Jean-Olivier LEFEBVRE

Aurélien DE SOUSA

Cyril LEOTIER

Méthode **SATCIL ®**

Qualification **NCES ®**

www.nces-france.fr

SATCIL,

- ✓ Est une méthode de **développement personnel** qui améliore le **Savoir-Être** et le **Bien-Être**.
- ✓ Apporte des **solutions** aux besoins de la pyramide de Maslow **dans le domaine du Savoir-Être**.
- ✓ Est la base de la formation, de l'évaluation et de la **qualification** du **N**iveau de **C**omportement **E**thique et **S**ocial *(Qualification NCES)*.

SATCIL **®** *et* ***NCES*** **®** *sont des* ***marques déposées à l'INPI***

ISBN 979-10-92439-29-8

SATCIL ® et **NCES** ® sont des **marques déposées et protégées à l'INPI**

©Jean-Olivier LEFEBVRE - Aurélien DE_SOUSA - Cyril LEOTIER, 2022

Le code de la propriété intellectuelle interdit les copies ou reproductions destinées à une utilisation collective. Toute représentation intégrale ou partielle faite par quelque procédé que ce soit, sans le consentement des auteurs ou des ayants-droits, est illicite et constitue une contrefaçon, aux termes des articles L.335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

« Notre rôle est la construction de ponts qui relient les humains entre-eux »

Les auteurs

Sommaire

Chapitre	Sujet	Page
1	**Préambule**	**6**
2	**Genèse**	**8**
3	**Les auteurs**	**13**
4	**Hoshin**	**20**
5	**SATCIL**	**28**
6	**Maslow**	**35**
7	**Corrélations Maslow avec SATCIL**	**42**
8	**Stress**	**46**
9	**Anxiété**	**48**
10	**Temps**	**50**
11	**Communication**	**52**
12	**Image**	**54**
13	**Leadership**	**56**
14	**Formation NCES**	**58**
15	**Qualification NCES**	**64**
16	**Relations SATCIL / NCES avec le Bien-Être**	**68**
17	**Références et bibliographie**	**72**

1 . Préambule

Le Savoir-Être permet aux humains de vivre ensemble en harmonie : se comprendre, accepter les différences, travailler en équipe… que ce soit dans la vie personnelle et professionnelle.

Ce livre est la continuité de nos deux précédents ouvrages « Coaching CoEthique » et « Améliorer votre Bien-Être » qui étaient le résultat d'un long travail de terrain.

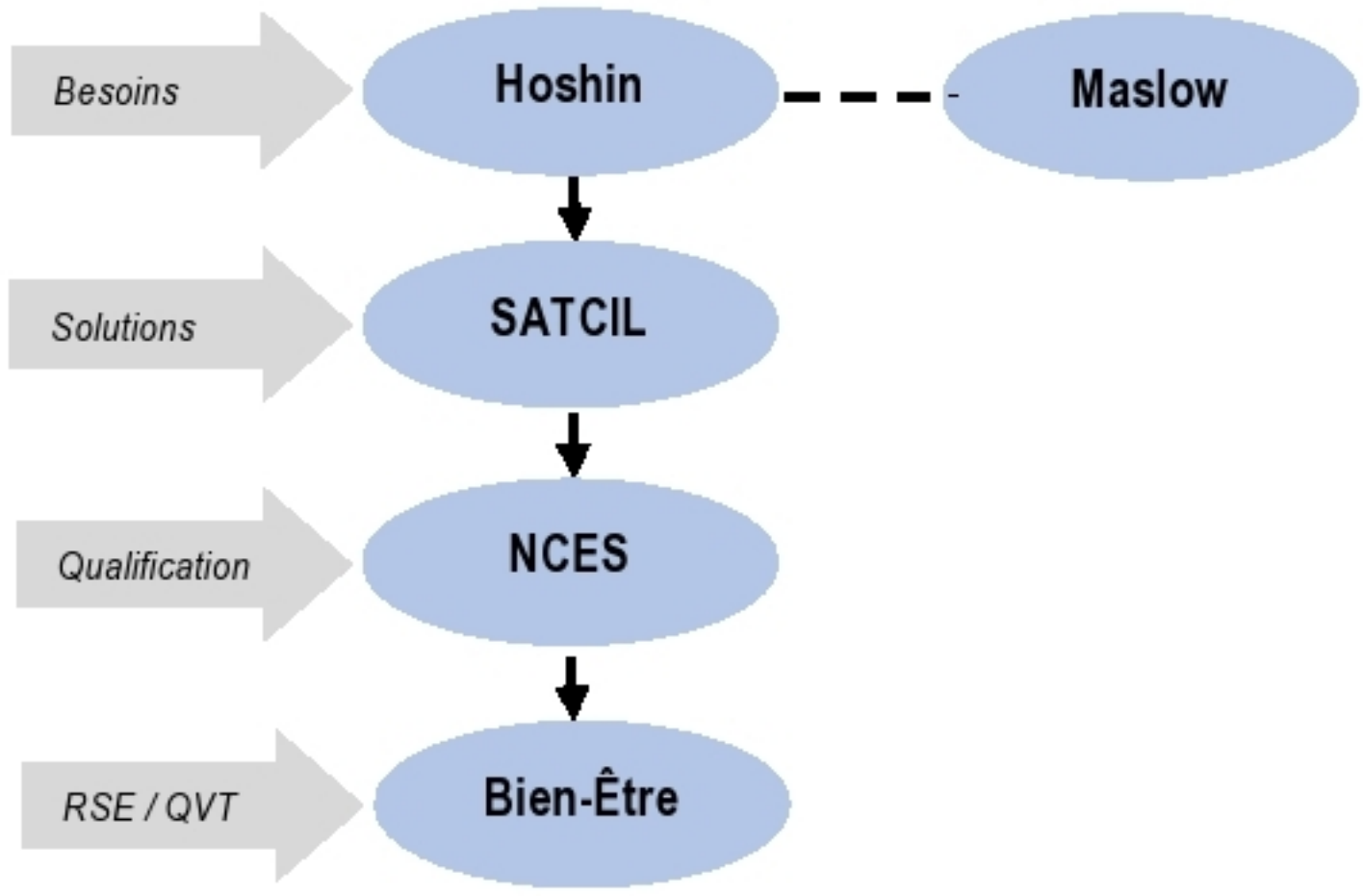
Lors de nos interventions en entreprises nous avions rencontré plusieurs milliers de personnes. Managers, cadres, techniciens, opérationnels, qui avaient une famille, des amis, des cursus différents… Grâce à leurs témoignages, à l'étude de leurs réponses lors de nos audits, nos recherches en bibliothèque et sur Internet, nous avons pu mettre au point la méthode SATCIL ® et la qualification NCES ®.

Cette réussite, nous la devons également au trio que nous formons en associant nos expertises en conduite du changement, intelligence collective et gestion d'entreprises.

SATCIL est une méthode **pour améliorer le Savoir-Être qui est**

- **L**a pierre angulaire qui permet à chaque individu d'être résilient, adaptable et agile pour apporter une réelle valeur ajoutée à la fois dans sa vie personnelle et professionnelle.
- Le facteur essentiel pour faire progresser les 33 millions de français en âge de travailler.
- Le point de départ du changement pour tous les demandeurs d'emplois.

NCES est une formation, une évaluation et enfin une qualification du **N**iveau de **C**omportement **E**thique et **S**ocial à partir de la méthode SATCIL qui a pour origine l'utilisation du déploiement Hoshin.



2. Genèse

En 2010, la bonne humeur, la complémentarité et le plaisir de travailler ensemble nous ont poussés à entreprendre un projet commun. Nous avons réfléchi aux problématiques actuelles et à ce que nous pourrions apporter dans les domaines de l'éthique, du social et du travail. C'est à partir de cette réflexion que nous nous sommes lancés dans la création du concept de la Conduite du Changement Ethique ®. L'humain étant au centre de nos démarches de progrès en entreprise, notre éthique est fondée sur des règles et des actions dans l'intérêt collectif et le respect individuel.

En avril 2014, nous avons créé la société CoEthique, contraction de **CO**nduite du changement **ETHIQUE**.

Notre but était d'aider les managers des entreprises privées et établissements publics à atteindre leurs objectifs, tout en assurant un bon climat social et le bien-être des salariés. Au fil du temps nous avons constaté que le coaching, ou accompagnement personnalisé comme nous aimons l'appeler, était nécessaire pour progresser. Nous avons donc travaillé durant plus de trois ans à la mise au point de notre méthode de coaching en alternant théorie et mise en pratique en entreprises.

Nos expériences sur le terrain aidant, nous avons fait évoluer nos techniques et élargi nos champs d'interventions aux milieux familiaux et affectifs ainsi qu'aux loisirs et libertés individuelles.

Dans le courant du second semestre 2015, nous avons mis en évidence le fait que si nos interventions étaient productives et bénéfiques pour les entreprises, le personnel devait améliorer son SAVOIR-ETRE pour pérenniser l'efficacité de nos interventions.

Nous avons donc décidé de nous atteler à cette nouvelle tâche : développer le comportement des managers, du management intermédiaire et des opérationnels.

Nous nous sommes plongés dans nos archives pour analyser la multitude d'audits individuels, les résultats des groupes de progrès, comptes-rendus de réunions… Nous avons identifié les troncs communs et dégagé les éléments clés. Nous en sommes arrivés à la conclusion que dans 80% des cas, les principaux problèmes étaient liés à 5 sujets :

- le **stress et l'anxiété** : la pression engendrée par des objectifs ambitieux, les dysfonctionnements chroniques d'une organisation perfectible qui provoquent des retards et de la non qualité, les problèmes personnels qui se répercutent sur le quotidien, la fatigue… sont des facteurs qui influent sur les réactions des hommes et des femmes.

- le **contrôle du temps** : plannings surchargés, boite email qui « phagocyte » l'énergie et le temps disponible, défauts d'organisation, manque de pragmatisme, mauvaise appréciation des priorités… déclenchent des retards, des actions non faites, des dysfonctionnements.

- la **communication** : des incompréhensions, des informations non transmises ou mal réalisées, des comportements maladroits pour passer des messages qui n'ont pas l'adhésion de tous, le manque d'écoute… engendrent des mésententes, des blocages, des actions à contre-courants.

- l'**image** : manque de reconnaissance des collaborateurs entre eux ou vis-à-vis de leur équipe, comportement laxiste, clients ou fournisseurs mécontents, ambiance dégradée due à de mauvaises attitudes… créent des fossés entre les gens, des critiques et des rancœurs.

- le **leadership** : petit chef en mal de reconnaissance, salarié frustré, exécution de tâches à contre cœur, changement de stratégie, fuite en avant devant certaines responsabilités ou décisions, manque de vision sur le futur… Trop souvent les cadres et le management intermédiaire ne sont pas reconnus et suivis dans leurs actions.

Nous avons fait un gros travail de recherche dans nos archives pour trouver des réponses et des solutions applicables dans pratiquement toutes les circonstances. Nous avons puisé des idées dans les bibliothèques et sur Internet. Ce travail a nécessité un peu plus d'une année.

Cette tâche terminée, il nous fallait passer à l'action, mettre en pratique nos modules de coaching, que nous avons appelés « *accompagnement personnalisé* », basés sur des cas réels.

Cette seconde étape nous a pris environ une nouvelle année de tests en entreprise et auprès de particuliers. Ces interventions ont permis de modifier, adapter et perfectionner nos réflexions initiales.

Au fil du temps une évidence s'est imposée : le monde du travail ne peut pas être dissocié de la vie privée. Plus encore nous avons découvert que derrière la vie privée se cache souvent ce que nous avons appelé la partie intime de l'individu. Il nous a paru nécessaire de chercher les tenants et les aboutissants aux réactions quotidiennes, bien au-delà du cadre familial et de la vie extra professionnelle.

Nos accompagnements se sont étoffés sur certains sujets et allégés sur d'autres, pour enfin, se stabiliser sur des versions définitives. Nous avions trouvé les clés de ce que nous cherchions.

A ce stade, notre approche est devenue différente. Nous avons défini trois thèmes majeurs :

Le milieu des émotions que nous avons appelé **Famille** et **Affectivité**. Il englobe la vie privée, la vie intime et toutes les réactions liées à l'émotivité, aux sentiments. Dans certains cas, pour ceux qui n'ont pas de vie familiale, l'affect peut se trouver dans la religion, des amis, une relation affective avec un animal de compagnie, la nature…

Le milieu des **Loisirs** et des **Libertés**, qui regroupe nos moments privilégiés, ceux qui n'appartiennent qu'à nous. Des moments de plaisir et de détente qui nous permettent de nous couper du train-train quotidien.

Le **Travail** et les **Activités**, partie dynamique, astreignante dans le cas d'un salariat, d'une profession libérale ou volontaire lorsqu'une personne retraitée décide de se consacrer au jardinage, à la poterie, à l'écriture, à la randonnée…

C'est ainsi que nous avons pris la décision de vulgariser nos Savoirs dans ces domaines pour les partager avec le plus grand nombre. Ce livre a nécessité une année supplémentaire de travail, à la fois pour sa rédaction, mais aussi pour sa mise au point avec l'aide d'experts et d'amis qui nous ont aidés à le finaliser.

Etapes clés,

2010, constitutions d'une Task-Force tricéphale regroupant nos compétences complémentaires.

- https://hoshin-coethique.net/

2012 / 2013, développement du concept « **Co**nduite du changement **Ethique** » qui évoluera au fil du temps sur le « **Co**mportement **Ethique** ».

- https://www.facebook.com/Coethique-Comportement-Ethique-164115143779211
- CoEthique depuis 2013.pdf

2014, création de la SAS CoEthique pour garantir les objectifs de l'entreprise en assurant un bon climat social et la satisfaction du personnel.

- https://www.coethique.net/.

2015 à **2017**, interventions en entreprises sur les problématiques spécifiquement liées aux ressources humaines. Ces actions, sous la forme de Task-forces et accompagnements personnalisés, ont permis de développer, mettre au point et perfectionner une nouvelle méthode d'amélioration du Savoir-Être et du Bien-Être.

2018, enregistrement à l'ISBN du premier livre **« Coaching CoEthique »** sur le Savoir-Être, selon notre méthode :

1) Comprendre le **Savoir-Être**, pour adapter son comportement à son environnement
2) Gérer son **stress** et son **anxiété**, pour rester maître de soi en toutes circonstances
3) Mieux contrôler le **temps**, pour réaliser plus de choses
4) Mieux **communiquer**, pour être compris par tous
5) Avoir une bonne **image**, pour être vu comme quelqu'un de bien
6) Développer son **leadership**, pour être reconnu, respecté et épanoui

2019, lancement du projet numérique d'intérêt général « Améliorer le Savoir-Être » et édition d'un second livre **« Améliorez votre bien-être »**

2020 / 2021, création de la SAS ***ANiA-ES*** *-**A**pplication **N**umérique, avec **i**ntelligence **A**rtificielle, **E**thique et **S**ociale-*. Mise en place des moyens de communication, site Internet, LinkedIn et Facebook-Pro, vidéos explicatives du projet et de la formation-action : https://www.ania-es.com/

2022, démarrage d'une première application e-learning. Certification QUALIOPI. Recherche de financement pour les parties informatiques : https://nces-france.fr/

3 . Les auteurs

Nous travaillons ensemble depuis 2010, avec des étapes successives, après plusieurs années passées ensemble dans la même entreprise :

- ✓ *Pour débuter, CoEthique, pour **Co**nduite du changement **Ethique**, qui s'est orienté ultérieurement sur le **Comportement Ethique.***
- ✓ *Puis ces dernières années sur le **projet ANiA-ES axé sur l'amélioration du Savoir-Être.***

Notre association est

- *Collaborative, chacun a des tâches et missions déterminées.*
- *Coopérative, les actions sont critiquées et améliorées par l'équipe.*
- *Consensuelle, validées collectivement, les décisions sont prises à l'unanimité.*

En complément à nos profils, que nous avons synthétisés dans les pages suivantes, nous vous invitons à consulter nos profils sur le réseau social LinkedIn.

Ce livre, enregistré à l'ISBN, comme les précédents, constitue pour nous une garantie légale et incontestable de nos droits d'auteurs. .

Jean-Olivier LEFEBVRE

Expert en conduite du changement

- 10 ans consultant : Modification de la culture d'entreprise ; Accompagnement personnalisé. Animateur de groupes Hoshin (depuis 1993).
- 10 ans entrepreneur : Création et direction d'une entreprise sur les Technologies de l'Information et de la Communication ; Création et codirection d'une entreprise sur la conduite du changement éthique.
- 20 ans manager : Directeur de la qualité totale et amélioration continue puis directeur des systèmes d'information d'un périmètre de 13 sociétés regroupant plusieurs milliers de personnes.

Les aspects humains ont toujours été au cœur de mon existence. Manager de service dans des sociétés du secteur privé, formateur de dirigeant au comité olympique, moniteur sportif… ces opportunités m'ont apporté tout au long de ma vie une connaissance plus approfondie de la nature humaine. J'ai renforcé ces acquis sur le terrain, par la lecture, devenant ainsi un autodidacte non formaté par un enseignement classique. La diversité des projets que j'ai menés m'a toujours obligé à m'adapter à de nouvelles situations, à me surpasser et, par voie de conséquence, à progresser.

Au cours de ma carrière professionnelle, j'ai dirigé plusieurs services dans de grands groupes industriels. Ces fonctions m'ont contraint à déceler les traits de caractère de mes collaborateurs. Évaluer leurs forces et faiblesses.

Anticiper leurs humeurs, leurs désirs, leurs besoins. Ces expériences, semées de succès et parfois d'erreurs, ont enrichi mes connaissances sur l'individualité de chacun. J'ai eu la chance de travailler avec des Européens, des Asiatiques et des Américains. Ces contacts multiculturels m'ont

beaucoup appris, m'obligeant à adapter mes rapports humains et réactions aux codes de mes interlocuteurs.

En complément à cette vie professionnelle, je me suis investi dans des démarches sociales. J'ai écrit un livre pour lutter contre l'illettrisme et je me suis engagé en Afrique dans des actions humanitaires.

J'ai été moniteur de plongée sous-marine et intervenant dans des organismes professionnels en tant que formateur. Ceci m'a permis de compléter mon apprentissage de la vie dans le domaine du coaching. L'écriture de ce livre avec Aurélien et Cyril est pour moi la formalisation d'une partie de mes acquis.

SATCIL** et **NCES

- *Je travaille sur les parties R&D (veille Internet, salons, bibliographie…),*
- *Réflexions, orientations et sources de propositions,*
- *Analyse des retours d'expériences,*
- *Préparation des actions et avant-projets,*

Ces actions terminées, je passe le relai à Aurélien.

Aurélien DE SOUSA

Expert en intelligence collective

- 7 ans coordinateur en intelligence collective : Assure le respect des règles communes inter-sites et coordonne les relations sociales dans l'intérêt collectif et le respect individuel.
- 6 ans entrepreneur : Création et codirection d'une entreprise sur la conduite du changement éthique.
- 10 ans ingénieur : Production puis qualité dans des groupes industriels.

Atteint d'un cancer à l'âge de six ans, cette épreuve m'a permis très tôt de percevoir l'importance de mes relations avec les autres. La confrontation avec le milieu hospitalier m'a appris à me battre pour ce que je pensais être capital pour moi. Depuis, ma principale envie est de me faire plaisir dans ce que je fais, tant au niveau personnel que professionnel, tout en apportant mon aide aux autres.

Ingénieur de formation, j'ai eu l'opportunité de travailler plusieurs années à l'étranger dans différents pays pour des groupes industriels. Ces expériences diverses ont favorisé ma découverte de nouvelles cultures. Elles m'ont permis de mieux comprendre les réactions humaines et le comportement des gens dans leur environnement. Tout ce qui concerne la vie de l'homme m'a toujours passionné.

Formé à l'approche neurocognitive, cet enrichissement a amélioré ma maîtrise des modes mentaux pour analyser mes réactions et celles des autres. Ces compétences ont facilité mes relations avec autrui afin de les épauler, aussi bien dans le cadre personnel que professionnel.

Ma philosophie, acquise au cours du temps, est :

« Peu importe le pays ou la culture, l'homme est au centre de tout. Les ressources humaines doivent être appréhendées comme un potentiel, une valeur pour l'entreprise. »

SATCIL *et* ***NCES***

- *J'interviens en critique au niveau 1 pour les corrections et recentrages des projets proposés par Jean-Olivier.*
- *Je suis responsable des déploiements informatiques, mises au points, recettages et validations techniques.*
- *Je pilote les applications sur Internet, extension du réseau B2C et collabore directement avec Cyril pour les validations.*

Cyril LEOTIER

Expert en gestion d'entreprises

- 28 ans d'expérience dans le développement industriel et le management.
- 9 ans : Tous les postes industriels d'une entreprise : Qualité, Production, Supply-chain.
- 5 ans : Direction de sites industriels de 20 à 150 personnes.
- 7 ans : Direction Générale de groupes : 7 sites / 500 personnes.

Je suis passionné par les voyages, les cultures et l'histoire.

Notamment habitué aux gestions de crises, je suis convaincu que sans ses Hommes, une entreprise n'a pas d'avenir.

J'ai plus de 20 ans d'expériences dans le management d'entreprises. Actuellement dirigeant de la société -Valla-, en plus des missions et objectifs au sein de ANiA-ES.

Mes bonnes capacités en management me prédisposent pour accompagner les Hommes dans leur développement et leur bien-être.

Je trouve les équilibres pour atteindre une efficacité optimale en aidant les équipes à grandir et s'épanouir dans les environnements professionnels.

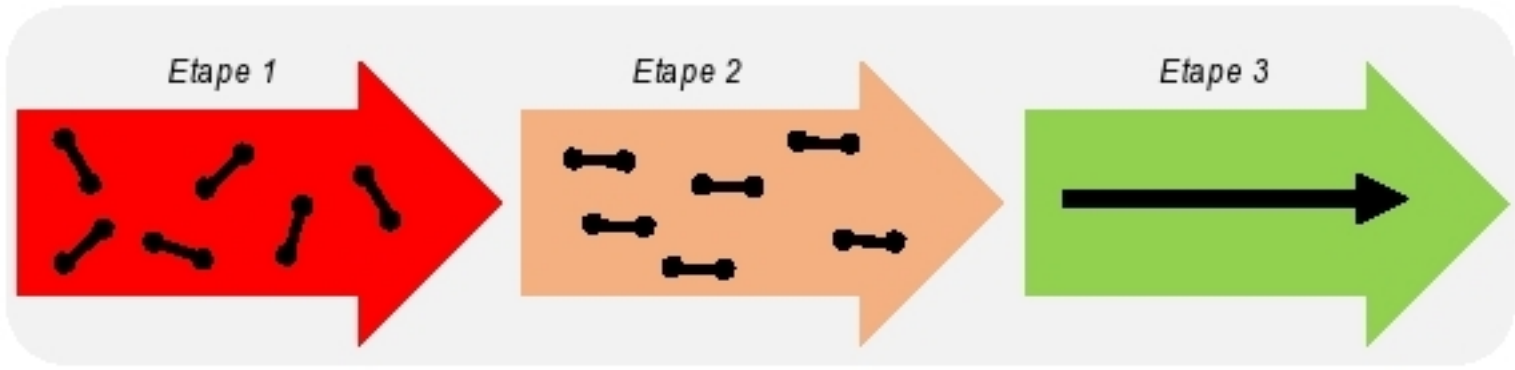
SATCIL** et **NCES

- *Je suis la voix et l'œil critique des professionnels pour nos projets.*
- *J'apporte une vision verticale, en phase finale, pour,*
  - *Mettre en valeur les éléments les plus importants*
  - *Minimiser les autres en les faisant passer au second plan*
- *J'interviens en critique au niveau 2 pour les recentrages et les validations finales.*
- *Je représente l'entreprise vis-à-vis des professionnels et développe les réseaux B2B.*

4 - Hoshin

En japonais, « *Ho* » signifie « *Direction* » et « *Shin* » : « *Boussole, ou sens de l'aiguille* ». Le déploiement Hoshin, permet de mettre les aiguilles dans un même sens pour **indiquer la bonne direction.**

Dans le cadre professionnel, nous résumons cette action par *« Orienter les actions d'améliorations et mobiliser l'ensemble des personnes dans un même sens, pour accroître sa productivité, sa qualité, sa compétitivité et les relations sociales ».*



Il est paradoxal de constater que les experts estiment que plus de 60% de la réussite d'une entreprise repose sur les hommes et qu'à contrario environ 80% des décisions sont prises sur la base d'indicateurs qui ne prennent pas en compte les retours d'expériences, ou écoutes, des salariés.

Le déploiement Hoshin est un mode de management qui implique l'ensemble du personnel tout en préservant l'autonomie directionnelle et décisionnaire du manager.

Il permet de :

- Comprendre les enjeux d'une entreprise, d'un service ou d'un processus,
- Faire apparaître les « non-dits » et les capitaliser,
- Fédérer l'ensemble du personnel autour d'un projet commun,

Hoshin est une méthode,

ETHIQUE : Progresser par la dimension humaine, ce qui améliore la QVT (Qualité de Vie au Travail), la motivation… et diminue les RPS (Risques Psycho Sociaux), les tensions internes, les clivages hiérarchiques et syndicaux…

MODE ASCENDANT : Départ avec les Opérationnels, en retour d'expériences (en préservant la confidentialité des participants) pour détecter les problèmes factuels puis, le Management intermédiaire, propose des solutions qui sont présentées aux Dirigeants décisionnaires

FEDERATRICE : Faire Participer le personnel pour le faire Adhérer afin de le Fédérer ce qui permet, au management, de Coordonner les Ressources Humaines afin de les Canaliser dans l'objectif de créer une Culture d'entreprise

Cette démarche collaborative, en élargissant le champ d'investigation, facilite l'obtention de plans d'améliorations mieux ciblés.

Elle fait adhérer le personnel, de manière active, à la démarche de progrès de l'entreprise.

Elle permet enfin de mieux faire comprendre le pouvoir décisionnel de la direction auprès des salariés : Opérationnels, Maîtrise, Techniciens, Administratifs…

Dans la théorie, la méthode se compose de trois étapes :

1) Identification des problèmes
2) Elaboration de solutions
3) Plan d'améliorations

Hoshin, tel que nous l'utilisons, est le fruit d'un long travail de modifications et adaptations à nos besoins.

C'est au début des années quatre-vingt-dix que nous découvrons la méthode lors d'une formation à l'AFNOR dispensée par un consultant de l'IRQ *(Institut Renault de la Qualité)* de retour du Japon. A ce stade, la méthode est considérée par tous comme lourde à mettre en œuvre et reste peu appliqué dans la pratique.

Elle nécessite en effet beaucoup d'heures de présence, jusqu'à plus de 20 heures de réunions cumulées dans certains cas, sur de longues périodes avant l'élaboration d'un plan d'actions. La surcharge de travail générée par la méthode ne lui permet pas de se développer à l'époque aussi facilement que d'autres moyens d'analyses plus souples et rapides.

Néanmoins, persuadés de son efficacité, nous décidons de la faire évoluer progressivement pour la rendre plus productive afin d'obtenir des résultats rapides dans l'optique d'une démarche « *Pareto* » : n'utiliser que 20% de la théorie pour obtenir 80% de résultats applicables immédiatement.

Notre méthode est :

- Rapide, moins de 1h30 par groupe
- Economique, peu de ressources humaines à chaque groupe
- Multisectorielle, des opérationnels au plus haut de la hiérarchie
- Eclectique, aborde tous les sujets

Hoshin a donc été notre fer de lance pour le « *Management par percée* » et les « *Task-forces* » que nous avons pilotés dans plus d'une centaine d'entreprises de toutes tailles, sur des métiers différents.

Nous vous présentons succinctement, dans les pages suivantes, le processus chronologique que nous avons mis au point avec une visualisation des résultats obtenus.

1 - Identification des besoins

Le personnel opérationnel répond á la problématique qui a été posée sur la base de faits.

S'adresser à cette population de l'entreprise permet d'avoir la vision des utilisateurs, personnel en charge des tâches élémentaires à valeurs ajoutées pour le client.

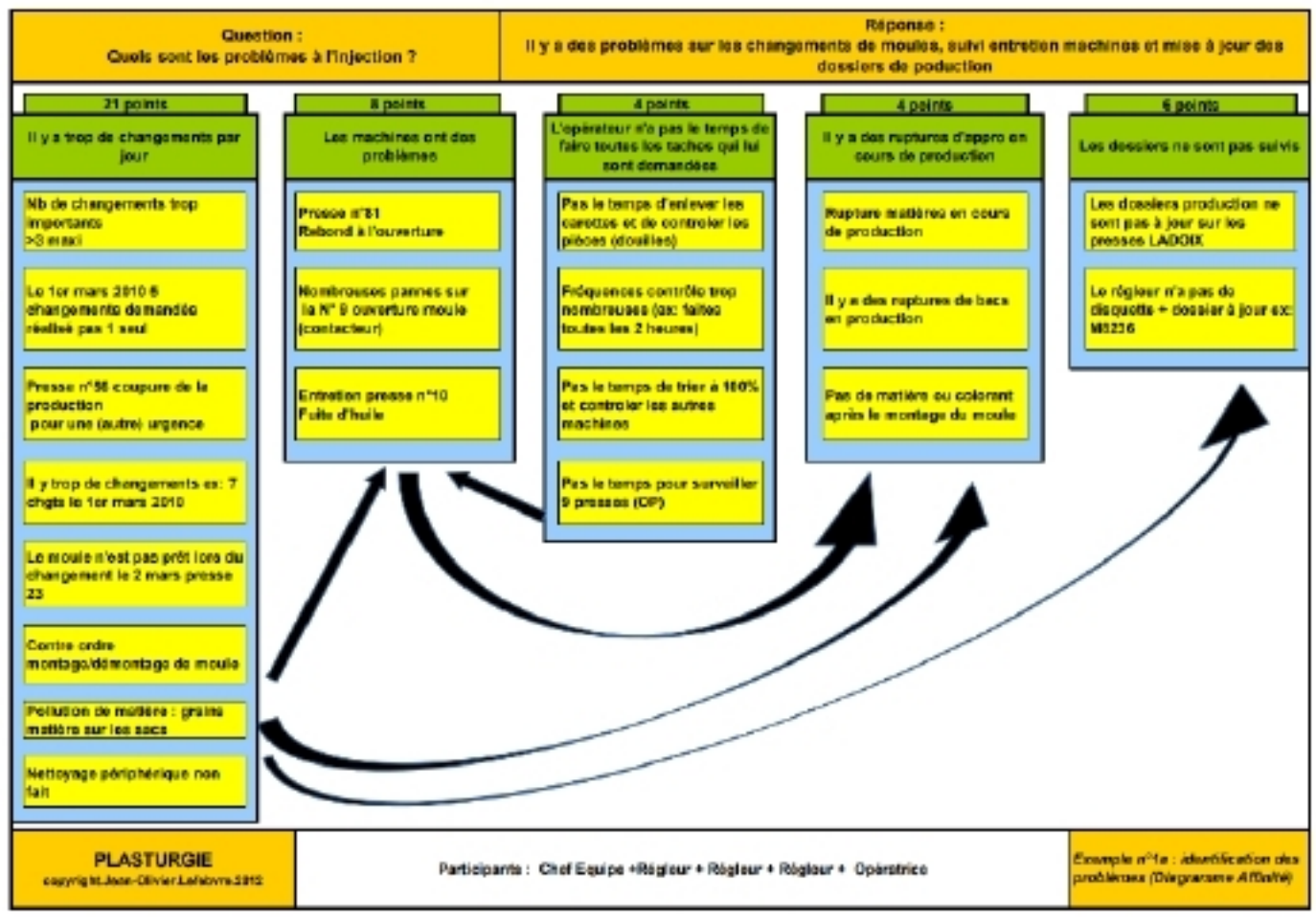
Ces faits sont d'abord clarifiés, puis regroupés par affinités.

Hiérarchisés, ils déterminent les relations dominantes entre-elles.

En phase finale une synthèse identifie la ou les causes majeures des besoins.

Cette première étape est importante pour,

- Créer une cohésion de groupe.
- Identifier les besoins à partir de faits.
- Trouver des points communs qui servirons de bases au plan d'améliorations.



2 - Clarification des besoins

En marge des groupes de travail, les résultats des différents groupes sont extraits pour en dégager

- Les éléments majeurs.
- Effectuer une nouvelle cotation qui détermine une hiérarchie proche de l'image des groupes.

Cette analyse facilite la vision globale de tous les problèmes, du plus important à ceux qui ne sont « plus » prioritaires.

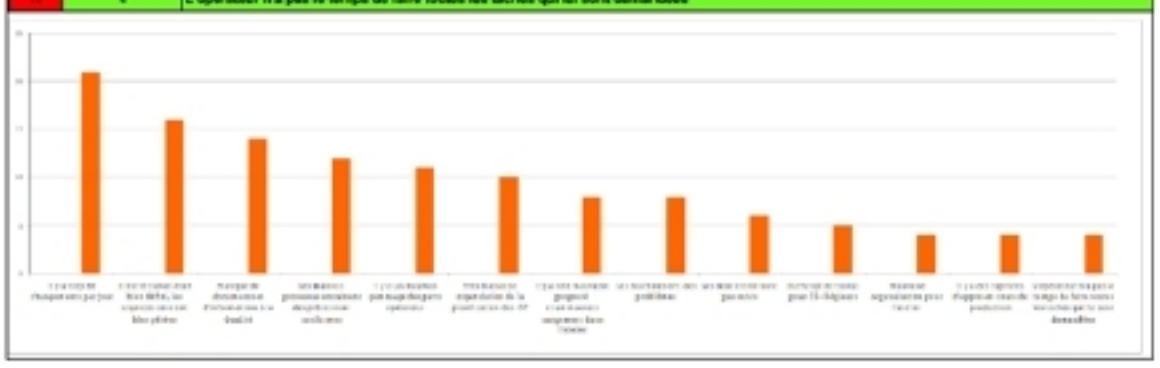
De cette manière, les aspects subjectifs de certaines personnes passent désormais au second rang face aux problèmes majeurs identifiés par la majorité des salariés.

C'est à partir de cette analyse générale, image de l'ensemble des groupes, qu'il est une nouvelle fois possible de canaliser l'ensemble du personnel vers une orientation commune.

Il s'agit d'une démarche « pas à pas » pour arriver progressivement à un consensus.

Exemple N°1d : Hiérarchisation des problèmes (synthèse des groupes ayant travaillé sur l'identification des PARALYSIES)

N°	Points	Sujet : problématique
1	21	Il y a trop de changements par jour
2	16	Si notre travail était bien défini, les urgences seraient bien gérées
3	14	Manque de documents et d'informations à la Qualité
4	12	Les mauvais processus entraînent des pièces non-conformes
5	11	Il y a un mauvais gammage des parts opérateur
6	10	Très mauvaise organisation de la planification des OF
7	8	Il y a une mauvaise propreté et un mauvais rangement dans l'atelier
8	8	Les machines ont des problèmes
9	6	Les dossiers ne sont pas suivis
10	5	Surcharge de travail pour CE+ Régleurs
11	4	Mauvaise organisation pour l'atelier
12	4	Il y a des ruptures d'appro en cours de production
13	4	L'opérateur n'a pas le temps de faire toutes les taches qui lui sont demandées



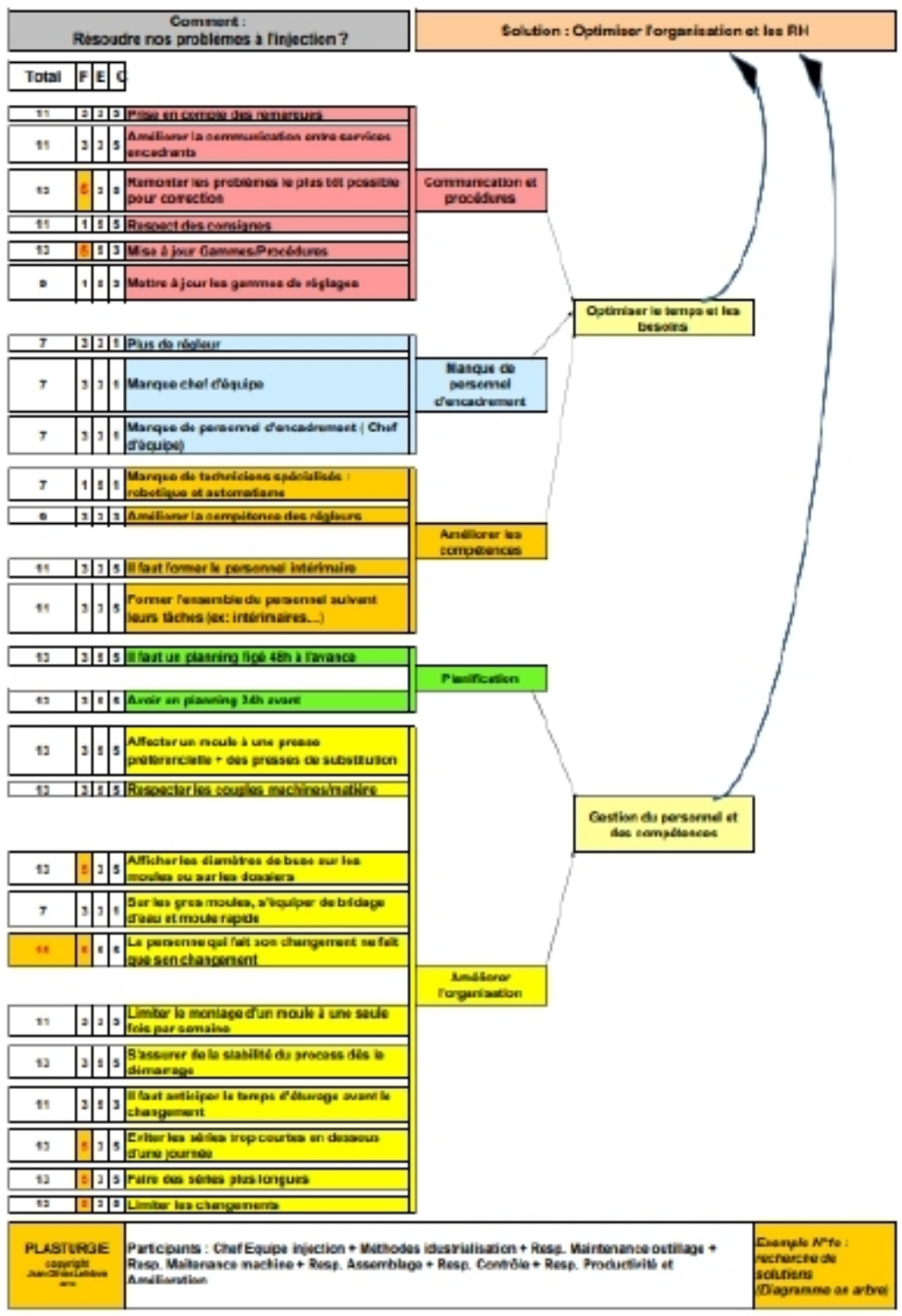
3 - Répondre aux besoins

Cette étape consiste à faire participer le management intermédiaire, autre strate de l'entreprise, à partir des informations précédentes.

Le groupe propose des réponses aux besoins. Ces réponses sont regroupées par affinités et titrées à deux niveaux.

Chaque solution est alors valorisée suivant des critères d'efficacité, de faisabilité et de coût.

En phase finale les relations sont déterminées avant de définir une réponse globale aux besoins.



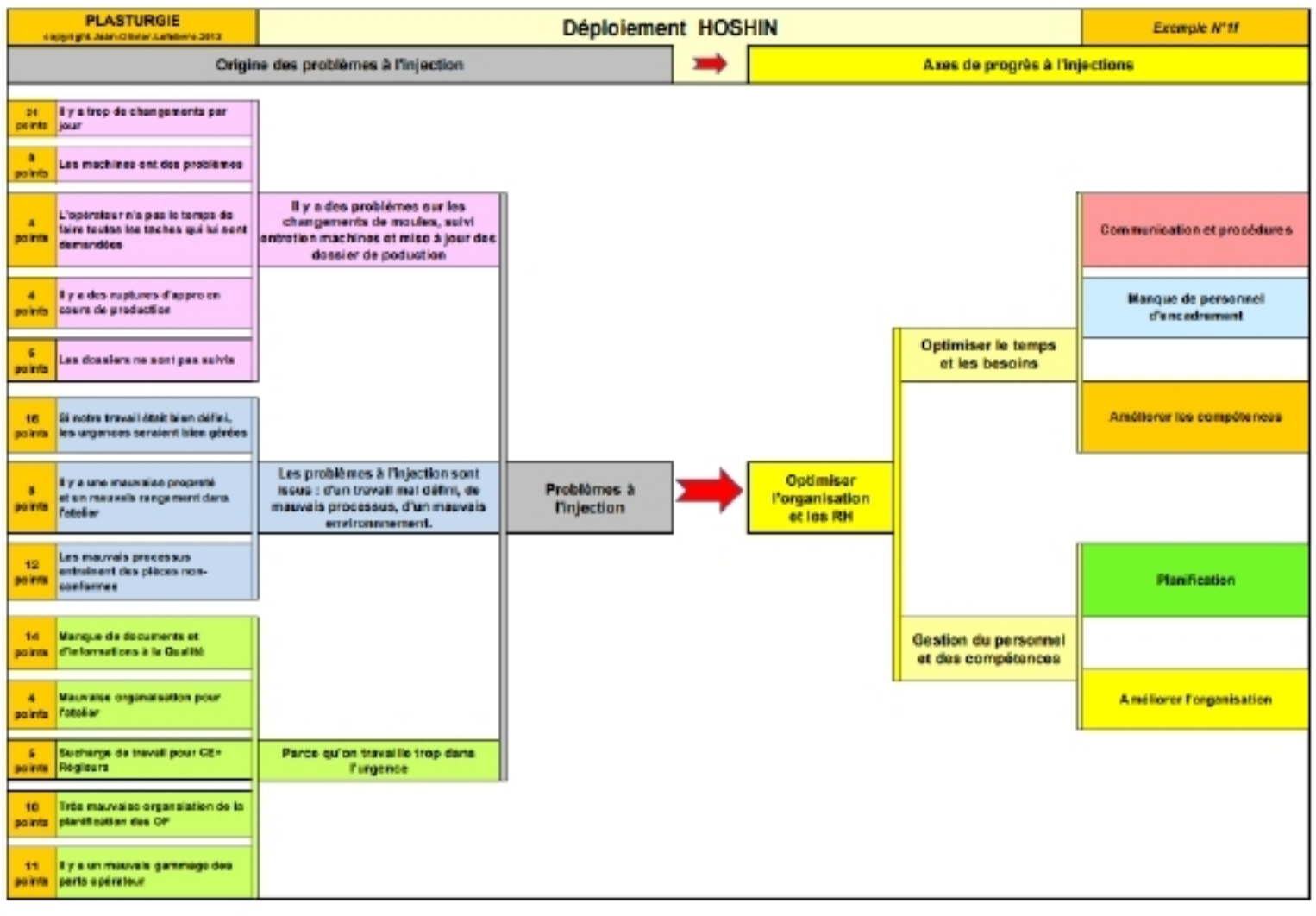
4 - Plan d'améliorations

Les dirigeants, au plus haut niveau, disposent alors de l'image de leur entreprise, comme dans l'émission TV « Patron incognito ».

En possession de tous les éléments, identification des besoins, réponses pour les solutionner, avec une hiérarchisation quantifiée, le dirigeant, avec son comité directeur peut lancer son plan d'actions correctives selon le principe de la « *Roue de Deming* ».

Les travaux peuvent alors être présentés à l'ensemble du personnel. Il est facile pour la direction de justifier ses choix compte tenu de la masse d'informations collectées et préalablement partagées par les différents échelons, de l'opérationnel aux chefs de services en passant par le management intermédiaire.

Un plan de communication spécifique doit être mis en place pour accompagner la démarche du projet d'améliorations.



A l'exception de défaillances chroniques telles que,

- Problèmes de trésorerie, qui généralement « paralysent » l'entreprise dans ses démarches de progrès,
- Décalage entre les produits ou services proposés et la demande, ou besoin du marché : non renouvellement de gamme, service R&D à la traine,
- Obsolescence des matériels et/ou services : machines vieillissantes, informatique dépassé, SAV défaillant, lenteur des réponses,

Quels sont **les trois enseignements majeurs** que nous avons tirés de ces centaines de gens rencontrés lors des groupes Hoshin ?

- **Les dysfonctionnements sont liés aux ressources humaines** dans plus de 60% des cas, voir jusqu'à 80% dans certaines situations, sans pour autant que les opérationnels soient directement responsables des problèmes. En effet, on constate souvent d'autres causes : dysfonctionnement du management, processus inadaptés…
- **Les aspects humains doivent être pris dans leur ensemble** *(esprit global)* car les situations personnelles et professionnelles sont interactives et ne peuvent être dissociées.
- **La RSE et la QVT sont nécessaires** pour assurer la pérennité de l'entreprise.

De ces constats, dans la majorité des cas, nous avons réussi à inculquer comme leitmotiv au personnel : *« Nous devons travailler ensemble dans la même direction, œuvrer dans les mêmes sens, tous unis, pour atteindre les mêmes objectifs »*

L'atteinte de cet objectif étant due en grande partie au travail de groupe à la fois collaboratif et consensuel.

Pour clore ce chapitre, avant de voir l'apport des démarches Hoshin sur la méthode SATCIL, nous vous invitons à consulter www.hoshin-coethique.net mis en ligne sur Internet en 2009.

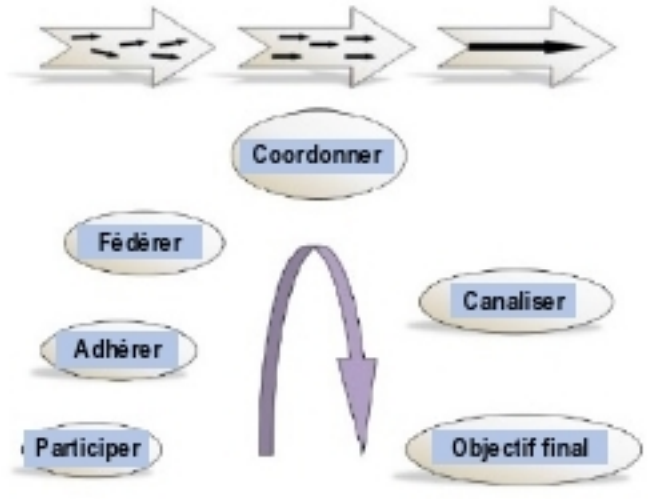
5 - SATCIL

Comme nous l'avons vu dans le chapitre précédant, Hoshin est une formidable méthode pour créer une dynamique sociale.

Non seulement ce processus est applicable dans le milieu professionnel, mais il est également extrapolable à d'autres environnements tel que le sport et le cadre familial.

On peut résumer cette « dynamique » par cette phrase

« Faire **Participer** pour faire **Adhérer** afin de **Fédérer** pour ensuite **Coordonner** et enfin **Canaliser** vers l'**Objectif final**.



Rappelons que dans plus de 60% des cas, les interventions Hoshin ont démontré que les problèmes en entreprises avaient pour origine les ressources humaines.

Si cette démarche chronologique peut paraître longue et fastidieuse par certaines personnes, nous garantissons qu'elle est d'une efficacité redoutable et que sauter des étapes risque de compromettre la phase finale pour atteindre le(s) objectif(s) visés(s)

Forts de ces résultats, nous avons mis en place une analyse complémentaire individuelle pour identifier plus finement les causes origines des dysfonctionnements liés au ressources humaines. Cet « auto-coaching » a conforté nos résultats précédemment identifiés :

- **Les environnements personnels et professionnels, sont indissociables**. Le milieu affectif et la sphère personnelle ont une influence sur le travail et vice versa. Ces deux domaines doivent donc être pris en compte conjointement pour améliorer le Savoir-Être, le Bien-Être et par extension la QVT *(Qualité de Vie au Travail)*.

- **Chaque individu a une perception du monde et de son environnement qui lui est propre**. Il est illusoire de vouloir créer des paradigmes standards applicables à tous. Cela ne fonctionne pas. Nous devons tenir compte de chaque individu comme une entité spécifique, et faire au mieux pour que cette personne s'intègre de la meilleure manière dans ses environnements.

- **Des problématiques communes ressurgissent** :
  - ✓ Surcharges de travail, comme le nombre de tâches incompressibles trop importantes dans le temps imparti.
  - ✓ Objectifs inatteignables, avec les moyens disponibles ou lorsqu'on impose une méthode inadaptée.
  - ✓ Management défaillant, avec des « petits chefs » qui imposent une pression psychologique fondée sur la peur.
  - ✓ Manque de respect et prise en considération du personnel opérationnel.
  - ✓ Agressions verbales, ou pire physiques.

De ces constatations, nous en avons tiré 5 enseignements majeurs :

- ➢ Problèmes de mal-être, qui créent des dysfonctionnements psychologiques et entrainent **STRESS** et **ANXIETE**
- ➢ Pression constante aux objectifs qui obligent d'aller plus vite, être plus productif, courir après/contre le **TEMPS**
- ➢ Incompréhensions ou difficultés à faire accepter ses propres préoccupations qui créent des problèmes de **COMMUNICATION**
- ➢ Représentativité non reconnue à sa juste valeur, absence de légitimité : il y a un manque d'**IMAGE**
- ➢ Absence ou insuffisance de confiance en soi : besoin de développer le **LEADERSHIP**.

Ces enseignements sont **les 5 piliers de la méthode S A T C I L**

- Gérer son **S**tress et son **A**nxiété, pour rester maître de soi en toutes circonstances
- Mieux contrôler le **T**emps, pour réaliser plus de choses
- Mieux **C**ommuniquer, pour être compris par tous
- Avoir une bonne **I**mage, pour être vu comme quelqu'un de bien
- Développer son **L**eadership, pour être reconnu, respecté et épanoui

Pourquoi SATCIL ?

Nous tenons à préciser que lorsque nous avons identifié ces 5 axes majeurs pour améliorer le Savoir-Être, nous ne savions pas qu'il y avait une chronologie, une logique immuable.

Durant environ une année nous avons proposé les modules d'améliorations en donnant le choix aux apprenants de sélectionner ceux qui étaient prioritaires pour eux.

En règle générale,

- Les managers avaient une prédilection pour l'image et le leadership
- Le management intermédiaire, pour la gestion du temps et la communication.
- Les opérationnels, pour réduire les problèmes liés au stress et à l'anxiété.

Ce n'est que plus tard que nous avons compris que les désidérata de chacun étaient trop focalisés sur l'instant présent.

Pour exemple, un « petit chef » qui désire améliorer son image et son leadership, ne pourra pas atteindre cet objectif s'il est stressé, manque d'organisation, communique mal !

Il en est de même pour les fonctions dont le temps est compté, particulièrement pour les métiers dont l'urgence est une priorité.

C'est à partir de ces nouvelles observations que nous avons de nouveau synthétisé ce que nous avions identifié. Le Savoir-Être et le Bien-Être dépendent de :

1er, L'**état psychique**, qui est primordial à toute démarche. Le **S**tress et l'**A**nxiété sont l'axe d'amélioration prioritaire.

2ème, Les **conditions environnementales**, en lien avec les RH, influent radicalement sur le Savoir-Être. La maîtrise du **T**emps et de la **C**ommunication y contribue largement.

3ème, La **motivation** est le dernier élément à prendre en compte. C'est en phase finale que l'**I**mage et le **L**eadership peuvent être améliorés.

Justification de la chronologie SATCIL

1 - Etat psychologique : Stress et Anxiété

Imaginez quelqu'un qui a une phobie.

Peur du vide, des souris, des araignées, des serpents, d'un individu, d'une situation particulière…

Confrontée à une telle situation, la personne est dans un état de détresse et de peur, voire de tétanie dans les cas extrêmes.

Figé, face à ce type de situation, la réaction est généralement un réflexe de fuite pour échapper au danger.

Nous vous présentons, ci-dessous, deux cas qui se sont déroulés à plus de vingt-cinq ans d'écart sur des managers de hauts niveaux et dont le mental a été altéré, non pas sur leur propre personne, mais à cause de leur environnement.

Cas N°1

Pierre *(nom d'emprunt)*, est un ingénieur diplômé, issu d'une grande école de renommée nationale.

Il est proche de la quarantaine lorsqu'il dirige une entreprise de plus de cinq cents personnes, avec un chiffre d'affaires de plusieurs centaines de millions d'euros, ce qui constitue une grosse responsabilité.

Il devient père pour la première fois. Quelques semaines après la naissance de son fils, il apprend que son bébé doit subir une opération importante pour corriger une malformation cardiaque. L'intervention est à haut risque.

Nous avons alors vu ce jeune père inquiet ne plus réellement diriger l'entreprise. Il était seulement présent pour gérer les affaires courantes. Durant certaines réunions importantes il était « *absent intellectuellement* » et faisait répéter ses interlocuteurs pour savoir ce qu'ils venaient de dire !

Quelques semaines plus tard, après l'opération, son enfant étant en bonne santé, Pierre a repris le cours normal en bon manager qu'il était.

Cas N°2

25 ans plus tard, dans le courant des années 2010, Albert *(nom d'emprunt)*, également ingénieur, est responsable de production. Il dirige une centaine de personnes lorsque son père est atteint d'un cancer en phase finale. Durant plusieurs mois, jusqu'au décès de son papa, Albert ne dirigera plus son atelier de la même manière. Il faudra attendre un temps de réadaptation pour qu'il puisse reprendre un management normal. Toutefois, cette épreuve ayant laissé des traces à la fois dans son mental mais aussi dans son service, il quittera l'entreprise pour repartir sur de nouvelles bases.

Autres exemples de perturbation psychologique ayant une influence directe sur le Savoir-Être au travail,

- Divorce, difficultés financières, peur de l'avenir…
- Agressions physiques ou verbales…
- Contraintes psychologiques de la hiérarchie, d'un collègue …

Ces exemples confirment que l'état psychologique et les relations avec l'environnement sont étroitement liés.

2 - Conditions environnementales *(en lien avec les RH)* **: Temps et Communication**

Concernant le temps, nous pouvons citer comme exemples perturbateurs :

- Les plannings surchargés,
- La boite email qui « phagocyte » l'énergie et le temps disponible,
- Les défauts d'organisation,
- Le manque de pragmatisme,
- Les mauvaises appréciations des priorités qui déclenchent des retards, des actions non faites, des dysfonctionnements.
- Surcharges de travail *(Multitudes de tâches impossibles à réaliser dans le temps imparti),*
- L'inadéquation entre le timing personnel et professionnel, la durée des transports perçus comme trop longs et fatigants. Les objectifs irréalisables car fantaisistes…

Concernant la communication :

- Incompréhensions,
- Informations non transmises ou mal réalisées,
- Comportements maladroits pour passer des messages qui n'ont pas l'adhésion de tous,
- Manque d'écoute qui engendre des mésententes, des blocages ou des actions à contre-courants,
- Agressions verbales ou physiques,
- Ordres et contre-ordres
- Manque d'écoute…

Les problématiques environnementales relatives à la gestion du temps et à la communication doivent être solutionnées pour préserver une santé globale, psychique et physique, nécessaire au bon équilibre du Savoir-Être et au Bien-Être.

3 - Motivation : Image et Leadership

Une mauvaise image peut avoir de nombreuses causes :

- Le manque de reconnaissance des collaborateurs entre eux ou vis-à-vis de leur équipe,
- Les comportements laxistes,
- Des clients ou fournisseurs mécontents,
- Une ambiance dégradée due à de mauvaises attitudes qui créent des fossés entre les gens,
- Des critiques négatives et des rancœurs,
- Les « petits chefs » non représentatifs,
- Les attitudes inadéquates,
- Les clivages avec l'environnement *(Egoïsme, égocentricité, orgueil, colère, paresse).*

Pour le Leadership :

- La hiérarchie non-représentative,
- Petit chef en mal de reconnaissance,
- Salarié frustré,
- Exécution de tâches à contre cœur,
- Changement de stratégie trop souvent,
- Fuite en avant devant certaines responsabilités ou décisions,
- Manque de vision sur le futur,
- Des cadres et le management intermédiaire qui ne sont pas reconnus et suivis dans leurs actions

Cette dernière étape est ;

1) Une **reconnaissance** : avoir une bonne **image** en étant reconnu comme quelqu'un de bien *(considération des autres)*.
2) Un **épanouissement** : développer son **leadership** en favorisant la confiance en soi *(recherche de l'excellence)*.

6 - Maslow

Abraham MASLOW *(1908-1970)* est un psychologue humaniste principalement connu pour la pyramide qui porte son nom. La pyramide de Maslow est le résultat d'une étude sur la motivation pour atteindre la satisfaction.

Cette étude détermine que le comportement est presque toujours motivé et presque toujours déterminé : biologiquement, culturellement et par le contexte environnemental. Ces comportements correspondent à des besoins.

Maslow s'est attaché, dans ses démonstrations, à des fins plutôt qu'aux moyens de les atteindre. C'est pourquoi nous reviendrons sur ce sujet dans le prochain chapitre pour démontrer et expliquer les corrélations entre Maslow et SATCIL.

Précisons que la pyramide n'est pas figée hiérarchiquement. D'autres caractéristiques des besoins fondamentaux peuvent déclencher des cas d'inversion dans la chronologie de la pyramide.

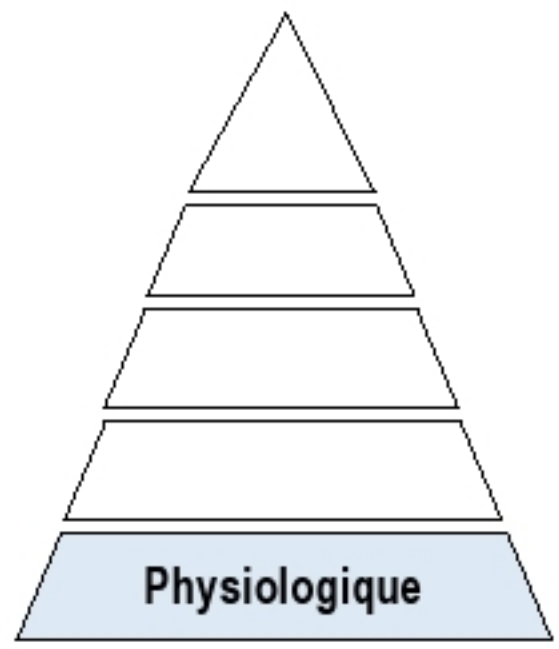
Exemple : Pour une personne orgueilleuse, l'estime de soi peut être plus importante que l'amour. A contrario, un individu énergique et puissant adoptera un comportement dynamique et dominateur alors qu'il cherche avant tout de l'amour. Pour d'autres, en situation d'échecs répétés, avec des successions de périodes de chômages et une vie médiocre, avoir un toit et suffisamment à manger sera suffisant.

En outre, le degré de satisfaction est relatif. Une personne ayant vécu dans un environnement aisé ne se souciera pas des besoins fondamentaux dont il n'évalue pas l'importance. Toutefois, une modification de l'environnement, comme la guerre, une pandémie, la maladie, sera un déclencheur qui fera réévaluer sa valeur des besoins.

Les besoins ne sont pas tous motivés. La religion et les aspirations philosophiques peuvent eux aussi modifier la hiérarchie des besoins.

1 - Besoins physiologiques

- Respirer
- Boire
- Dormir
- Manger
- Maintenir son corps à bonne température…



De nombreuses personnes disent *(à tort)* que le plus important c'est la santé.

Dans les faits, le plus important c'est la vie. Par ordre de priorité, selon les individus, nous ne pouvons pas vivre plus de,

- ✓ 3 à 5 minutes sans respirer,
- ✓ 3 jours sans boire
- ✓ 11 jours sans dormir
- ✓ 30 jours sans manger

Les besoins physiologiques regroupent les éléments essentiels à la vie. Sans eux, c'est une mort assurée à plus ou moins long terme. Ils constituent donc les besoins primordiaux pour chacun d'entre nous.

Aux exemples que nous venons de citer, nous pourrions ajouter les besoins en sucre, protéines, graisse, calcium, vitamines… les éléments nutritifs.

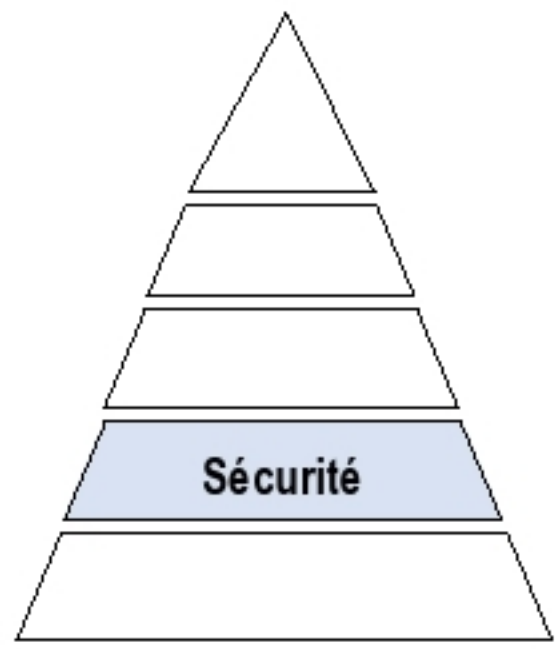
De ces besoins en découlent des envies : le sommeil, la faim, la soif, avoir une température corporelle supportable… pour rester en bonne santé.

Les autres besoins sont d'importances secondaires face à ces besoins vitaux essentiels à la vie.

2 - Besoins de sécurité

Pas de …

- Stress et anxiété
- Agression
- Maladie
- Incertitude
- Insécurité physique ou psychologique…



Les phénomènes terrifiants, qui provoquent panique ou danger, sont des besoins essentiels juste après les besoins vitaux : maladies, douleurs aiguës, peurs, cauchemars, injustices, angoisses, agressions physiques, séparations, divorces, décès…

Le besoin de sécurité est considéré comme mobilisateur actif dans les situations d'urgences qui risquent de mettre en péril la vie, ou compromettre le bon fonctionnement de notre organisme : guerre, épidémie, catastrophes naturelles, vagues de crimes, désorganisation de la société, lésions cérébrales, situations chroniques mauvaises comme les agressions…

Ces situations d'urgence déclenchent chez l'individu la recherche de sécurité comme la quête d'un protecteur ou d'une personne plus forte.

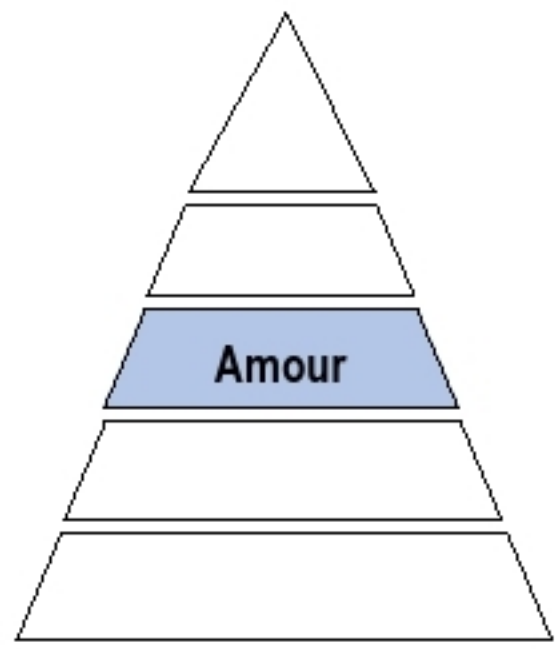
Certains cas, comme nous le verrons plus loin, dominent les besoins physiologiques en cas de Burn-out, stress extrême, tétanie.

C'est le cas lorsqu'une personne ayant une phobie se trouve face à son phénomène de peur. Les jambes flageolent, le rythme cardiaque augmente, la transpiration apparaît… impossible de bouger.

A contrario, cette personne peut avoir une réaction d'évitement qui peut provoquer un accident.

3 - Besoins d'amour

- Relations sociales positives
- Affection des autres
- Sans frustration affective
- Donner et recevoir de l'amour *(amitié profonde)*
- Sentiment de communauté…



Aimer et être aimé est dans la nature des hommes et des animaux, en règle générale.

Lorsqu'un enfant entre dans une nouvelle classe, l'une de ses préoccupations est de se faire des amis. Partager les mêmes désirs, échanger sur des sujets communs, jouer ensemble…

Ce sentiment d'appartenance et d'affection continue tout au long de la vie avec des amis, un conjoint, un lien émotionnel avec un animal de compagnie…

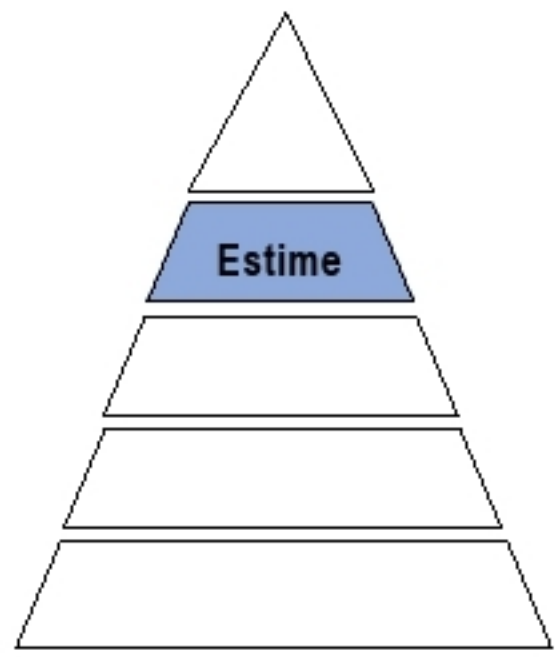
La relation sociale est nécessaire à l'équilibre psychologique. Depuis la nuit des temps, les individus se sont regroupés pour être plus fort, partager des biens et des idées, avoir des relations sociales.

La grossesse, pour une femme, ou l'arrivée d'un enfant pour un homme, engendre des sentiments d'amour, d'affection, de protection.

Le comportement des parents en est le plus bel exemple.

4 - Besoins d'estime

- Reconnaissance et appréciation des autres
- Conscient de sa valeur
- Nécessité d'être respecté
- Prestige
- Confiance en soi…



Les situations d'échecs engendrent un manque de confiance en soi. Des sentiments d'infériorité, d'insatisfaction. La personne se sent faible, voire impuissante.

A l'opposé, lorsqu'une personne fait bien son travail, lorsqu'elle réussit, elle ressent un sentiment de satisfaction *(Avoir l'impression que ce que l'on a fait est bien. C'est valorisant)*.

Le besoin d'estime c'est avant tout être reconnu à sa juste valeur. Être respecté. Avoir la reconnaissance de ses qualités, qu'elles soient professionnelles ou personnelles.

Il ne faut pas confondre le besoin d'estime avec la fierté, la prétention, l'égocentrisme qui sont des réactions négatives qui portent préjudice.

Le besoin d'estime est une réaction justifiée. Lorsque tout va bien, il est agréable et valorisant d'en prendre conscience pour devenir meilleur et s'améliorer.

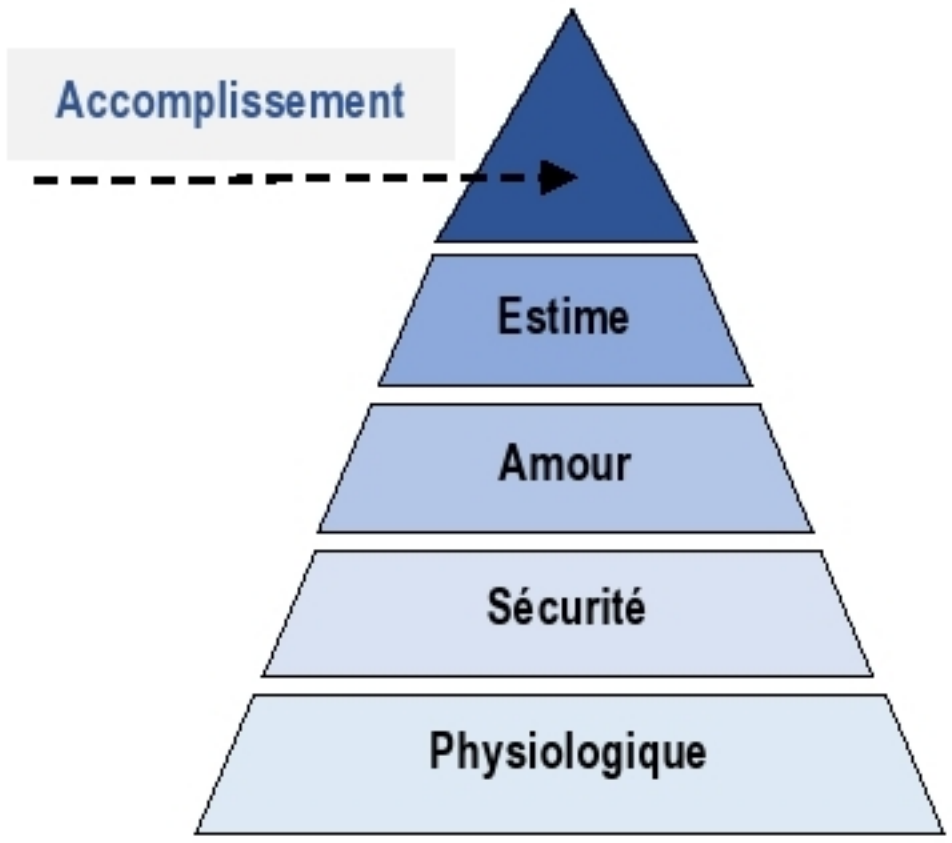
5 - Besoins d'accomplissement

- Compétent
- Satisfaire ses dons
- Désir de réalisation de soi
- Individu foncièrement satisfait
- Créativité plus riche…

Imaginez que vous êtes en bonne santé, avec une belle réussite sociale à la fois personnelle et professionnelle : *« Tout va bien dans le meilleur des mondes ».*

N'ayant pas de problème, ni de besoins particuliers, c'est à ce stade que vous pourrez vous consacrer à d'autres choses, pour « *Vous Réaliser* », concrétiser ce qui vous fait plaisir, faire des choses qui vont au-delà des besoins :

- ✓ Devenir meilleur,
- ✓ Faire le bien,
- ✓ Mettre en valeur vos qualités au service des autres,
- ✓ Réaliser des choses que vous ne pouviez pas faire avant,
- ✓ Devenir le mentor de quelqu'un
- ✓ Distribuer des repas aux sans domicile, être à l'écoute des malades dans les hôpitaux, prendre en charge des enfants orphelins durant les vacances …



Maslow a également mis en évidence que d'autres éléments influent sur le comportement humain :

- Besoins de liberté de parole et d'action,
- Besoins de justice, d'équité, d'honnêteté,
- Besoin de pouvoir se défendre…

Et que des aspects spirituels et personnels influent sur chacun de nous

- Education et différences en les cultures ethniques,
- Religion,
- Convictions philosophiques, désir de savoir et comprendre…

Les besoins identifiés dans la pyramide de Maslow sont applicables dans plus de 90% des cas, même s'ils peuvent être interchangeables au niveau de la hiérarchie, en fonction des besoins intrinsèques de chaque personne.

Ils constituent donc des besoins qui influent sur les Savoir-Être et le Bien-Être de chaque individu.

7 - Corrélations Maslow avec SATCIL

Connaissez-vous l'émission de téléréalité *« Retour à l'instinct primaire »* ? *(Sur RMC Découverte et YouTube).*

C'est en regardant cette émission que nous avons découvert la corrélation entre la hiérarchie des besoins identifiés par Maslow et les moyens d'améliorer le Savoir-Être avec la méthode SATCIL.

Synopsis.

Deux personnes, qui ne se connaissent pas, vont vivre ensemble dans un milieu hostile, loin de la civilisation.

Totalement démunis, sans vêtements, ni nourriture et accessoire manufacturé, ils devront se coordonner, s'entraider, se comprendre, se supporter pour survivre durant 21 jours.

Les agressions de la jungle ou de la savane, selon le lieu du tournage, outre la problématique de l'alimentation qu'ils devront trouver par leurs propres moyens, leur réserveront des désagréments qui mettront leur corps et leur esprit à rude épreuve : animaux dangereux, plantes et fruits toxiques, alternance de journées chaudes avec des nuits froides ou pluvieuses…

Chronologie des événements

Les deux aventuriers sont confrontés, dès le début, à deux priorités,

- ✓ Prendre en compte le **temps** pour construire rapidement un abri qui les protégera des conditions climatiques durant la première nuit *(froid, pluie…)* et assurera leur **sécurité** contre les prédateurs.
- ✓ Boire pour compenser la perte d'eau due aux efforts et à la transpiration *(notre corps étant composé de 65% d'eau).*

La première nuit et les jours qui suivent nécessitent de,

- ✓ Gérer le **stress** et l'**anxiété**, pour garder les idées claires et ne pas sombrer dans un état de déprime.
- ✓ **Communiquer** avec son binôme pour se coordonner dans les actions de survies : trouver de l'eau, de la nourriture, du bois pour alimenter le feu…

Le déroulement de l'aventure met en exergue les motivations des participants,

- ✓ L'**image** et la **reconnaissance de la performance** par les proches lorsque l'aventure sera réussie.

Quelles analyses tirer de ces expériences ?

Maslow, première étape :

- ❖ Les **besoins physiologiques** de survies en milieu hostile sont bien prioritaires : boire, manger, préserver ses capacités physiques
- ❖ Le **besoin de sécurité** est omni présent pour se protéger des prédateurs et des conditions climatiques rudes.

Notons que ces deux besoins sont étroitement liés et qu'il n'y a pas de priorité. L'environnement conditionne l'un ou l'autre, suivant les événements.

Seconde étape :

- Le **besoin d'appartenance**, d'affection et de respect mutuel, est nécessaire de la part des deux aventuriers pour se coordonner ensemble. Sans une bonne cohésion et une bonne entente il n'est pas possible de tenir 21 jours dans ces conditions extrêmes.

Troisième et dernière étape :

- Le **besoin d'estime** et le **besoin d'accomplissement** sont de nombreuses fois évoquées par les participants : « *envie de se prouver qu'on peut le faire* », « *montrer à un proche de quoi on est capable* », …

SATCIL, première étape :

- Gérer son **stress** et son **anxiété**, pour rester lucide et prendre de bonnes décisions. Ceci est primordial.

Seconde étape :

- Maîtriser le **temps** pour s'organiser, définir les priorités, ne pas gaspiller son énergie inutilement.
- **Communiquer** avec son ou sa partenaire afin de se coordonner pour être efficient.

Troisième et dernière étape :

- Avoir une bonne **image**, vis-à-vis de ses proches et de son partenaire, et développer son **leadership** pour s'épanouir, être reconnu et respecté.

Nous considérons le leadership, comme prendre la tête d'une action, d'un mouvement ou d'un groupe, dans un domaine donné pour en assurer la conduite quel qu'en soit le domaine. Un opérateur, responsable d'un ensemble de tâches sur une unité de production, est un leader. Le leadership, au 21ème siècle, n'est plus réservé aux dirigeants. Les influenceurs sur Internet en sont le plus bel exemple !

Corrélations Maslow avec SATCIL

SATCIL est une méthode qui apporte des moyens d'améliorations du Savoir-Être et du Bien-Être en relation avec les besoins identifiés dans la pyramide de Maslow.

Maslow **Pyramide des besoins**	**SATCIL** **Moyens d'améliorations** *Savoir-Être - Bien-Être*
Besoins physiologiques	**Mieux contrôler le Temps** *Réaliser plus de choses*
Sécurité	**Gérer le Stress et l'Anxiété** *Rester maître de soi en toutes circonstances, pour maîtriser ses environnements.*
Appartenance / Amour	**Mieux Communiquer** *Être compris par tous*
Estime	**Avoir une bonne Image** *Être vu comme quelqu'un de bien*
Accomplissement de soi	**Développer le Leadership** *Être reconnu, respecté et épanoui*

8 - STRESS

Au travail le stress est provoqué à,

30% à cause du management,

50% à cause de l'organisation,

70% pour des raisons personnelles.

Le stress, quel qu'il soit, n'a jamais favorisé la performance pour atteindre des objectifs, à l'opposé de la MOTIVATION !

Il ne faut pas confondre la stimulation, le dynamisme et la motivation avec le « bon stress »

Le « bon stress » n'existe pas. C'est une invention fallacieuse de pseudos managers qui, face à des défis qui leur étaient imposés, ont inventé cette expression.

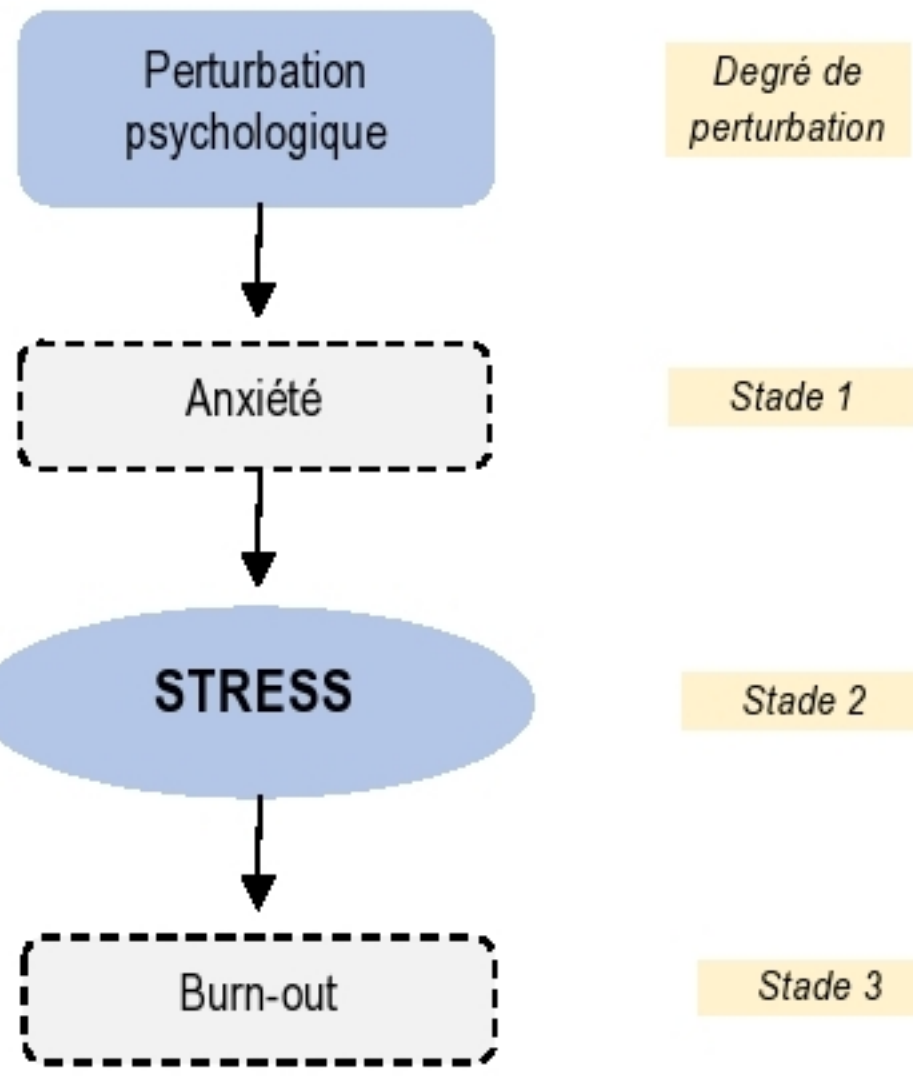
Il y a une trentaine d'années, au début de la mondialisation et face aux enjeux de rentabilité, les managers ont été confrontés à plus de productivité : faire toujours plus avec moins de moyens pour réduire les coûts de production, augmenter les gains financiers, gagner des primes d'objectifs… quel que soit le prix humain à payer.

Si le stress était bon pour améliorer la performance, il serait utilisé dans le cadre de compétitions sportives. Or ce n'est pas le cas. Dans la réalité, le sommet de la performance est atteint par les sportifs de haut niveau qui se mesurent aux jeux olympiques.

Entourés de professionnels : coachs, psychologues, médecins, masseurs… à aucun moment le stress n'est encouragé. Bien au contraire, la maîtrise des émotions est essentielle pour arriver à être le meilleur.

La stimulation et la motivation sont deux éléments à développer et à ancrer dans le mental, à contrario du stress. Les stress est une « porte ouverte » vers le burn-out qui est une maladie.

Le stress est une perturbation psychologique.



La maîtrise des émotions est essentielle pour prendre de bonnes décisions, agir dans l'urgence mais pas dans la précipitation.

Il faut être dynamique tout en restant à l'écoute de son corps et de son esprit pour ne pas sombrer dans un stress chronique : rester maître de soi en toute circonstance.

Le stress perturbe l'esprit. Il altère le jugement. Une personne en mal-être est peu réceptive, à la formation, au travail et au changement.

9 - Anxiété

Le Savoir-Être c'est maîtriser : Son corps, ses émotions et son comportement

Comme vous venez de le voir précédemment, l'anxiété est le premier stade avant de déclencher un stress, qui lui, est généralement chronique ou déclenché systématiquement face à certaines situations plus angoissantes avant d'entrer dans le burn-out, dépression maladive.

L'anxiété, qui peut paraître anodine pour certains, voire injustifiée, est à l'origine d'un enchaînement de phénomènes plus graves qui impactent gravement le Savoir-Être.

Qui ne connait pas un enfant qui a peur d'aller en classe ?

Il en est de même dans la vie courante pour bon nombre d'adultes,

- ✓ Chaque matin, Mr ..... entre dans le bureau et s'adresse à Mme ..... : « *Alors, toujours en retard dans votre travail !* ».
- ✓ Lorsque qu'une personne travaille sur la machine ..... le risque d'accident existe, c'est déjà arrivé. Toutefois le travail doit continuer pour livrer le client et avoir un salaire à la fin du mois.

Vitesse au volant, agression dans la rue, accident, chocs psychologiques, annonces alarmistes dans les médias, risques de maladie… Les causes origines de l'anxiété sont multiples.

L'anxiété est un phénomène qui peut être sournois. La peur de certaines choses pour une personne peut ne pas l'être pour une autre. L'anxiété altère le jugement et les réactions.

Non seulement la peur est propre à chaque individu mais, elle est considérée par certains comme faisant partie de l'intime. Inutile d'aller voir un coach, un mentor ou un psychologue, certaines personnes sont dans le déni. L'angoisse

est ancrée dans leur tête mais ils refusent de se l'avouer. Leur comportement est altéré mais ils ne l'avoueront jamais à une tierce personne, qui plus est à un « étranger ».

La formation Ethique et Sociale, du type auto-coaching NCES, est une opportunité pour ces personnes de

- Faire le point sur leur situation,
- Trouver des solutions pour s'améliorer
- Echanger avec d'autres personnes dans la même situation sur l'espace communautaire collaboratif NCES-DPC.

C'est ainsi que NCES a la possibilité d'aider, au travers de la formation, des personnes en addiction avec l'alcool, la cigarette, la drogue…

SATCIL / NCES prend en considération le stress et l'anxiété, pour rester maître de soi en toutes circonstances.

- *Comment en est-on arrivé là ?*
- *Comment l'esprit influe sur le corps ?*
- *Comment avoir confiance en soi ?*
- *Comment gérer ses émotions ?*
- *Comment s'adapter ?...*

Méthode SATCIL		
STRESS et **ANXIETE**	*Ce qu'il faut faire*	*Ce qu'il faut éviter*
Retours d'expériences	**Formation pour qualifier NCES** *Niveau de Comportement Ethique et Social* www.nces-france.fr	
Aspects psychologiques		
Aspects physiologiques		
Evaluations		
Corrections		
Mise à l'épreuve…		

10 - Temps

Qui n'a jamais entendu quelqu'un dire : *« Je n'ai pas le temps ! », « On le fera plus tard ! », « Donnez-moi le temps pour le faire ! », « Trop tard ! »…*

Le temps est un facteur influant sur le mental. Il peut être à l'origine, chronologiquement, de moments de détente et de calme mais, aussi de l'anxiété puis du stress et enfin du burn-out.

Les causes origines de perturbations imputables au temps sont diverses,

- ✓ Surcharges de travail.
- ✓ Trop nombreuses tâches impossibles à réaliser dans le temps imparti.
- ✓ Inadéquation entre le timing personnel et le travail.
- ✓ Durée des transports perçus comme trop longs et fatiguants.
- ✓ Objectifs irréalisables dans le temps imparti …

Les personnes sont envahies par des multitudes de tâches et actions qui ne leur permettent pas de bien hiérarchiser les choses : importantes, urgentes, prioritaires, dangereuses… Pressées par le temps, c'est le début d'un cheminement vers le mal être et, par voie de conséquence, une dégradation du Savoir-Être.

Si la gestion du temps dans certains métiers, tels que les urgences médicales, les pompiers, la police et les interventions militaires sont pris en considération, ce n'est pas toujours le cas dans d'autres activités. Non considérés à leur juste degré de risque, ou de gravité, la gestion du temps devient une source de perturbation qui déclenche des dysfonctionnements psychologiques et physiologiques sur les individus et organisationnels dans le travail.

SATCIL / NCES traite le temps, pour réaliser plus de choses

- *Comment identifier ses points forts et points faibles ?*
- *Comment analyser la gestion de son temps ?*
- *Comment définir ses priorités ?*
- *Comment prendre du recul ?*
- *Comment anticiper sur l'avenir ?...*

Méthode SATCIL		
TEMPS	*Ce qu'il faut faire*	*Ce qu'il faut éviter*
Analyse du passé	**Formation pour qualifier NCES** *Niveau de Comportement Ethique et Social* www.nces-france.fr	
Chronologie des priorités		
Mesurer		
Anticiper		
Gagner du temps		
Rdv et réunions...		

11 - Communication

Les enfants vont naturellement les uns vers les autres. C'est un acte social naturel. Nous sommes tous dépendants les uns des autres. Qui peut dire *« J'ai besoin de personne, je peux vivre seul, sans aide de qui que ce soit ! »*

Même les navigateurs en solitaire sont obligés de communiquer, à un moment ou à un autre, pour se ravitailler avant de reprendre la mer.

La compagnie d'un être vivant, même d'un animal de compagnie, permet aux personnes âgées de vivre plus longtemps !

La communication avec autrui est un comportement naturel indispensable à l'équilibre du psychisme humain.

La communication est essentielle dans,

- ✓ Les relations humaines, comme acte de sociabilité
- ✓ Le travail, pour la transmission d'informations…

Il existe donc plusieurs types de communications qui, selon les individus, le lieu, la situation… peut engendrer problèmes.

Des incompréhensions, des informations non transmises ou mal réalisées, des comportements maladroits pour passer des messages qui n'ont pas l'adhésion de tous, le manque d'écoute… engendrent des mésententes, des blocages, des actions à contre-courants, particulièrement graves dans la vie professionnelle,

- ➢ Dysfonctionnement dans le travail, comme une information non comprise ou déformée…
- ➢ Blocages entre les personnes, qui génèrent des animosités
- ➢ Agressions verbales et/ou physiques,
- ➢ Début d'angoisses, de stress, voire de burn-out…

SATCIL / NCES traite la communication, pour être compris par tous.

- *Qu'est-ce que la communication ?*
- *L'importance de la communication ?*
- *Comment être compris par tous ?*
- *Les différents types de messages.*
- *Les attitudes...*

Méthode SATCIL		
COMMUNICATION	*Ce qu'il faut faire*	*Ce qu'il faut éviter*
Analyse du passé	**Formation pour qualifier NCES** *Niveau de Comportement Ethique et Social* **www.nces-france.fr**	
Messages		
Ecrit / Parlé		
Empathie		
Comportements		
Buzz...		

12 - Image

Feriez-vous confiance à une personne déprimée, qui manque de confiance en elle, qui n'a pas une attitude plaisante… ?

Accepteriez-vous d'être commandé, ou de suivre, un dirigeant que vous savez incompétent ? ou, si c'est le cas, avez-vous de la considération pour la personne qui vous gouverne ?

Le manque de reconnaissance des collaborateurs entre eux ou vis-à-vis de leur équipe, comportement laxiste, clients ou fournisseurs mécontents, ambiance dégradée due à de mauvaises attitudes… créent des fossés entre les gens, des critiques et des rancœurs.

Les gens égoïstes, égocentriques, orgueilleux, coléreux, paresseux… ont des attitudes inadéquates pour créer des liens et se faire aimer.

Naturellement, ou instinctivement, sans nous en rendre compte, nous préférons une personne dynamique, compétente, avec qui on se sent en sécurité.

La personne avec une bonne image, est une personne en qui on reconnait des valeurs humaines et comportementales en association avec des valeurs qui ont de l'importance pour nous.

Avoir une bonne image c'est être aimé et se faire aimer, car l'image s'entretient, elle se cultive, se développe.

L'image est fragile. Il suffit de regarder sur Internet les jugements dichotomiques qui un jour sont positifs et le lendemain lapidaires.

SATCIL / NCES développe l'image, pour être vu comme quelqu'un de bien.

- Comment être vu comme quelqu'un de bien ?
- Comprendre les fondamentaux pour avoir une bonne et une mauvaise image
- Les clés des comportements en liens avec l'image
- Comment améliorer son image ?
- …

Méthode SATCIL		
IMAGE	*Ce qu'il faut faire*	*Ce qu'il faut éviter*
Comprendre ce que c'est	**Formation pour qualifier NCES** *Niveau de Comportement Ethique et Social* **www.nces-france.fr**	
Les fondamentaux		
Comportements négatifs		
Comportements positifs		
Le discours		
Mise à l'épreuve…		

13 - Leadership

Petit chef en mal de reconnaissance, pression psychologique sur les salariés, changement de « stratégies », fuite en avant devant certaines responsabilités ou décisions, manque de vision sur le futur… Les cadres et le management ne sont pas reconnus et suivis dans leurs actions.

Ce sont des dirigeants, des chefs, mais pas des leaders.

Si, au 20ème siècle, le mot leader était « réservé » aux dirigeants, ce n'est plus le cas aujourd'hui.

Désormais, un leader est une personne en qui on a confiance. C'est une personne que l'on suit,

- ✓ Un leader syndicaliste,
- ✓ Un influenceur sur Internet,
- ✓ Un opérationnel, spécialiste dans son métier, en qui on a confiance,
- ✓ Un adulte qui prend en charge un enfant pour le faire grandir,
- ✓ Un sportif qui, sans être capitaine d'une équipe, va entrainer les autres vers la victoire,
- ✓ Un mentor qui coache un apprenti
- ✓ Quelqu'un qui aide les autres à se surpasser, à aller plus loin.

Ce n'est plus une personne gradée, contrairement à ce que certaines personnes pensent.

Chaque personne a le potentiel pour être un leader dans son domaine de prédilection. A condition qu'il ait,

- ➢ La **volonté**, motivation à l'origine de l'objectif à atteindre.
- ➢ La **capacité**, cumuler des compétences dans le domaine cible.
- ➢ La **connaissance**, méthodologie pour devenir un leader.

SATCIL / NCES développe le leadership, pour être reconnu, respecté et s'épanouir.

- *Comment s'impliquer ?*
- *Pourquoi et comment s'intéresser aux autres ?*
- *Comment faire face aux situations difficiles ?*
- *Comment recadrer quelqu'un sans le vexer ?*
- *Comment développer et avoir recours à ses relations, son réseau ?...*

Méthode SATCIL		
LEADERSHIP	*Ce qu'il faut faire*	*Ce qu'il faut éviter*
S'impliquer pour s'intégrer	**Formation pour qualifier NCES** *Niveau de Comportement Ethique et Social* **www.nces-france.fr**	
S'intéresser aux autres		
Déléguer		
Réseau		
Faire face		
Recadrer...		

14 - Formation NCES

Nous vivons une période de transitions,

- **Ecologique** : réchauffement climatique, diminution des ressources fossiles…
- **Economique** : guerre en Ukraine, perturbations liées à la mondialisation, coûts des énergies…
- **Financière** : cryptomonnaie, inflations…
- **Sociétale** : exigences individuelles, pandémies, migrations…

En conséquence, nous avons pris en compte ces facteurs conjoncturels pour créer NCES, dont les bases sont :

- ✓ Le **Temps** : Messages ultra-court, de 1 à 3 mn maxi, identiques aux vidéos YouTube.
- ✓ L'**Accessibilité** : partout, quel que soit le lieu, avec un smartphone, une tablette ou un PC.
- ✓ Le **Plaisir** : visuel agréable, de l'humour, des histoires, des jeux.
- ✓ Le **Prix** : quelques dizaines d'euros

De telle sorte que la formation soit en harmonie avec les besoins des utilisateurs,

- ❖ Saisir l'opportunité d'Internet,
- ❖ Donner envie d'apprendre,
- ❖ Libérer les apprenants et les professionnels des formations onéreuses en présentiel,
- ❖ Former le maximum de personnes rapidement à moindre coût.

NCES se compose de courtes vidéos ludiques *(MOOC : Cours d'enseignement diffusé sur Internet)*, associées à des exercices sous forme de jeux, qui peuvent être visualisées lors de déplacements dans les transports en commun, entre midi et deux heures, au cours d'une pause ou à la maison... quels que soient le lieu et le moment, elles sont accessibles à tout instant, même hors connexion Internet.

Ces formations, sur smartphone, tablette et PC, sont comparables à des Serious Game avec des visuels agréables, pour capter l'attention avec du mouvement, des couleurs, musiques, jingle…

Les animations s'adressent aussi à des gens sortis du cadre scolaire. Ceux qui ont des difficultés avec les méthodes traditionnelles.

L'utilisation addictive du smartphone avec des vidéos courtes et ludiques facilite leur apprentissage.

A la fin de la formation **NCES**, l'apprenant obtient une qualification qu'il peut valoriser dans son CV, sur les réseaux sociaux et vis-à-vis d'un employeur.

Ce niveau de compétences sur le Savoir-Être, est un repère positif lors d'une embauche ou d'une évaluation annuelle en complément du Savoir-Théorique *(les diplômes)* et du Savoir-Faire *(l'expérience professionnelle)*.

A partir de cette étape l'apprenant peut compléter sa formation **NCES** avec une formation-action, dans un esprit d'améliorations continues, sur un espace communautaire collaboratif de **D**éveloppement Personnel **C**ontinu *(DPC)*.

Savoir-Être

Comparatif entre le modèle de Formation : Traditionnel et NCES

Savoir-Être		
Formation	**Traditionnelle**	**NCES**
Critères	Savoir Faire Comportementaux *(Liste générique)*	Dysfonctionnements chroniques *(Identification en milieu professionnel)*
Démarche	Cartésienne / Booléenne	Logique floue
Principe	<u>Analyse binaire</u> Bon ou Mauvais	<u>Fonctionnement cérébral</u> Mise en évidence des variables *(Tient compte des incertitudes)*
Méthode	Centré sur les idées, concepts, mots-clés *(Méthode exhaustive)*	Identification des forces émergeantes majeures *(Méthode sélective)*
Résultat	Complexe et lourde en apprentissage *(Prend en compte toutes les possibilités)*	Simplifié, sur la base du principe de Pareto *(20% des actions corrigent 80% des problèmes)*

Pour chaque MOOC

Méthodes mobilisées : MOOC niveau 3.3 échelle E2C.Plateforme LMS. Théorie : histoires vécues (cas pratiques), textes illustrés et tableaux explicatifs. Pratique : quiz avec propositions d'améliorations. Qualification : en contrôle continu

Les formations seront de **courtes vidéos de 1 à 3 minutes** pour maintenir la concentration et permettre une visualisation rapide sans avoir l'impression de perdre du temps.

Chaque étape de la formation se composera de trois parties,

1 - **Théorie**, pour expliquer les tenants et aboutissants du sujet : histoires vécues issues de cas réels. Textes illustrés sous forme de dessins animés. Tableaux explicatifs.

2 - **Pratique**, avec des exercices pour vérifier la compréhension : questionnaires et tests qui feront réfléchir l'apprenant sur la maîtrise de son corps, de son esprit et de son comportement (*Savoir-Faire Comportemental)* et ce qu'il faut faire pour l'améliorer.

3 - **Qualifiant**, par des questions pour valider les acquis, savoir si l'apprenant a bien retenu et assimilé la formation. Cette dernière phase mesurera le niveau de maîtrise de la formation en contrôle continu. L'apprenant peut revenir en arrière pour améliorer son résultat et obtenir une qualification

Moyens techniques : Accès à Internet avec smartphone, tablette ou PC (à la charge de l'apprenant ou du commanditaire : entreprise ou organisme ayant financé la formation)

Moyens d'encadrement : Assistance pédagogique, Forum, FAQ

Accessibilité : La formation est disponible sur Internet 24h/24, 7j/7

Durée effective de la formation : La formation NCES, sur la base SATCIL, est composée de 6 modules complémentaires, mais qui peuvent être étudiés indépendamment.

- La durée de formation de chaque module est supérieure à 1H. Composée de petites séquences, il est possible de cadencer l'apprentissage.
- La formation peut être interrompue et reprise à tout moment.

Evaluation : plusieurs centaines de quiz, jeux, tests…

Prérequis : Aucun en particulier. La formation est accessible aux personnes sachant lire, écrire et utiliser Internet sur smartphone, tablette ou PC.

Niveaux : Tous niveaux

Débouchés : La formation NCES, sur le développement personnel, est adaptée à tous les métiers.

Valeur ajoutée pour l'apprenant

- Une liberté totale d'apprendre quand on veut là où on veut
- L'utilisation addictive du smartphone qui devient un objet d'amélioration personnelle
- Une formation plaisir qui sort des cadres traditionnels, souvent vus comme une contrainte par l'apprenant
- Un environnement éthique sécurisé qui apporte des réponses aux problèmes personnels et accompagne l'apprenant durant 12 mois avec le Développement Personnel Continue *(DPC)*
- La possibilité d'échanger et partager des expériences sans être mis sur une sellette ou jugé par un tiers…

Valeur ajoutée pour les professionnels

- Des formations très nettement moins chères que la concurrence.
- Un retour sur investissement garanti rapidement.
- Un nouveau paradigme qui répond aux attentes sociétales *(QVT et RSE)*.
- La possibilité de traiter des sujets « cachés » par les apprenants avec le Développement Personnel Continue *(DPC)*.
- Garder un contact actif mais discret avec les apprenants dans un esprit éthique : les informations personnelles restent confidentielles à l'exception de la compliance et des résultats spécifiques à la formation…

15 - Qualification NCES

Le Savoir-Être c'est,

- ✓ La pierre angulaire qui permet à chaque individu d'être résilient, adaptable et agile pour apporter une réelle valeur ajoutée dans sa vie professionnelle
- ✓ Un facteur essentiel pour faire progresser les individus
- ✓ Le point de départ du changement pour toutes les personnes en marge de la société.

Que l'on soit étudiant, actif, sans emploi ou retraité, **nous sommes tous confrontés** à la problématique de l'emploi et du Savoir-Être qui sont des phénomènes sociétaux.

Chaque année en France,

- 150.000 adolescents sont déscolarisés,
- 700.000 jeunes s'engagent sur le marché du travail, dont plus de plus de 100.000 en région Auvergne-Rhône-Alpes,
- 4 millions demandeurs d'emploi sont repositionnés par Pôle Emploi,
- 2 millions de personnes sont au RSA
- 33 millions de personnes en âge de travailler *(20 à 59 ans)* sont concernées par le Savoir-Être.

Les programmes de formations NCES cumulent

- ✓ Plusieurs heures de formations,
- ✓ Plus d'une centaine de vidéos, de 1 à 3 minutes maxi,
- ✓ Des centaines de jeux, quiz et tests ludiques,
- ✓ Des centaines de bonnes réponses pour être qualifié.

Qualifier le Savoir-Être. Pourquoi ? Comment ?

Actuellement, s'il est possible d'évaluer les niveaux de compétences d'une personne à partir de son Savoir-Théorique *(Diplômes)* et son Savoir-Faire *(Expériences)* il n'existe rien pour apprécier le Savoir-Être *(Maîtrise du corps, de l'esprit et des SFC -Savoir Faire Comportementaux-)* sur les réseaux sociaux.

Les appréciations des employeurs se font donc à partir d'opinions, parfois injustes, « *à la tête du client* » ou sur des critères subjectifs.

Cette situation n'est plus en adéquation avec les nouvelles exigences du marché de l'emploi. Les employeurs ont besoin de repères pour évaluer le niveau du Savoir-Être d'une personne, que ce soit lors d'une embauche ou durant l'évolution du salarié dans l'entreprise. La personne est-elle,

- ✓ Sociable, capable de travailler en équipe ?
- ✓ Tolérante, en mesure de tenir compte des intérêts de l'entreprise, plutôt que personnels ?
- ✓ A-t-elle les bases comportementales pour s'intégrer dans l'entreprise, ou évoluer à un poste à responsabilité ? …

Il existe des méthodes pour améliorer le Savoir-Être,

- ➢ Le coaching individuel,
- ➢ Le mentorat,
- ➢ L'apprentissage…

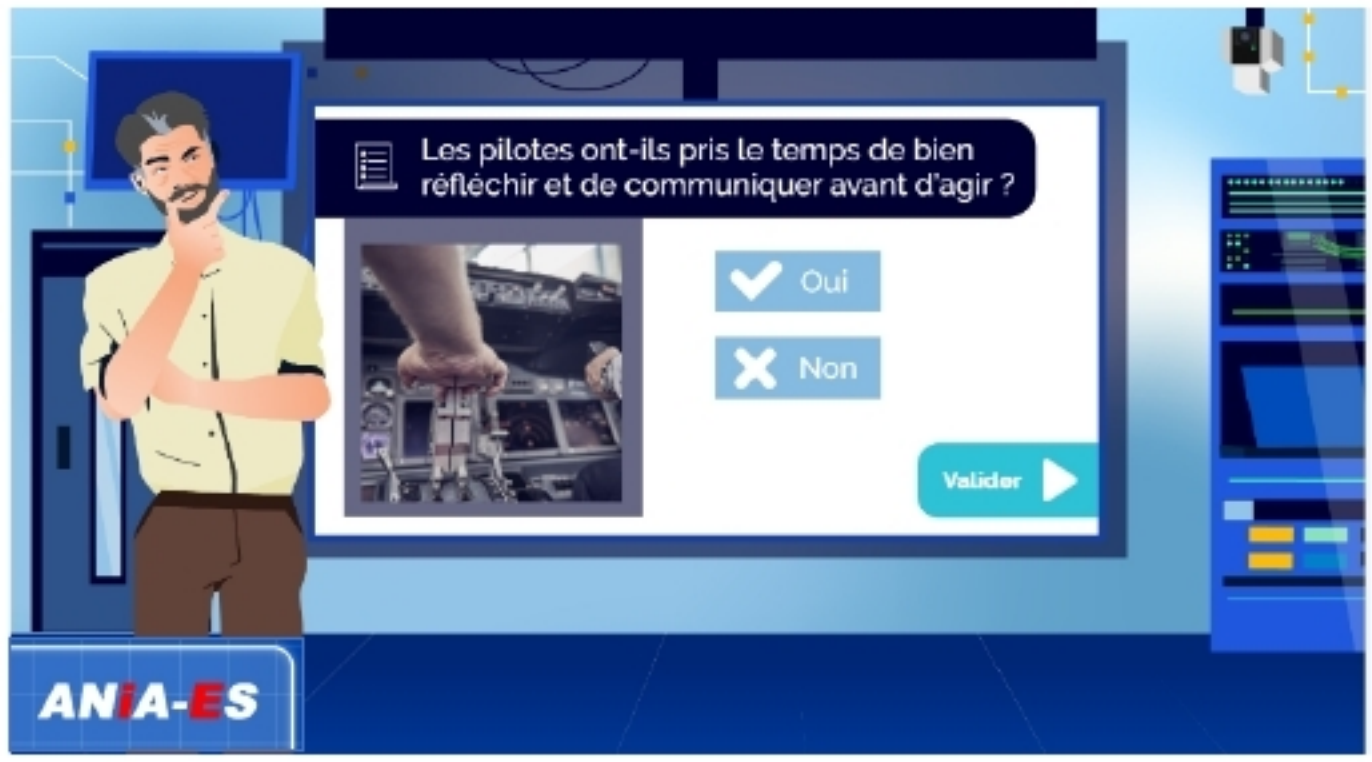
Si ces méthodes sont toujours d'actualité, elles sont longues, onéreuses, nécessitent des ressources externes en présentielles…

A la fin de la formation **NCES**, l'apprenant obtient une qualification qu'il peut valoriser dans son CV, sur les réseaux sociaux et vis-à-vis d'un employeur.

Ce niveau de compétences est un repère positif lors d'une embauche ou d'une évaluation annuelle en complément du Savoir-Théorique *(Diplômes)* et du Savoir-Faire (*Expérience professionnelle*). En fin de parcours, l'apprenant peut faire évoluer ses connaissances avec **NCES-DPC** (*Développement Personnel Continu*) sur un espace communautaire collaboratif.

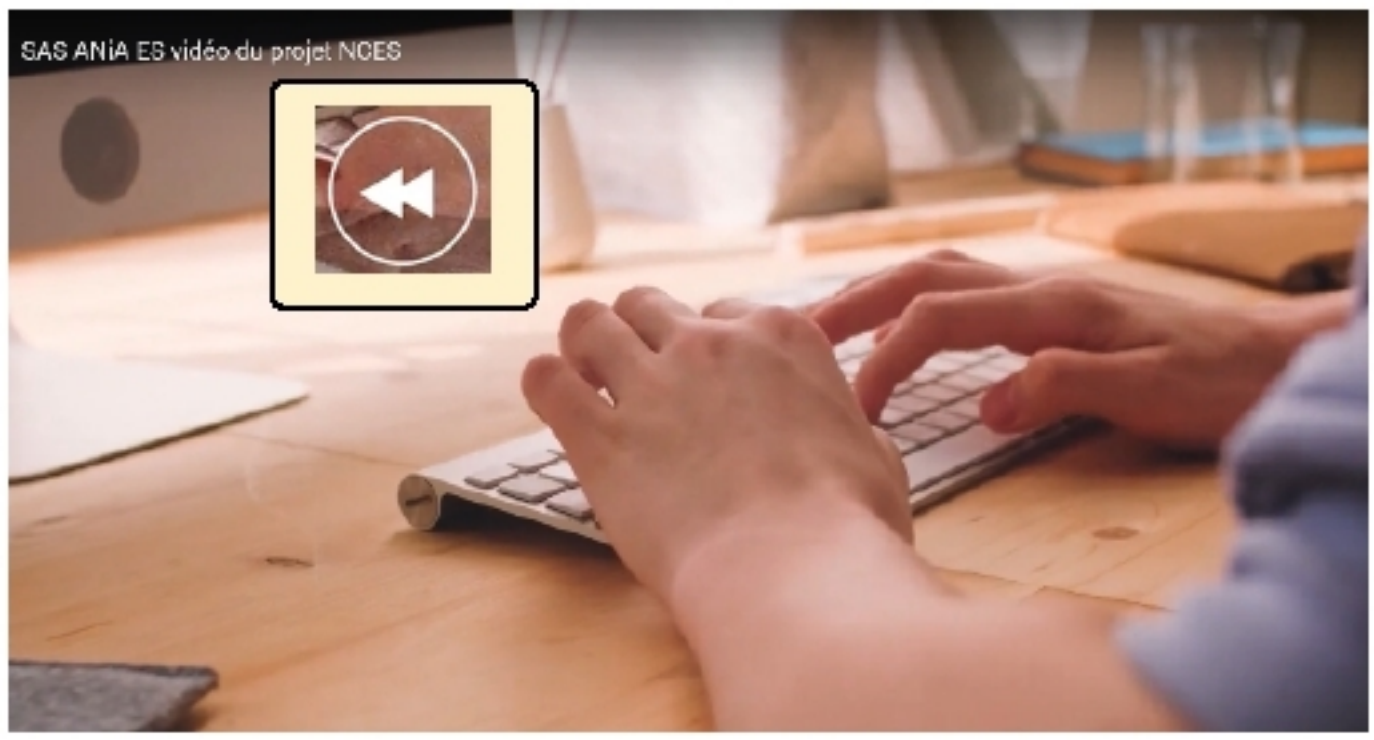
Qualification NCES

- Evaluation en contrôle continue sur plusieurs centaines de questions.



Démonstration sur internet :
https://360.articulate.com/review/content/0396a900-aeef-49a6-b6d4-cc2033ce9c34/review

- Possibilité de revenir en arrière pour améliorer la performance, ou conforter les acquis



90 % de réponses bonnes sont nécessaires pour obtenir la **Qualification NCES** suivant le **Référentiel Spécifique SATCIL**, présenté succinctement dans les précédents chapitres.

Objectifs de la qualification NCES

Salariés, jeunes et demandeurs d'emploi

- Accélérer la progression sociale.
- Valoriser le Savoir-Être dans le CV et sur les réseaux sociaux.
- Faire valoir ses qualités comportementales lors d'un rendez-vous d'embauche ou d'un entretien individuel.
- Comprendre la façon d'agir des autres pour réagir en conséquence.
- Trouver les entreprises dont la démarche sociale affichée correspond aux attentes du salarié *(QVT & RSE)*.

Ressources Humaines & Services recrutement

- Améliorer l'employabilité des salariés.
- Faciliter les rendez-vous d'embauche et les entretiens d'évaluation individuels.
- Développer les capacités cognitives des salariés pour les faire évoluer.
- Identifier les salariés ayant un Savoir-Être en adéquation avec les valeurs de l'entreprise *(RSE)*.

Dirigeants

- Pérenniser l'emploi.
- Développer les valeurs de l'entreprise.
- Attirer les personnes ayant des valeurs sociales *(RSE)*.
- Faire comprendre aux salariés que l'intérêt collectif prime sur l'intérêt individuel, dans un esprit « *Gagnant-Gagnant* »

Organismes institutionnels

- Accélérer l'employabilité pour réduire le chômage.
- Développer le respect pour réduire les conflits.
- Faciliter l'acceptation des différences communautaires, ethniques et culturelles pour améliorer l'intégration sociale, malgré les différences.
- Favoriser la stabilité individuelle et collective.

16 - Relations SATCIL / NCES avec le Bien-Être

SATCIL, est une méthode d'amélioration du Savoir-Être, mise au point en entreprise durant une décennie, à partir des retours d'expériences issus du déploiement Hoshin

1er, L'**état psychique**, qui est primordial à toutes démarches. Le **S**tress et l'**A**nxiété sont l'axe d'amélioration prioritaire,

1 Prendre conscience du Savoir-Être pour s'adapter à son environnement : adopter les bons comportements.

2 Maîtriser son corps et son esprit : avoir de bonnes réactions.

2ème, Les **conditions environnementales**, en lien avec les RH, influent radicalement sur le Savoir-Être. La maîtrise du Temps et de la **C**ommunication y contribue largement,

3 Gérer son temps : ne pas se laisser dépasser par les tâches et actions à réaliser.

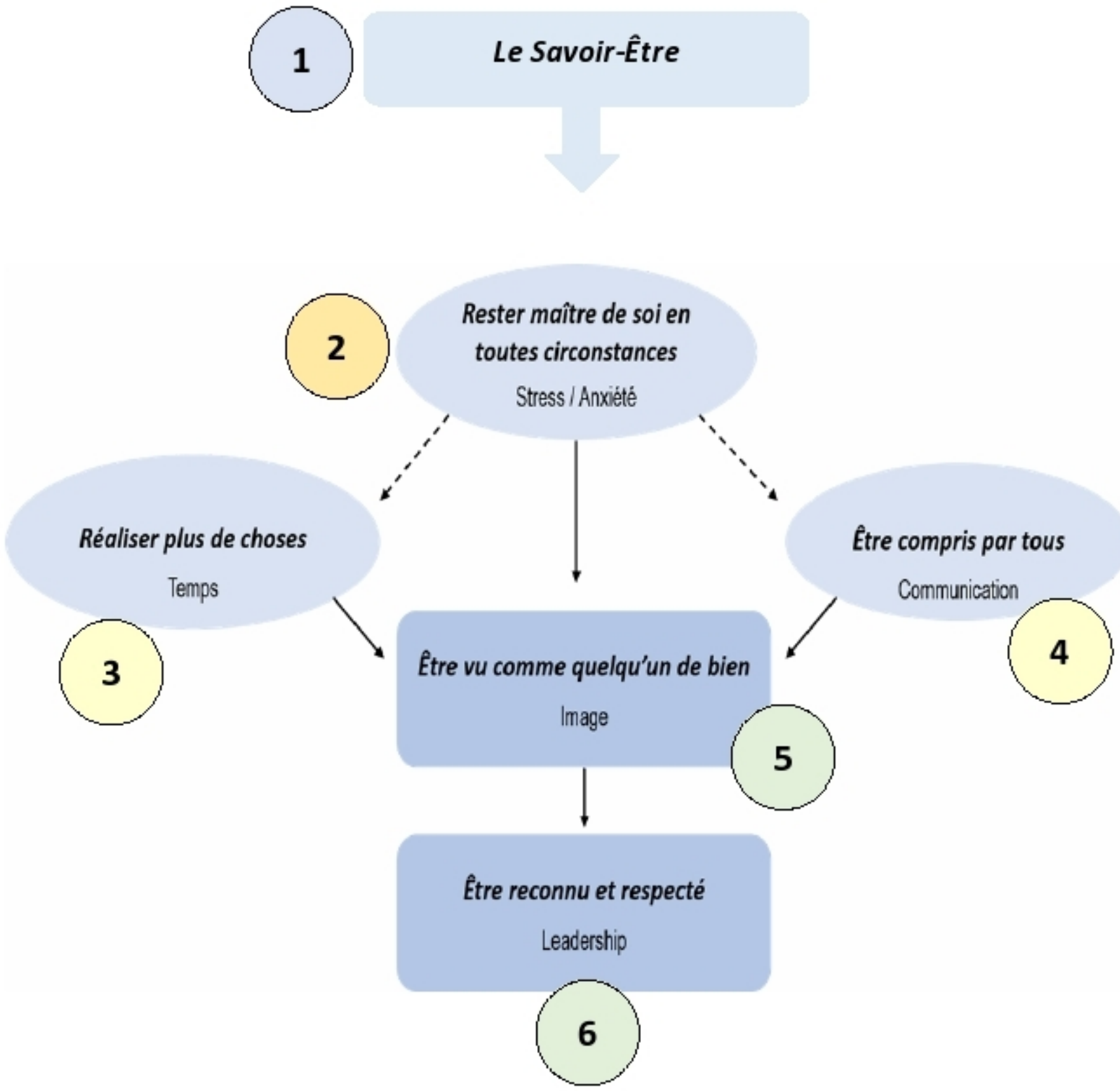
4 Communiquer efficacement.

3ème, La **motivation** est le dernier élément à prendre en compte. C'est en phase finale que l'**I**mage et le **L**eadership peuvent être améliorés,

5 Avoir une bonne image, confiance et respect de soi, reconnaissance et appréciation des autres.

6 Développer son leadership, accomplissement de soi.

Architecture SATCIL



*NOTA : Compte tenu du sujet du livre, nous focalisons nos propos uniquement sur le **thème du Savoir-Être**.*

Le Bien-Être, est un état de satisfaction du corps ou de l'esprit qui procure un sentiment agréable.

Cet état est subjectif. Chacun a « *sa* » définition de « *son* » Bien-Être.

Maslow a d'ailleurs toujours précisé que les notions de besoins pouvaient avoir des priorités différentes selon les individus.

Cependant, outre la vie en elle-même, qui est une priorité absolue, l'autre critère important pour les populations occidentales : c'est la santé.

La santé globale, qui associe le bien-être physique du corps avec le bien-être psychologique de l'esprit, rejoint donc bien cette notion de satisfaction.

La santé globale *(physique et psychique)* peut être vue sous deux aspects

Sociétal. Les hommes et les femmes sont au cœur de l'entreprise. Considérés comme une variable économique durant des décennies, la période post-Covid a changé les comportements humains. Les confinements imposés par la pandémie ont amplifié les valeurs de la QVT et la RSE. Les décideurs sont désormais face à leur responsabilité. Prendre en compte le bien-être des travailleurs ou perdre une compétence nécessaire au fonctionnement de l'entreprise et de la société.

Individuel. Lorsqu'une personne fait passer ses passions ou ses addictions *(alcoolémie, drogue, tabagisme, boulimie, anorexie, agressivité chronique…)* avant la raison, celles-ci doivent être traitées pour atteindre le bien-être. Cette décision est de la responsabilité du sujet ou de son proche entourage, selon le cas.

Le mode de vie, et plus particulièrement l'épigénétique, contribuent au bien-être. Ils sont étroitement liés et dépendent en grande partie du Savoir-Être de la personne.

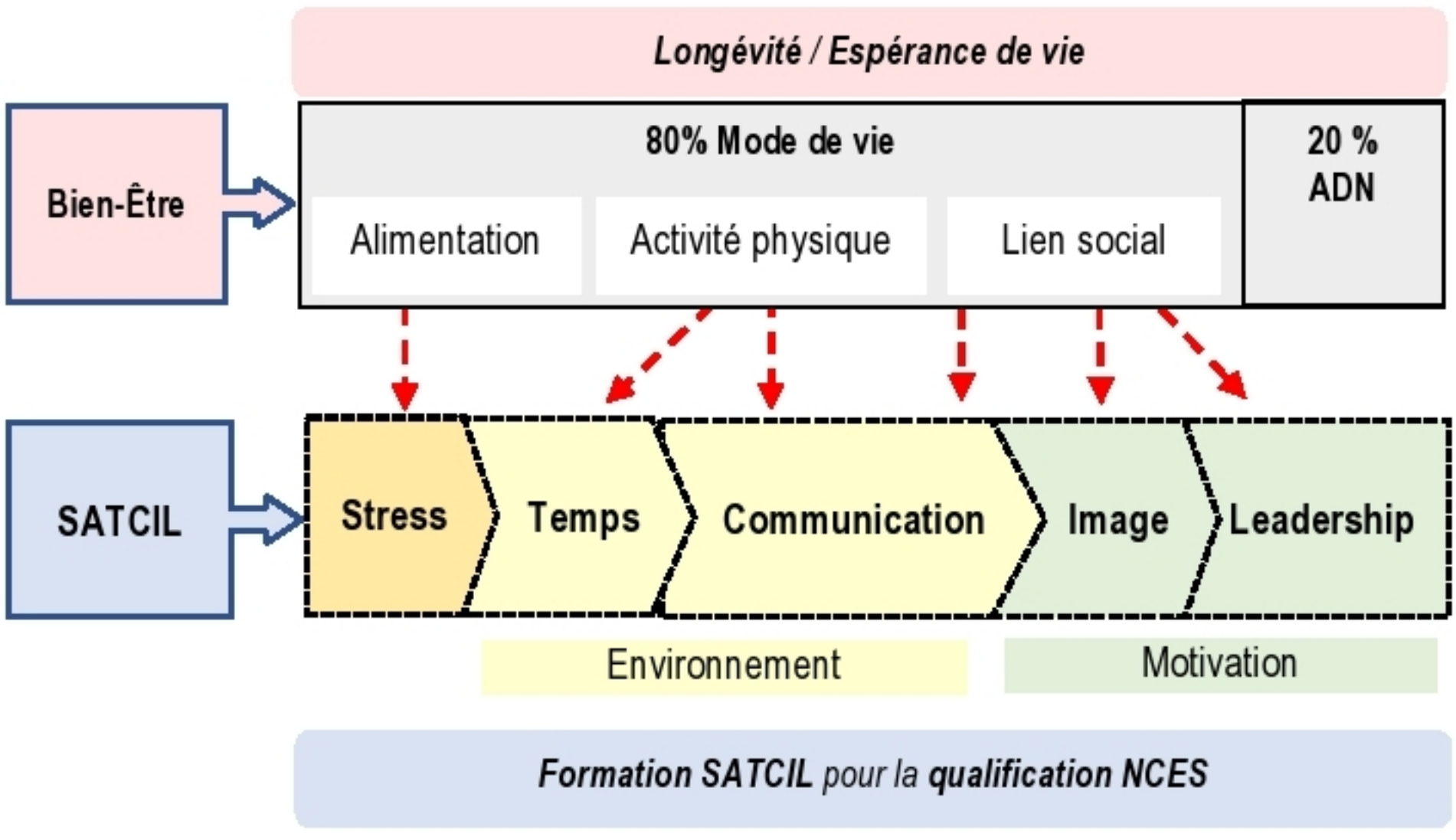
Relations SATCIL / NCES avec le Bien-Être

L'épigénétique qui augmente la longévité, et donc l'espérance de vie, dépend à 20% de notre capital génétique, héréditaire, et à 80% de notre mode de vie.

Le **stress** et **l'anxiété** engendrent souvent une mauvaise **alimentation** : boulimie, anorexie, alcoolisme, drogue… une nouvelle fois l'esprit impacte le corps *(Savoir-Être = Maîtrise du corps, de l'esprit et des comportements)*.

Mieux contrôler son **temps** et sa **communication** améliorent le **lien social**.
Le **gain de temps** est un facteur déterminant pour pratiquer l'**activité physique**, individuellement ou collectivement.

L'**image** et le **leadership** contribuent au **lien social**.



17 - Références et bibliographie

Nous avons élaboré ce livre à partir des milliers de documents que nous avons capitalisés au cours de nos plus de 85 années d'expériences cumulées.

Nos quatre sites Internet ont également été des sources de références,

- ✓ 2009, www.hoshin-coethique.net
- ✓ 2014, www.coethique.net
- ✓ 2020, www.ania-es.com
- ✓ 2021, www.nces-france.fr

Nos deux livres,

- ➢ 2018, Coaching CoEthique
- ➢ 2019, Améliorez votre Bien-Être

La bibliographie,

- ❖ Le management par Percée, Shoji SHIBA
- ❖ L'accomplissement de soi, de la motivation à la plénitude, Abraham MASLOW
- ❖ Ingénierie de la formation, Thierry ARDOUIN
- ❖ Réforme de la formation professionnelle *(2018)*, Alain-Frédéric FERNANDEZ
- ❖ Guide pratique des MOOC, Gilles DAID et Pascal NGUYEN
- ❖ Les MOOC, J-C. POMEROL, Y. EPELBOIN, C. THOURY

Et de nombreux autres ouvrages, trop nombreux pour tous les citer : L'analyse transactionnelle, l'essentiel de la PNL, Auto-coaching au quotidien, Convaincre en moins de 2 minutes, Ces gestes qui manipulent-ces mots qui influencent, Guides de management…