

Intelligence émotionnelle : des compétences de plus en plus recherchées à l'ère de l'IA et de l'automatisation

Cependant, moins d'une entreprise sur cinq investit dans la formation à l'intelligence émotionnelle pour tous les employés

Paris, le 17 octobre 2019 – A l'heure où les nouvelles technologies automatisent les tâches habituelles et répétitives, les dirigeants et leurs employés prennent conscience que les compétences en matière d'intelligence émotionnelle telles que la connaissance de soi, l'auto-management, la conscience sociale et la gestion des relations joueront un rôle clé dans leur réussite future.

Alors que la demande de compétence en matière d'intelligence émotionnelle (IE) devrait être multipliée par six au cours des 3 à 5 prochaines années, le recrutement et la formation dans ce domaine sont à la traîne. De nombreuses entreprises ne seront donc pas en mesure de tirer parti des avantages de l'IE en termes de satisfaction et rétention des salariés, de chiffre d'affaires et de réduction des coûts. Le rapport « [Emotional intelligence – the essential skillset for the age of AI](#) » du Capgemini Research Institute analyse les perceptions de l'IE dans les organisations et propose des stratégies combinant technologies et talents afin que leurs employés développent les compétences nécessaires.

Voici les principales conclusions du rapport :

Face à la montée en puissance de l'IA et de l'automatisation, l'intelligence émotionnelle devient indispensable

A l'heure où les tâches habituelles et répétitives sont automatisées, les organisations misent sur l'IE : de la connaissance de soi à la gestion des relations, en passant par la communication. Les dirigeants indiquent que la majorité des employés doivent maintenant développer ces compétences pour s'adapter à des rôles de plus en plus tournés vers la relation client (76%) et de se voir confier des tâches non automatisables nécessitant des compétences d'IE (76% également) telles que l'empathie, l'influence et le travail d'équipe. 61% des dirigeants interrogés affirment que l'IE deviendra indispensable au cours des 1 à 5 prochaines années, un sentiment partagé par les salariés (41%). Globalement, 83% des organisations estiment que l'IE jouera un rôle crucial dans leur réussite future.

Les salariés s'inquiètent que l'IA et de l'automatisation ne remettent en cause la pertinence de leurs compétences actuelles

En l'espace de deux ans, le nombre de salariés convaincus que leurs compétences deviendront obsolètes avec l'avènement de l'automatisation et de l'IA a augmenté de 10 points de pourcentage. La part des salariés estimant que leurs compétences sont ou seront obsolètes d'ici 2 à 3 ans est ainsi passée de 30 à 39%. Cette part est encore plus importante chez les Millennials, passant de 40 à 50%. Conscients de l'impact de l'automatisation et de l'IA sur leur travail, ils savent qu'ils seront particulièrement touchés par cette tendance.



Les organisations qui misent sur l'IE récoltent les fruits de leurs investissements

Les organisations qui cultivent l'intelligence émotionnelle dans leurs équipes bénéficient d'avantages significatifs dont les principaux sont l'amélioration de la productivité, une meilleure satisfaction des salariés et une augmentation de la part de marché. En moyenne, 60 % des organisations interrogées ont constaté plus de 20 % d'amélioration grâce à leurs employés ayant des compétences d'IE élevées.

Selon le rapport, les entreprises qui investissent en continu dans l'IE peuvent obtenir un rendement de 2,2 à 4,4 fois l'investissement réalisé si l'on tient compte du chiffre d'affaires, de la productivité, des coûts et de la rétention.

« Pensez aux maths. Chacun d'entre nous est né avec une certaine capacité à appréhender et utiliser les mathématiques. Mais sans suivre de cours d'algèbre à l'école, il est peu probable que nous trouvions les moyens de manipuler les variables et les équations par nous-mêmes. De même, avec l'enseignement et la formation il est possible d'améliorer nos capacités en intelligence émotionnelle. Nous pouvons acquérir des connaissances dans ce domaine qui augmenteront l'efficacité avec laquelle les gens utilisent leur intelligence », explique John Mayer, professeur de psychologie à l'Université du New Hampshire.

Les processus RH n'ont pas suffisamment évolué pour s'adapter à l'avènement de l'automatisation et de l'IA

Si 75% des organisations affirment pouvoir développer l'intelligence émotionnelle de leurs salariés, elles sont peu nombreuses à fournir les formations nécessaires à leurs ambitions. 42% seulement des entreprises forment leurs équipes de direction et de leadership, 32% forment leurs managers intermédiaires et 17% seulement indiquent former les autres collaborateurs. Bien que les employés non-manager seront les premiers à être affectés par l'automatisation, moins de 40% des organisations évaluent les compétences émotionnelles lors de l'embauche d'un salarié non-manager ou chez leurs salariés déjà en poste.

Le rapport recommande enfin aux entreprises d'intégrer l'IE à leurs activités de ressources humaines, en adoptant des approches ascendantes et descendantes pour adapter leurs processus existants, afin de développer ces compétences. Les organisations devront également mettre en place une culture qui priorise l'IE et qui cherche à s'améliorer en permanence. Le rapport met en lumière quatre domaines prioritaires pour le développement de l'IE en entreprise :

- Intégrer l'IE aux programmes de formation existants et les rendre accessibles à tous
- Adapter les processus de recrutement pour évaluer les compétences d'IE
- Tenir compte de l'IE pour la promotion et la reconnaissance des talents
- Tirer parti de la technologie et des données pour cultiver l'IE

« Un nombre croissant d'entreprises prend conscience de l'importance de l'intelligence émotionnelle, mais beaucoup tardent encore à investir dans ces nouvelles compétences, explique Claudia Crummenerl, directrice de la pratique People and Organization chez Capgemini Invent. Ce nouveau rapport met en lumière le rôle crucial de l'IE à l'heure de l'automatisation des tâches répétitives et ses avantages pour les organisations qui la développent. Comme le montrent les expériences des entreprises en avance dans ce domaine, les organisations doivent maintenant prioriser l'IE dans leurs activités de recrutement, la formation et leurs cultures, afin d'aider leurs équipes résilientes à s'adapter aux changements dans le monde du travail. »

Pour plus d'informations, consultez le rapport complet [ici](#).



Méthodologie

L'enquête a été réalisée auprès de 750 dirigeants de grandes organisations des secteurs des produits de consommation et de la distribution, de la banque de détail et de l'assurance, de l'automobile et des utilities. Le rapport inclut également plusieurs entretiens détaillés avec des experts du domaine. Capgemini a également interrogé 1 500 salariés des secteurs mentionnés ci-dessus. Les deux études ont été réalisées entre août et septembre 2019.

À propos de Capgemini

Capgemini est un leader mondial du conseil, des services informatiques et de la transformation numérique. A la pointe de l'innovation, le Groupe aide ses clients à saisir l'ensemble des opportunités que présentent le cloud, le digital et les plateformes. Fort de 50 ans d'expérience et d'une grande expertise des différents secteurs d'activité, il accompagne les entreprises et organisations dans la réalisation de leurs ambitions, de la définition de leur stratégie à la mise en œuvre de leurs opérations. Pour Capgemini, ce sont les hommes et les femmes qui donnent toute sa valeur à la technologie. Résolument multiculturel, le Groupe compte plus de 200 000 collaborateurs présents dans plus de 40 pays. Il a réalisé un chiffre d'affaires de 13,2 milliards d'euros en 2018. Plus d'informations sur www.capgemini.com People matter, results count.

À propos du Capgemini Research Institute

Le « Capgemini Research Institute » est le centre de recherche de Capgemini. Il publie régulièrement des études sur l'impact des technologies numériques au sein des organisations et des grands secteurs économiques. L'équipe de l'Institut s'appuie sur le réseau international d'experts de Capgemini et travaille en étroite collaboration avec les partenaires académiques et technologiques du Groupe. Il dispose de plusieurs centres de recherche dédiés en Inde, au Royaume-Uni et aux Etats-Unis. Il a été récemment classé N°1 mondial pour la qualité de ses recherches par des analystes indépendants.

Plus d'informations sur <https://www.capgemini.com/researchinstitute/>