral de la société. L'impact du professionnalisme sur la société est à la fois large et profond. Son essence définit et dirige beaucoup de projets de la société dans un monde de plus en plus interdépendant, informé et complexe. Le professionnalisme joue un rôle central dans tout métier et est de plus en plus exigé par les employeurs de notre ère où presque toutes les organisations évoluent dans les marchés complexes, en turbulence et sur les bords du chaos. Bon nombre d'organisations, à travers leurs départements des ressources humaines ont identifié un ensemble de comportements, attitudes, et pratiques reprochables qualifiées de « non-professionnelles ». Par exemple, la discrimination, le harcèlement moral ou sexuel, la violence, les éclats de voix, le vol, le mensonge, un mauvais habilement, une piètre qualité de travail, etc. A quoi peut-on s'en tenir en restant non-professionnels? Quels sont les dangers et impacts du non-professionnalisme?

## 1.2.2 INCONVÉNIENTS DU NON-PROFESSIONNALISME

La conduite non-professionnelle comprend des comportements perturbateurs et intimidants qui interrompent le travail d'équipe et minent la productivité (Romero, 2004).

Pour mieux comprendre la notion de non-professionnalisme, nous allons considérer un cas pratique: l'échec en ingénierie – une catastrophe technique. Cet échec est plus lié à la perception publique du risque (Srinivasan et Halada, 2012). Les principales causes des catastrophes techniques sont parfois les facteurs humains, les défauts de conceptions, les mauvais matériaux ou matériels, les conditions environnementales difficiles ou une combinaison aléatoire de ces facteurs (Srinivasan et Halada, 2012). Une étude récente menée par l'Institut Fédéral de la Technologie de Suisse, à Zurich a analysé 800 cas d'échec structurel dans lequel 504 personnes ont été tuées, 592 blessés et des millions de dollars de dégâts infligés. Lorsque les ingénieurs étaient en faute, les chercheurs ont classé les causes de l'échec comme suit :



**Figure 2 :** Cause des échecs en ingénierie (Matousek et Schneider, 1976)

Il est alors trivial de remarquer que le non-professionnalisme est à la base de la plupart de échecs organisationnels.

Revisitons un autre très célèbre exemple qui découle du non-professionnalisme: au début du XXe siècle, le seul moyen de transport pour les voyageurs et le courrier entre l'Europe et l'Amérique du Nord était le navire-vapeur. Les deux premières chaînes de luxe construites étaient les RMS Olympic et le RMS Titanic; un troisième navire, le RMS Britannic, fut

construit plus tard. Le Titanic a commencé son premier voyage à New York juste avant midi le 10 avril 1912, de Southampton, en Angleterre. Deux jours plus tard, à 11h40, heure du Groenland, il a frappé un iceberg qui était trois à six fois plus grand que sa propre masse, endommageant la coque de sorte que les six compartiments avant étaient rompus. L'inondation de ces compartiments était suffisante pour faire couler le navire dans les deux heures et 40 minutes, avec une perte de plus de 1 500 vies. La portée de la tragédie, couplée à un historique détaillé, a alimenté la fascination sans fin avec le navire et débattu des raisons pour lesquelles il s'est effectivement évité. Un coupable fréquemment cité est la qualité de l'acier utilisé dans la construction du navire. L'acier utilisé dans la construction du RMS Titanic était probablement la meilleure plaque de navire en carbone simple disponible dans la période de 1909 à 1911, mais inadapté (Felkins et *al.*).

Ceci est un exemple de catastrophe érigée par le non-professionnalisme extrême, dû aux facteurs humains tels que la négligence dans les choix et décisions de conception. Certains cas de non-professionnalisme sont extrêmes, mais la plupart sont non intentionnels, subtils et apparemment bénins. Des exemples de comportements non-professionnels qui sont particulièrement pertinents incluent un manque de rapidité, une tenue inappropriée, une violation des normes culturelles, la paresse, les harcèlements au travail, le vol, le mensonge, la négligence, le manque de fiabilité, une attitude condescendante ou irrespectueuse.

Dans l'optique d'apporter des solutions, Casey (2005) a essayé d'identifier les principales causes de comportements non-professionnels parmi lesquels :

- le défaut de maintenir la monnaie des connaissances professionnelles et compétences, car la plupart des professionnels ne sont pas à jour
- le défaut de demander de l'aide ou faire des recommandations appropriées
- les difficultés dans la vie personnelle d'un professionnel qui affectent sa vie professionnelle
- l'alcool et les toxicomanies à l'origine des mauvaises conduites
- une mauvaise communication entre le professionnel et le client ou entre un professionnel et ses collègues
- l'absence de réponse appropriée à la préoccupation des clients
- les facteurs environnementaux
- les conflits de personnalités qui se transforment en conduite non-professionnelle
- la complaisance vis-à-vis des normes professionnelles et le développement des pratiques « bâclées »
- le fait de ne pas documenter ou de mal documenter ce qui entraîne des problèmes importants pour les professionnels



Les personnes professionnelles font ce que les personnes peu professionnelles pensent être impossibles. Être professionnel exige la maturité, l'honnêteté et la conscience de soi. Cela signifie souvent faire ce que nous préférons ne pas faire. Cependant, cela fait partie de ce qu'il faut pour se distinguer des autres et être professionnel.

Le professionnalisme est l'art de l'excellence morale! Puisque c'est une compétence/un art, c'est donc quelque chose que nous pouvons apprendre et que nous pouvons améliorer (United States Department of Agriculture Food Safety and Inspection Service, 2009). A quels avantages pourrait-on véritablement prétendre en développant et en améliorant notre professionnalisme?

### 1.2.3 AVANTAGES DU PROFESSIONNALISME : PROMESSES ET MIRACLES

Le statut de professionnalisme est important car il nous confère prestige et respect, confiance et autonomie dans la pratique, des récompenses financières, etc.



The tablet screen shows four eBook covers arranged in a 2x2 grid. The top-left cover features a man in a suit and the title 'Being Manager, Leader and Coach'. The top-right cover shows a network diagram with the title 'Managing People'. The bottom-left cover depicts silhouettes of people and the title 'The 7 Steps to Proven Leadership'. The bottom-right cover shows three people smiling and the title 'Top Ten Leadership Skills - Book 1'.

Discover our eBooks  
on **Leadership Skills**  
and hundreds more

[Download now](#)

**bookboon**



De plus,

- il profite à la société
- il contribue à la progression rapide de notre carrière
- il contribue à la satisfaction des clients et à la réduction des risques
- il contribue à la protection du public et à la défense des intérêts publics
- il contribue à la sécurisation des intérêts et des biens de l'organisation
- il contribue à l'amélioration du climat organisationnel, de la productivité, de la motivation et du développement du personnel
- il assure la satisfaction de tous les parties prenantes : les collaborateurs, les organisations, les organisations, les entreprises et les entreprises
- il soigne l'image et la réputation de la marque du professionnel et de son organisation
- il produit des bénéfices même hors du cadre de la profession, jusqu'à la vie privée : bonnes images, attitudes, valeurs, habitudes, comportement etc.
- Au professionnel, il apporte des revenus, statut, accomplissement de soi et satisfaction d'être utile à ses semblables
- À la société, l'activité professionnelle apporte des progrès, bien-être, solution de problèmes divers ou encore la satisfaction de besoins que seul l'avancement de la science ou de la technologie peut permettre

Au vu de tous ces avantages, tous aspirent au professionnalisme. Toutefois comment représenter, concevoir et développer plus de professionnalisme dans notre travail ? Comment améliorer notre professionnalisme ?

### **Sujets pour améliorer votre professionnalisme :**

1. Pourquoi devriez-vous faire preuve de professionnalisme dans votre travail ?
2. Pourquoi les autres doivent-ils faire preuve de professionnalisme absolument ?

## **1.3 MODÉLISATION DU PROFESSIONNALISME**

« Le véritable voyage de découverte ne consiste pas à chercher de nouveaux paysages, mais à avoir de nouveaux yeux. »

– Marcel Proust (1871–1922, écrivain Français)

« Le monde est un matériau qu'il faut modeler et maîtriser! »

– Sandor Marai (1900–1989, écrivain et journaliste Hongrois)

« Le fait de modeler des figures et de les dessiner de différents points de vue m'a enseigné davantage que n'aurait pu le faire la simple contemplation du tableau... »

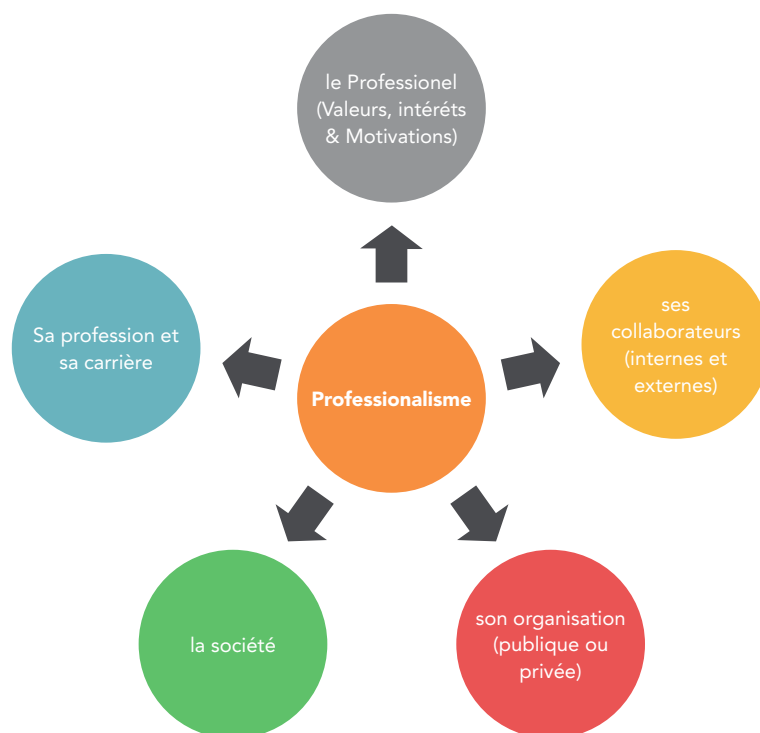
– Henry Moore (1898–1986, sculpteur Britannique)

« La modélisation permet d'élaborer une représentation plus simplifiée de la réalité. » (Hanson, 2004) Pour résoudre tout problème, la modélisation est généralement l'une des étapes les plus importantes. Voilà pourquoi il est important pour nous de bien modéliser le professionnalisme afin de mieux le maîtriser.

Le professionnalisme implique à la fois plusieurs parties, des forces, contraintes et sollicitations diverses et ce dans tous les sens, qui sont continuellement en perpétuelle interaction, et doivent être équilibrées comme le justifie l'Ordre des Ingénieurs du Québec (2011) partant du constat qu'exercer une profession engendre des types principaux de conflits :

- entre vie personnelle et professionnelle
- chez les professionnels eux-mêmes
- entre les intérêts du professionnel et ceux de ses clients
- entre les intérêts du tandem professionnel-client et les intérêts plus généraux de la société

Ainsi, comme toute activité humaine, l'activité professionnelle peut être déviée de ses finalités. Le professionnel peut être négligent et ainsi priver les autres de la compétence qu'il doit assurer. Il peut faire passer le profit avant les services qu'il doit rendre. La science et les savoir-faire dont les professionnels doivent faire profiter la société peuvent se retourner contre elle, comme cela risque d'être le cas avec certaines recherches de la biotechnologie ou encore avec un développement industriel incontrôlé. En se centrant sur la compétence et la responsabilité, il assure non seulement l'équilibre de l'activité professionnelle, mais aussi, pour une large part, l'équilibre de la société elle-même. D'où notre modélisation du professionnalisme comme l'équilibration et l'ajustement continue d'une multitude de forces afin de réaliser ce qui est bien, juste et utile dans son travail :



**Figure 3 :** Modélisation du professionnalisme

Dans les prochains chapitres nous allons développer, améliorer, voire perfectionner votre professionnalisme en explorant chacune de ces dimensions dans les plus fins détails.

Ce livre s'adresse alors :

- aux professionnels pas, peu ou très expérimentés
- à tous les secteurs d'activité privés ou publics ; formels ou informels.

Il vous permettra :

- d'être plus professionnel (s)
- de conquérir, et de sécuriser un meilleur travail
- de booster votre carrière
- d'accroître vos performances, d'assurer et de contribuer à la satisfaction de toutes les parties prenantes impliquées à la fois externes (consommateurs, société, etc.) et internes (vos collaborateurs, votre chef, votre organisation, etc.) dans l'exercice de votre fonction
- d'améliorer la satisfaction client et de booster votre organisation
- d'améliorer même votre vie personnelle
- et de bien progresser dans votre développement personnel, dans votre relation personnelle, dans vos interactions avec les autres dans votre organisation ou à l'extérieur de celle-ci, et d'avoir même une excellente carrière.

Fruits de plusieurs années de recherches, nous avons sélectionné des composantes/éléments jugés comme parties intégrantes, dont la cohésion et la fusion assoiront votre professionnalisme à coup sûr. Cette liste ne saurait être exhaustive et pourrait chaque fois être réajustée suivant la variété des contextes avec des niveaux différents de priorité. Ainsi, nous vous invitons à contempler les miracles de chaque composante, puis à développer et maîtriser les principaux secrets inhérents que nous allons exposer.

**Sujets pour améliorer votre professionnalisme :**

1. Suivant notre modélisation du professionnalisme, que pensez-vous que vous devez déjà améliorer ?
2. Quels efforts pensez-vous que vos collègues doivent faire dans chacun de ces domaines pour justifier un niveau minimum de professionnalisme ?

## 2 LE PROFESSIONNEL FACE À LUI-MÊME : « QUI SUIS-JE ? »

### 2.1 INTRODUCTION



« Il est bien si difficile de se juger soi-même que de juger autrui. »

– Antoine de Saint Exupéry, extrait du « Petit Prince »

En tant que personne, entité à part entière, le professionnel a ses propres traits, caractéristiques, et comportements. Ainsi, il est primordial pour tout un chacun de mieux se connaître, ceci nous permettra d'adapter notre personne, notre image, et nos comportements aux exigences professionnelles. Cette autoévaluation a pour but d'attirer notre attention, de connaître, de prendre conscience de vos forces et faiblesses, de vos compétences, de vos habiletés, de vos talents, de vos intérêts, de vos valeurs, de vos objectifs et même de vos ambitions. Ainsi, elle vous préparera aussi à vous améliorer à la fois de l'intérieur et de l'extérieur. Elle vous permettra d'harmoniser votre profil avec cet environnement extérieur.

Cette prise de conscience vous servira d'agir, de vous comporter avec assurance et spontanéité, et il n'y a pas de ligne d'arrivée dans cette course, donc cette forme d'autoévaluation devrait se faire constamment. Elle vous permettra de raffiner votre personne, votre personnalité, vos objectifs, vos valeurs, et vos intérêts. Trivialement, une des premières choses à travailler est

donc notre personne, notre personnalité, car d'elles dépendront les autres actions à mener ou attitudes à prendre. Comment découvrir et améliorer votre identité? En quoi cela vous permettra-t-il véritablement de réaliser des exploits? D'être exceptionnel? A quels autres bénéfices futurs pouvez-vous vous attendre? Quels sont les potentiels dangers auxquels l'on s'expose si on ne travaille pas sur son identité?

Dans ce chapitre nous aborderons différents points qui vous permettront d'apprécier votre personne, de vous définir, et de vous améliorer, par exemple votre étiquette professionnelle, votre courage, vos valeurs, votre résilience et votre dynamisme.

## 2.2 PHYSIOLOGIE, FORME ET SANTÉ : LA SANTÉ AVANT TOUT !



« L'homme sage devrait considérer que la santé est la plus grande bénédiction de l'homme. »

– Hippocrate

« To enjoy the glow of good health, you must exercise. »

– Gene Tunney

«Good health and good sense are two life's greatest blessings.»

– Publilius Syrus

«Apart from education, you need good health, and for that, you need to play sports.»

– Kapil Dev

«Good health is not something we can buy. However, it  
can be extremely valuable savings account.»

– Anne Wilson Schaef

«There's nothing more important than our good health- that's our principal capital asset.»

– Arlen Specter

«All the money in the world can't buy you back good health.»

– Reba McEntire

«Un cœur joyeux est un bon remède, mais un esprit abattu dessèche les os.»

– La Bible (Proverbes 17.22).

Votre forme physique et votre santé sont au fondement de tout car si vous n'êtes pas en bonne santé, vous ne pouvez pas bien travailler! La notion de santé a été débattue depuis des millénaires, et la définition la plus populaire a été adoptée en 1946 par l'OMS comme: «un état de complet bien-être physique, mental et social, et il ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité.»

Pourquoi la santé? Pourquoi insister sur ce thème? Sans la santé nous ne sommes plus rien! Nous ne pouvons pas profiter pleinement de la vie, de notre famille, de notre argent, ni bien travailler; car notre corps et/ou notre cerveau ne peut suivre. La bonne santé paraît être la chose la plus importante de notre vie. Tel que définie, la santé couvre trois aspects de notre personne: le bien-être sur le plan corporel, psychologique, mais également social.

Comment être en bonne santé ? Voici quelques astuces :

- Avoir une hygiène de vie saine
- Suivre et appliquer les conseils nutritionnels de base : réduire la consommation des aliments bourrés de colorants, conservateurs ; limiter la consommation des aliments à index glycémique élevé comme le riz blanc, le sucre raffiné, les pâtes alimentaires blanches ; manger des aliments à index glycémique bas comme les légumes ; contrôler ce que vous mangez, et la quantité ; manger des fruits et légumes à chaque repas ; manger bio ; manger équilibré
- Consommer moins de médicaments et moins de produits/dérivés chimiques
- Prenez des compléments alimentaires comme la vitamine C, la vitamine D (voir votre médecin si nécessaire)
- Pratiquer des activités physiques régulièrement
- Respirer l'air pur
- Bien se reposer ;
- Profiter de la lumière du soleil
- Boire suffisamment de l'eau : l'eau, c'est la vie !
- Eviter de consommer (ou réduire la consommation) des substances nuisibles telles que le tabac, l'alcool
- Prendre soin de votre santé mentale (par exemple stimuler son cerveau par la lecture, la culture, de nouveaux domaines, des jeux)
- Examiner les risques à votre santé à la maison, au travail, en déplacement, etc., et mettre en place des mesures appropriées
- Faites-vous consulter régulièrement par un médecin même si vous n'êtes pas souffrant.

Pour plus d'astuces et d'aide, demandez conseils à votre médecin, aux nutritionnistes, diététiciens, dentistes, etc.

### **Sujets pour améliorer votre professionnalisme :**

1. Pourquoi devrez-vous être toujours en bonne santé ?
2. Quelles résolutions devez-vous prendre afin de vous garantir un minimum de santé dès aujourd'hui ?



## 2.3 ETIQUETTE PROFESSIONNELLE



«Clothes make the man. Naked people have little or no influence on society.»

– Mark Twain

«If most of us are ashamed of shabby clothes and shoddy furniture let us be more ashamed of shabby ideas and shoddy philosophies... It would be a sad situation if the wrapper were better than the meat wrapped inside it.»

– Albert Einstein

«Good manners will open doors that the best education cannot.»

– Clarence Thomas

Chaque organisation communique au public à travers l'apparence, les compétences communicationnelles, les attitudes, et les comportements professionnels de leurs employés. La première impression que l'on a de ces derniers en quelques secondes est plus basée sur leurs apparences et attitudes. C'est ce que nous allons appeler ici «étiquette professionnelle», cette étiquette que les autres nous collent, cette image que les autres nous donnent du fait de notre apparence et/ou comportement. Les principaux éléments que nous allons discuter dans cette partie:

- Notre apparence: habillement, hygiène corporelle
- Nos attitudes et comportements.

L'étiquette (professionnelle) est un groupe de règles gouvernant les comportements socialement acceptables, elles se présentent comme des procédures préétablies ou des pratiques prescriptives. Votre étiquette est comment vous paraissez, vous agissez devant les autres. Cette étiquette touche plusieurs aspects de la vie quotidienne : dans l'enceinte du travail, au téléphone, dans les emails, les lettres, mémos, lors des dîners d'affaires.

Pourquoi faut-il soigner votre étiquette? :

- Elle valorise l'employé et l'organisation en rehaussant leurs images
- Elle permet d'éviter des incompréhensions pouvant avoir parfois des conséquences catastrophiques
- Elle contribue à une ambiance positive et saine au travail
- Elle contribue à l'augmentation de la productivité, de la satisfaction au travail et réduit ainsi le stress
- Elle vous permet d'être en confiance dans différents environnements avec différents types de personnes
- Elle permet de modifier les comportements distrayants et de développer une conduite admirable
- Finalement, sans bonne étiquette, vous risquez votre image, vous limitez votre potentiel et vous pouvez détruire votre relation ou vos opportunités.



Discover our eBooks on  
**Time Management Skills**  
and hundreds more

[Download now](#)

**bookboon**

Comment améliorer son étiquette?

- Soigner son apparence en s'habillant plus professionnellement et selon les circonstances
- Soigner son attitude: être plus accueillant, gentil, courtois, respectueux, positif, disponible, fiable, bien se conduire avec les autres, lors des réunions, lors des diners, etc.

## 2.4 PERSONNALITÉ: ATTITUDES ET COMPORTEMENTS

« L'école devrait toujours avoir pour but de donner à ses élèves une personnalité harmonieuse, et non de les former en spécialiste. »

– Albert Einstein

« It is better to be hated for who you are, than to be loved for someone you are not. »

– André Gide

« Les personnes sans personnalité jouent un personnage. »

– Gilbert Cesbron Artiste, écrivain (1913–1979)

« Personality is to a man what perfume is to a flower. »


– Charles M. Schwab


« It's beauty that captures your attention; personality that captures your heart. »

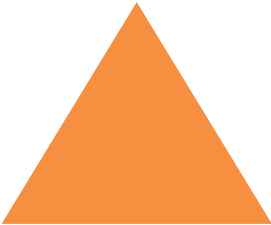
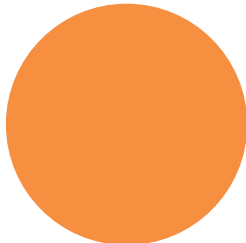
– Oscar Wilde


La personnalité est une combinaison de caractéristiques émotionnelles, d'attitudes et comportements d'une personne, qui peuvent être soit innées ou acquises au fil du temps. Les théoriciens de la personnalité comme Sigmund Freud, Hans Eysenck, Raymond Cattell se sont préoccupés par l'identification des généralisations qui peuvent être faites sur les différences individuelles cohérentes entre les comportements des individus et les causes / conséquences de

ces différences pour mieux expliquer la notion de personnalité. Mais d'autres comme Susan Sellinger ont essayé de regrouper les gens en classes de personnalités. C'est ainsi que dans son livre publié en 1989, elle affirme que nous avons tendance à être attirés par certaines figures ou formes de l'environnement du fait de notre personnalité, nos attitudes, notre éducation, nos expériences. Ainsi, elle a pu distinguer cinq types basiques de personnalités. Ainsi, pour reconnaître votre personnalité, il suffit de regarder simplement l'esquisse de ces cinq formes et choisir la plus intéressante, car elle correspond à vos traits de personnalités

Type de personnalité	Caractéristiques
<b>Carré</b>  	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Soucieux des détails</li> <li>- Fiable et responsable</li> <li>- Travaillent dur</li> <li>- Très organisés</li> <li>- Amour des données, des chiffres, des politiques et des procédures</li> <li>- Analytiques</li> <li>- Peut être têtus</li> <li>- Hésitant à changer</li> <li>- Logique</li> <li>- Expriment difficilement leurs émotions</li> <li>- Meilleurs en travaillant seul plutôt qu'en équipe</li> <li>- Ont parfois des difficultés à prendre des décisions parce que besoin de plus d'informations</li> </ul>
	<p>Pour s'améliorer: être moins pointilleux avec les gens; créer ses propres routines; se permettre de faire quelques erreurs afin de ne pas limiter ses opportunités; apprendre à prendre des décisions avec moins de données; essayer de prendre plus de risques et d'agir spontanément; faire savoir aux gens ce que vous voulez et ce dont vous avez besoin.</p> <p>Pour mieux travailler avec eux: se souvenir d'être spécifiques; fournir des attentes claires; créer une routine régulière.</p>

Type de personnalité	Caractéristiques
<b>Rectangulaire</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Explorateur courageux, passionnant et curieux</li> <li>- Cherchent toujours des moyens de grandir et de changer</li> <li>- Aiment essayer quelque chose qu'ils n'ont jamais fait auparavant</li> <li>- Aiment poser des questions qui n'ont jamais été posées</li> </ul> <p>Pour s'améliorer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- être moins nerveux et gérer ses émotions</li> <li>- s'autodiscipliner</li> <li>- être satisfait de sa vie personnelle et professionnelle</li> <li>- être authentique</li> <li>- être concentré et plus objectif</li> </ul> <p>Pour mieux travailler avec eux:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- éviter les conflits</li> <li>- mettre les choses par écrit afin qu'ils puissent plus facilement se souvenir de ce qui a été décidé et maintenir la responsabilité</li> <li>- rester concentré et les aider à faire de même</li> <li>- travailler vers des situations gagnant-gagnant</li> <li>- Renforcer les relations avec eux et trouver toujours de nouvelles façons de les garder motivés.</li> </ul>

Type de personnalité	Caractéristiques
<b>Triangulaire</b>  	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Détestent perdre encore plus qu'ils ne veulent gagner</li> <li>- Sont extrêmement confiants</li> <li>- Aiment débattre et se disputer</li> <li>- Sont franc-parler</li> <li>- Peuvent être sarcastiques</li> <li>- Sont intelligents (connaissent un peu tout)</li> <li>- Aiment être en charge</li> <li>- Aiment le multitâche</li> <li>- S'excusent rarement</li> <li>- Ont du succès</li> <li>- Sont impatients</li> <li>- Sont motivés</li> </ul> <p>Pour s'améliorer: ralentir et ne pas tirer de la hanche; assister aux détails nécessaires, même s'ils les délèguent; développer plus d'intérêt pour les opinions des autres; donner aux gens plus de place pour monter à bord; apprendre à s'amuser plus pour le plaisir; être conscient de son impact sur les autres.</p> <p>Pour mieux travailler avec eux: présenter le but et la grande image; expliquer le Pourquoi; fournir des jalons et des cibles extensibles; être concis; fournir un soutien pour les détails.</p>
<b>Circulaire</b>  	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aiment s'amuser et rire</li> <li>- Fonctionnent le mieux sur les équipes</li> <li>- Prennent les choses personnellement</li> <li>- Sont empathiques et compatissants</li> <li>- Sont de grands conteurs</li> <li>- Veulent réparer tout le monde</li> <li>- Peuvent donner un traitement silencieux quand ils sont blessés ou en colère</li> <li>- Luttent pour établir des limites</li> <li>- Parlent trop</li> <li>- Détestent les conflits et la confrontation</li> <li>- Se sentent souvent coupable et responsable des autres</li> <li>- Ne savent pas dire non</li> </ul> <p>Pour s'améliorer: apprendre à dire NON; s'inquiéter moins de ce que les autres font et pensent; tenir les autres responsables; apprendre à prendre des décisions impopulaires lorsque cela est nécessaire.</p> <p>Pour mieux travailler avec eux: être flexible; être disposé à parler de tout ce qui est à portée de main; offrir un environnement harmonieux, offrir des opportunités pour ajouter un point de vue.</p>

Type de personnalité	Caractéristiques
<b>Gribouilleur, zig-zag</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aiment être autour des gens qui sont amusants</li> <li>- S'adaptent facilement au changement</li> <li>- Sont super énergiques</li> <li>- Aiment essayer de nouvelles choses</li> <li>- S'ennuient facilement</li> <li>- Sont des générateurs d'idées</li> <li>- Ne sont pas organisés</li> <li>- Parlent avant de penser</li> <li>- N'aiment pas qu'on leur dise quoi faire</li> <li>- Sont contre-intuitifs</li> <li>- Aiment l'attention</li> <li>- Sont créatifs et recherchent toujours de nouvelles façons de faire les choses</li> </ul> <p>Pour s'améliorer: ralentir et prêter attention aux détails; se concentrer sur la tâche à accomplir; penser avant de parler et d'agir; faire attention à leur impact sur les autres.</p> <p>Pour mieux travailler avec eux: leur présenter des choses nouvelles et différentes à faire; être flexible et éviter les idées préconçues, offrir un environnement non structuré; offrir plusieurs choix; leur fournir de l'aide.</p>

Ainsi, chaque catégorie de personnalité présente des forces dont on peut profiter, et des limitations auxquelles il faudrait sérieusement faire attention pour plus d'impact positif.

### Sujets pour améliorer votre professionnalisme :

1. Suivant le tableau précédent, quel est votre type de personnalité?
2. Comment devriez-vous vous ajuster dorénavant pour mieux interagir avec les autres?

## 2.5 QUELS SONT MES VALEURS ? LES VALEURS INDIVIDUELLES

«Try not to become a man of success. Rather become a man of value.»

– Albert Einstein

«The function of values is to give us the illusion of purpose in life.»

– John P. Crier

«Every man is valued in this world as he shows by his  
conduct that he wishes to be valued.»

– Jean de La Bruyère

Les valeurs personnelles sont ce que nous sommes au fond de nous-même et pourquoi nous agissons comme nous agissons, aussi bien avec nous-même qu'avec autrui. Nos valeurs personnelles sont les fondements de toute décision que nous prenons quel que soit le domaine de notre vie.

Exemples de valeurs personnelles : amour, respect, générosité, partage, rigueur, patience. On peut également penser à des valeurs républicaines, ou à des valeurs religieuses : «Tu ne tueras point.» Votre capacité à respecter vos valeurs et vos priorités est un facteur déterminant dans le sentiment de satisfaction professionnelle. Ne pas être en cohésion avec ses valeurs engendre une sensation d'insatisfaction, de démotivation et le sentiment de ne pas avoir de main mise sur sa vie professionnelle. Vos valeurs sont ce que vous jugez important, essentiel dans votre vie professionnelle mais aussi personnelle. La priorisation de vos valeurs va vous aider à recentrer vos actions, donner un sens à vos œuvres et déterminer la direction à prendre dans votre vie.

Pourquoi déterminer et prioriser vos valeurs personnelles est capital :

La priorisation de nos valeurs personnelles, c'est à dire avoir un échantillon de fortes valeurs personnelles auxquelles nous nous identifions, est d'une importance capitale dans notre vie. Être en accord avec ses valeurs profondes permet avant tout : de se sentir en harmonie avec soi-même, de conforter l'estime de soi en osant être soi, de prioriser nos actions, d'effacer de nombreux sentiments dévalorisants, de mieux vivre toute situation nouvelle ou inconnue.



Comment définir vos valeurs :

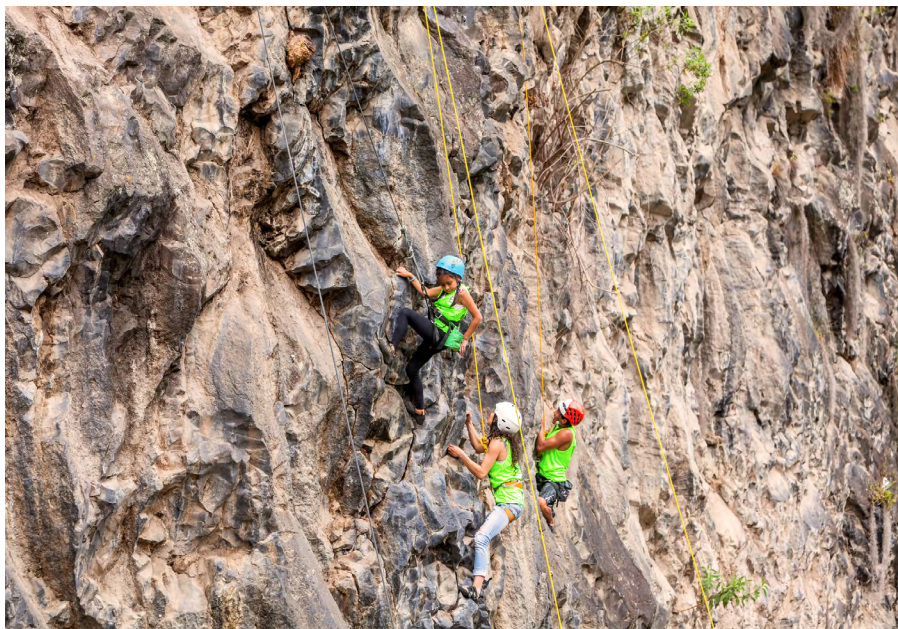
- Jeter un coup d'œil sur sa vie professionnelle et personnelle passée
- En fonction de ces expériences, identifier ses valeurs
- Classer ces valeurs de la plus importante à la moins importante
- Vérifier si ces valeurs correspondent à sa vie actuelle, et voir comment les adapter aisément

La prise de conscience de vos valeurs vous aidera à faire des choix dans n'importe quelle situation et surtout déterminer votre implication personnelle et vos actions dans votre projet de vie professionnelle et personnelle.

**Sujets pour améliorer votre professionnalisme :**

1. Quelles sont vos cinq principales valeurs ?
2. Comment devrez-vous refléter ces valeurs dans vos choix ou interactions avec les autres ?

## **2.6 LE COURAGE : DÉVELOPPER VOTRE QC (QUOTIENT COURAGE)**



«Do the thing you fear and the death of fear is certain.»

– Emerson

«Dans vingt ans vous serez plus déçus par les choses que vous n'avez pas faites que par celles que vous avez faites. Alors sortez des sentiers battus. Mettez les voiles. Explorez. Rêvez. Découvrez.»

– Mark Twain

«Le grand but de la vie n'est pas le savoir mais l'action.»

– Thomas Huxley

«L'action n'apporte pas toujours le bonheur mais il n'est pas de bonheur sans action.»

– B. Disraeli

«The key to change is to let go of fear»

– Rosanne Cash

«Courage concurs all things»

– Ovid

«Le courage consiste à faire ce qui est juste».

– Confucius

« Le vrai courage est de vivre quand il faut vivre, et de mourir seulement quand il faut mourir. »

– Anonyme

« Courage is the most important of all the virtues because without courage, you can't practice any other virtue consistently. »

– [Maya Angelou](#)

Le courage est un état d'esprit que vous devez acquérir et qui vous permettra de surmonter vos peurs pour atteindre les objectifs que vous vous êtes fixés. Le courage est aussi notre capacité à nous affirmer, à entreprendre quelque chose de nouveau et de significatif pour nous, à sortir de notre zone de confort, en dépit des risques, des dangers et des limites qui nous habitent et qui nous entourent. Le courage signifie encore faire le bon choix même si c'est difficile, affronter votre peur avec confiance.

Quelques indicateurs du courage : faire les bonnes choses, même si les autres ne le font pas ; affronter courageusement ses défis quotidiens ; être prêt à essayer de nouvelles choses, même si on pourrait échouer ; dire la vérité quelles que soient les conséquences ; affronter ses peurs et travailler pour les surmonter.

Voici quelques astuces pour devenir courageux :

- Soyez ouvert et honnête à propos de vos peurs.
- Soyez ouvert et honnête avec vous-même, ainsi qu'avec vos proches.
- Soyez vulnérable : être vulnérable n'est pas du tout une mauvaise chose. Au contraire, la vulnérabilité vous permet de grandir. Quand vous vous ouvrez à toutes les choses dans ce monde qui, selon vous, peuvent vous blesser, vous vous donnez la capacité d'apprendre, de grandir et de prospérer. La vulnérabilité est définie comme l'état d'exposition à des dommages émotionnels, sociaux, psychologiques ou physiques.
- Affrontez vos peurs : tout le monde a des peurs, mais tout le monde ne sait pas comment les affronter. Quand il s'agit de devenir un individu plus courageux, affronter votre peur la plus profonde est critique.
- Sortez de votre zone de confort : bien qu'il soit certainement important de sortir de votre zone de confort, il est également important d'être objectif.
- Eduquez-vous : on dit que la connaissance est le pouvoir et cette affirmation est absolument vraie. Quand vous apprenez quelque chose, vous devenez plus à l'aise avec le sujet. Lorsque vous devenez plus à l'aise, vous devenez plus confiant. La confiance est la clé pour devenir un individu plus courageux.

- Apprenez à rebondir de l'échec: quand il s'agit d'être plus courageux, affronter ses peurs ne suffit pas. Bien que ce soit certainement important, il est également important de comprendre que vous ferez face aux revers de temps en temps.
- Soyez discipliné: la discipline personnelle est extrêmement importante quand il s'agit de devenir plus courageux. Comme vous faites face à vos peurs, il est important que vous vous teniez responsable de remonter dans l'assiette lorsque vous êtes en difficulté.
- Entourez-vous de gens courageux.
- L'un des moyens les plus faciles de gagner du courage consiste à vous entourer de personnes courageuses! On dit que vous êtes avec qui vous vous associez.
- Restez positifs.

**Sujets pour améliorer votre professionnalisme:**

1. En quoi le courage est-il nécessaire pour votre fonction actuelle?
2. Quelles situations professionnelles avez-vous vécu, où vous devriez absolument faire preuve de courage?



## 2.7 INTELLIGENCES: QUOTIENT INTELLECTUEL, QUOTIENT ÉMOTIONNEL, INTELLIGENCES MULTIPLES, QUOTIENT CULTUREL



«Action is the real measure of intelligence.»

– Napoleon Hill

«Be less curious about people and more curious about ideas.»

– Marie Curie

«Everybody is a genius. But if you judge a fish by its ability to climb a tree, it will live its whole life believing that it is stupid.»

– Albert Einstein

«You might be poor, your shoes might be broken, but your mind is a palace.»

– Frank McCourt, Angela's Ashes

«Whoever is out of patience is out of possession of their soul.»

– Francis Bacon



L'intelligence est l'ensemble des processus de pensée d'un être vivant qui lui permettent de comprendre, d'apprendre ou de s'adapter à des situations nouvelles. Nous allons démarrer par le Q.I., qui serait un indicateur correct pour mesurer les performances intellectuelles requises dans un contexte académique ; mais d'autres formes d'intelligence seront prises en compte.

### 2.7.1 L'INTELLIGENCE : LE QI

Le quotient intellectuel, ou QI, est le résultat d'un [test psychométrique](#) qui entend fournir une indication quantitative standardisée de [l'intelligence humaine](#). Le Quotient Intellectuel calculé par Stern (appelé aussi plus tard « QI classique ») est un quotient calculé en comparant l'âge réel (chronologique) de l'enfant à son âge mental. Le QI égale le rapport entre l'âge mental divisé par l'âge chronologique et multiplié par 100. Ainsi dans l'exemple précédent, un enfant de 10 ans obtenant un âge mental de 12 ans obtient un QI de :  $(12 / 10) \times 100 = 120$ . Le QI par rang ou « QI standard » est calculé de manière différente. La mesure de l'intelligence par le QI a été constamment critiquée car il existe une variété de tests d'intelligences conduisant généralement à des résultats différents, et les controverses sur les scores extrêmes.

Mais le QI reste un bon indicateur pour le travail intellectuel. Certains employés ont parfois des QI assez bas, qu'il faudrait améliorer. Comment procéder ? Voici quelques astuces pour améliorer votre QI :

- Soignez votre alimentation et buvez régulièrement de l'eau
- Ayez une vie quotidienne équilibrée
- Agissez différemment : cela permet de former de nouvelles connexions et trajectoires dans votre cerveau et stimule votre cerveau
- Méditez régulièrement : une méditation permet de réguler votre humeur, atténuer votre nervosité, mais est aussi très important pour le fonctionnement de votre cerveau car elle augmente votre patience, votre concentration, votre mémoire et est aussi une source de détente
- Consommez des suppléments naturels en quantité nette et suffisante (sous le conseil de votre médecin) : caféine, créatine, acides gras oméga-3
- Pratiquez une activité physique régulière : la respiration pendant les activités physiques améliore votre concentration, et l'exercice lui-même est bon pour votre ligne et humeur. Plus vous sécrétez l'endorphine, plus votre cerveau se sent bien
- Dormez suffisamment quand votre cerveau en a besoin : si vous êtes fatigué, votre cerveau ne peut pas être à 100 %, il se mettra alors en hibernation
- Attention à la prise de stimulants qui vous procurent une énergie élevée mettant votre cerveau et tous vos sens en alerte temporaire, ce qui pourrait aller parfois contre vous et être dangereux

- Améliorez vos connaissances en lisant davantage, faites des exercices faisant travailler votre cerveau (mots cachés, énigmes)
- Passez le test du QI plusieurs fois, faites de nouvelles expériences, apprenez quelque chose de nouveau.

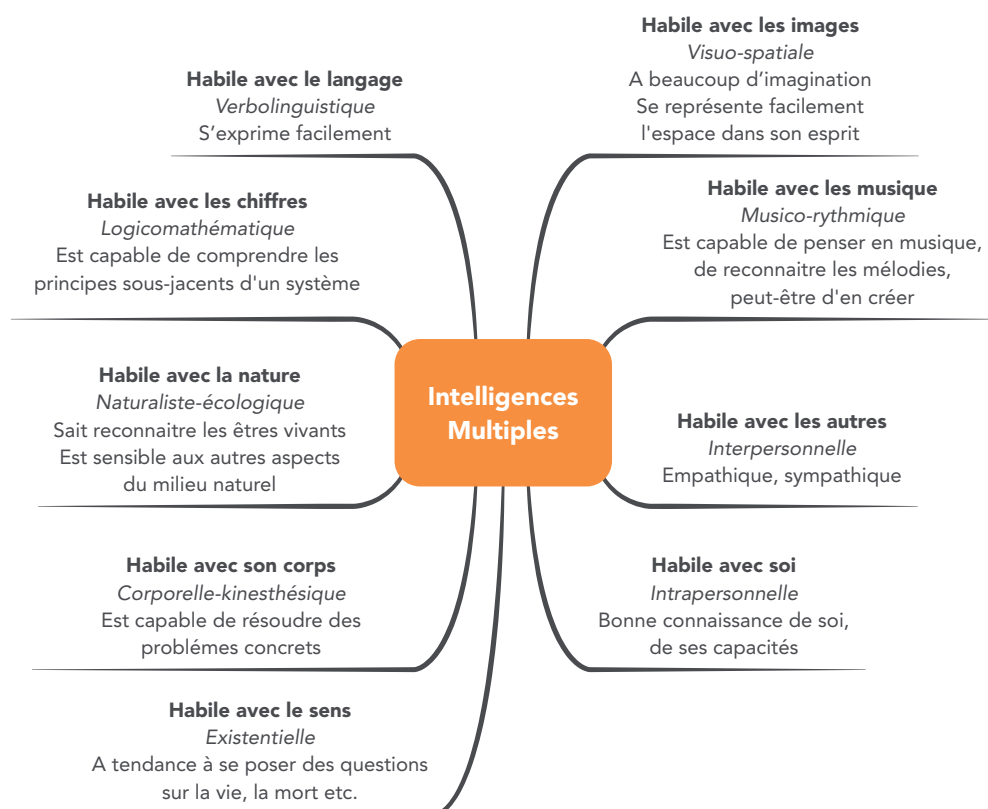
Les tests de QI traditionnels n'ont pas satisfait les chercheurs, qui ont donc développé un certain nombre de théories alternatives suggérant que l'intelligence est le résultat d'un certain nombre de capacités indépendantes appelées intelligences multiples examinées ci-dessous.

### Sujets pour améliorer votre professionnalisme :

1. Quel est votre QI actuel? En quoi cela est-il important pour un meilleur exercice de votre fonction?
2. Que pouvez-vous faire pour améliorer votre QI?

### 2.7.2 MULTIPLE INTELLIGENCE : LA THÉORIE D'HOWARD GARDNER

La théorie des intelligences multiples suggère qu'il existe plusieurs types d'intelligence chez l'enfant d'âge scolaire et par ricochet chez l'adulte. Cette théorie initialement développée en 1983 par Howard Gardner a été beaucoup enrichie. Aujourd'hui nous avons neuf formes d'intelligences (compétences) telles que présentées par la figure suivante :



Plusieurs applications ont été identifiées très récemment, en plus d'être mises à l'essai dans certaines écoles et en orientation professionnelle. La théorie des intelligences multiples présente un véritable modèle qui peut avoir des applications en matière d'orientation professionnelle. Une autre façon de réfléchir au devenir professionnel d'une personne consiste à identifier l'importance d'une intelligence donnée dans notre société et d'essayer d'imaginer l'importance future qu'elle pourrait prendre, et y encourager la personne à s'y former. Par exemple, de nos jours, les intelligences interpersonnelles, intra personnelles, et mathématiques sont assez capitales.

### **Sujets pour améliorer votre professionnalisme :**

1. Quelles sont vos principales intelligences multiples ?
2. Y a-t-il d'autres intelligences multiples que vous pouvez mettre à profit pour votre métier actuel ?

### **2.7.3 L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE : LE QE**

« Let no emotions of the flesh, be the of pain or of pleasure,  
affect the supreme and sovereign portion of the soul-reason. »

– Marcus Aurelius

« Never again will I do anything for anyone that I do not feel directly from my heart. »

– Oprah Winfrey

L'intelligence émotionnelle est la capacité de reconnaître vos émotions, de comprendre ce qu'elles vous disent, et de réaliser comment vos émotions affectent les gens autour de vous. Cela implique aussi votre perception des autres : lorsque vous comprenez ce qu'ils ressentent, cela vous permet de gérer les relations de manière plus efficace. Les gens qui ont une grande intelligence émotionnelle réussissent généralement dans la plupart des choses qu'ils font. Pourquoi ? Parce qu'ils sont ceux que les autres veulent dans leurs équipes.

Quand ceux ayant une grande intelligence émotionnelle envoient un email, ils obtiennent une réponse. Quand ils ont besoin d'aide, ils l'obtiennent. En effet, ils font que les autres se sentent bien, ils traversent la vie beaucoup plus facilement que ceux qui sont facilement



irrités ou contrariés. L'intelligence émotionnelle est le « truc en plus » en chacun de nous qui est intangible. Cela affecte la façon dont nous gérons le comportement, dont nous naviguons dans les complexités sociales et dont nous prenons des décisions personnelles qui aboutissent à des résultats positifs.

L'intelligence émotionnelle peut être décomposée en quatre compétences de base qui s'articulent autour de deux compétences principales : la compétence personnelle et la compétence sociale.

- La compétence personnelle est composée de vos compétences de conscience de soi et de gestion de soi, qui se concentrent davantage sur vous individuellement que sur vos interactions avec les autres. La compétence personnelle est votre capacité à rester conscient de vos émotions et à gérer votre comportement et vos tendances.
  - La conscience de soi est votre capacité à percevoir avec précision vos émotions et à rester conscient de celles-ci lorsqu'elles se produisent.
  - L'autogestion est votre capacité à utiliser la conscience de vos émotions pour rester flexible et diriger positivement votre comportement.
- La compétence sociale est constituée de vos compétences en matière de conscience sociale et de gestion des relations. La compétence sociale est votre capacité à comprendre les humeurs, les comportements et les motivations des autres afin d'améliorer la qualité de vos relations.
  - La conscience sociale est votre capacité à capter avec précision les émotions des autres et à comprendre ce qui se passe réellement.
  - La gestion des relations est votre capacité à utiliser la conscience de vos émotions et les émotions des autres pour gérer les interactions avec succès.

### **Comment améliorer votre intelligence émotionnelle ?**

La bonne nouvelle est que l'intelligence émotionnelle peut être apprise et développée. En plus de travailler sur vos compétences dans les cinq domaines ci-dessus, utilisez ces stratégies :

- Observez comment vous réagissez aux autres. Essayez de vous mettre à leur place et d'être plus ouverts et d'accepter leurs points de vue et leurs besoins
- Observez votre environnement de travail. Donnez aux autres une chance de briller : mettez l'accent sur eux et ne vous inquiétez pas trop de recevoir des louanges pour vous-même.
- Faites une auto-évaluation. Tentez notre jeu d'intelligence émotionnelle. Quelles sont vos faiblesses ? Êtes-vous prêt à accepter que vous ne soyez pas parfait et que vous pourriez travailler dans certains domaines pour devenir une meilleure personne ? Ayez le courage de vous regarder honnêtement – cela peut changer votre vie.

- Examinez comment vous réagissez aux situations stressantes. La capacité de rester calme et en contrôle des situations difficiles est très appréciée – dans le monde des affaires et à l'extérieur. Gardez vos émotions sous contrôle quand les choses tournent mal.
- Prenez la responsabilité de vos actions. Si vous blessez quelqu'un, excusez-vous directement – n'ignorez pas ce que vous avez fait et n'évitez pas la personne. Les gens sont généralement plus disposés à pardonner et à oublier si vous faites une tentative honnête pour faire les choses correctement.
- Examinez comment vos actions affectent les autres avant d'agir. Si votre décision aura un impact sur les autres, mettez-vous à leur place. Comment vont-ils se sentir si vous faites cela? Voudriez-vous vous trouver dans cette situation? Si vous devez agir, comment pouvez-vous aider les autres à gérer les effets?

### **Sujets pour améliorer votre professionnalisme:**

1. Connaissez-vous des gens émotionnellement intelligents?
2. Êtes-vous émotionnellement intelligent?
3. Que pouvez-vous faire désormais pour être plus émotionnellement intelligent?

### **2.7.4 L'INTELLIGENCE CULTURELLE**

Heureusement, en plus des autres formes d'intelligence, des chercheurs ont reconnu que l'intelligence culturelle est un facteur critique pour surmonter les défis des différences culturelles. Les réalités des organisations contemporaines ont montré que l'intelligence culturelle a des implications vitales pour les individus et les organisations dans la mondialisation, étant donné que les diversités culturelles exigent que les organisations interagissent avec des personnes d'origines diverses. La culture est définie comme une programmation mentale que nous héritons de nos ancêtres et qui vient de ceux qui nous entourent. Elle est constituée de valeurs, d'histoire et de systèmes (les sociétés organisent leurs communs). Collectivement, ces attributs contribuent à la culture dominante d'une région, d'un pays et peuvent ne pas être parfaitement alignés.

Comment les gens réagissent-ils réellement à l'expérience d'une nouvelle culture, d'un choc culturel? Ils peuvent soit rejeter l'ancienne culture et accepter la nouvelle culture, soit ne pas se sentir appartenir à une nouvelle culture et la repousser, ou choisir le meilleur des deux cultures en mélangeant ou en changeant selon les circonstances. L'intelligence culturelle consiste à apprendre, connaître, respecter, et s'adapter aux autres cultures. Ceci est très important pour tout professionnel!

### Sujets pour améliorer votre professionnalisme :

1. En quoi l'intelligence culturelle est-elle si importante pour votre métier actuel?
2. Que pouvez-vous faire pour prendre en compte la dimension culturelle dans votre future pratique?

## 2.7.5 LES CINQ FORMES D'INTELLIGENCES/PENSÉES POUR AFFRONTER L'AVENIR

«We are called to be architects of the future, not its victims.»

– Buckminster Fuller

«The main way to reduce stress in the workplace is by picking the right people.»

– Jesse Schell

«If you don't think about and plan for the future of work  
then your organization has no future.»

– Jacob Morgan

Howard Gardner, professeur d'Harvard University a publié en 2007 son livre «Les cinq formes d'intelligence pour affronter l'avenir». Ces cinq formes d'intelligences sont la discipline d'esprit, l'esprit de synthèse, la créativité, le respect et l'esprit éthique. Elles sont considérées comme des armes indispensables pour survivre dans le futur univers très concurrentiel.

Celles-ci incluent :

- L'esprit disciplinaire ou la discipline d'esprit: la maîtrise des grandes écoles de pensée, y compris la science, les mathématiques et l'histoire, et d'au moins un métier professionnel.
- L'esprit synthétiseur ou de synthèse: la capacité d'intégrer des idées de différentes disciplines ou sphères dans un ensemble cohérent et de communiquer cette intégration à d'autres.
- L'esprit créateur ou la créativité: la capacité de découvrir et de clarifier de nouveaux problèmes, questions et phénomènes.

- L'esprit respectueux ou le respect : la conscience et l'appréciation des différences entre les êtres humains et les groupes humains.
- L'esprit éthique : l'accomplissement de ses responsabilités en tant que travailleur et en tant que citoyen.

Gardner s'appuie sur une myriade d'exemples variés pour éclairer ces idées, conçues pour inspirer l'apprentissage tout au long de la vie et pour fournir des informations précieuses aux responsables de la formation et au développement des leaders organisationnels. S'appuyant sur des décennies de recherche cognitive et de riches exemples d'histoire, de politique, de commerce, de science et d'art, Gardner écrit pour les professionnels, les enseignants, les parents, les leaders politiques et économiques, les formateurs et tous ceux qui valorisent les compétences cognitives.

### **Pourquoi devons-nous cultiver ces états d'esprit ?**

- **L'esprit discipliné** : les individus sans une ou plusieurs disciplines ne seront pas capables de réussir dans un lieu de travail exigeant et seront limités à des tâches subalternes
- **L'esprit de synthèse** : les individus sans capacité de synthèse seront submergés par l'information et incapables de prendre des décisions judicieuses sur des sujets personnels ou professionnels
- **L'esprit créateur** : les individus sans capacités créatives seront remplacés par des ordinateurs et chasseront ceux qui ont l'étincelle créatrice
- **L'esprit respectueux** : les individus sans respect ne seront pas dignes de respect par les autres et empoisonneront le lieu de travail et les biens communs
- **L'esprit éthique** : les individus sans éthique donneront un monde dépourvu de travailleurs décents et de citoyens responsables : aucun d'entre nous ne voudra vivre sur cette planète désolée.

### **Sujets pour améliorer votre professionnalisme :**

1. Quelles sont les cinq formes d'état d'esprit pour affronter l'avenir selon Howard Gardner ? Pourquoi cela est-il important ?

## 2.8 OUVERTURE D'ESPRIT ET CULTURE GÉNÉRALE



« La mesure de l'intelligence est la capacité à changer. »

– Albert Einstein

« Gardez l'esprit ouvert et sachez que vous pouvez toujours en apprendre davantage. »

– Lorii Myers

« La véritable école de commandement est la culture générale. »

– Charles de Gaulle

« Il est bien difficile, en géographie comme en morale, de  
connaître le monde sans sortir de chez soi. »

– Voltaire (1694–1778)

« Il n'est jamais trop tard de renoncer à vos préjugés. »

– Henry David Thoreau

« Avoir l'esprit ouvert n'est pas l'avoir béant à toutes les sottises. »

– Jean Rostand, Artiste, Biologiste, écrivain, Scientifique (1894 – 1977)

« Se cultiver, c'est devenir ce qu'on est. »

– Charles Pegu

« La culture ne s'hérite pas, elle se conquiert. »

– André Malraux

« Awareness of ignorance is the beginning of wisdom. »

– Socrates

L'esprit ouvert, le bon sens est un système d'acquisition de connaissances conçu pour acquérir des connaissances communes auprès du grand public au fil du temps. La culture générale renvoie au type de connaissance qui se rattache à la grande tradition de pensée humaniste et qui vise essentiellement à une meilleure compréhension des affaires humaines en général. La culture générale repose sur une certaine vision globale qui vise un agencement cohérent et significatif d'un ensemble de connaissances provenant de plusieurs domaines. Cette vision implique la capacité de mettre en contexte des savoirs, d'établir des liens avec d'autres connaissances, et de discerner les grands principes ou dynamiques à l'œuvre derrière différents phénomènes, pour ensuite être en mesure de déceler ces mêmes principes ou dynamiques dans d'autres contextes. La culture générale c'est aussi s'intéresser à l'actualité et à aiguïser son regard critique. La culture générale ne se résume pas à une accumulation de savoirs spécifiques, elle correspond aussi à la capacité de créer des liens adéquats entre ces connaissances. Elle renvoie à une vision plus globale et holistique des choses.

### **Quelles places pour la culture générale et l'ouverture d'esprit?**

- La culture générale est d'abord un perfectionnement de soi, un attrait de la personnalité, un élément clef du capital humain
- Un individu disposant d'une culture générale sera probablement plus capable de se comporter dans une organisation confrontée à la société globale, multipolaire, métissée qu'une personne ne disposant que de la compétence d'adaptation à son métier

- La culture générale est portable car elle appartient définitivement à l'individu, qui peut l'emporter avec lui s'il change d'entreprise
- La culture générale est patrimoniale car il faudrait l'accumuler dans le temps et l'entretenir sans cesse
- Elle constitue le fondement du management humain et bien souvent structure les relations d'affaires durables fondées sur la confiance
- La culture générale est vraiment utile pour toutes les professions: par exemple pour un économiste, s'il connaît l'histoire, sera en mesure de bien interpréter les faits contemporains
- Elle est indispensable à la conduite et au fonctionnement des organisations: surtout pour les entreprises internationales

D'où la nécessité de rester en permanence curieux et de toujours poser des questions pour se cultiver!

### **Comment développer sa culture générale?**

- Elle s'enrichit au contact des autres
- En lisant et restant curieux
- Mais aussi en s'intéressant à son environnement, aux faits, aux moindres détails
- En participant à des conférences, des débats
- En s'intéressant à l'actualité tout en aiguisant son regard critique.

Elle s'acquiert donc lentement et nécessite la curiosité et l'ouverture d'esprit.

### **Que faut-il donc pour être plus ouvert d'esprit?**

- Ajuster ses perspectives
- Elargir ses horizons
- Être ouvert d'esprit avec les autres, avec leurs opinions, leurs points de vue

### **Sujets pour améliorer votre professionnalisme:**

1. Êtes-vous assez ouvert d'esprit? Cultivé?
2. Pourquoi devriez-vous l'être?
3. Que devrez-vous faire désormais pour être plus ouvert d'esprit? Plus cultivé?