

# TRACOM<sup>®</sup> GROUP

THE SOCIAL INTELLIGENCE COMPANY<sup>®</sup>

A woman in a blue suit is standing and presenting to a group of people seated around a table in a meeting room. She has her arms outstretched and is smiling. The room has a red wall and a whiteboard in the background. The image is split diagonally, with the top-left and bottom-right corners in a reddish-brown color and the rest in white.

## ARGUMENTS EN FAVEUR DE LA FORMATION SUR LA RÉSILIENCE

**Un approche mentale adaptative favorise la capacité d'innovation, la motivation intrinsèque au changement et réduit l'absentéisme pour cause de maladie, avec des effets positifs sur les performances.**

Les longues heures de travail et l'évolution rapide des processus opérationnels caractérisent le climat actuel dans les entreprises. Et bien que les changements soient une composante normale et nécessaire de l'activité quotidienne, ils peuvent représenter une force négative pour les employés qui ne savent pas comment y réagir.

Les entreprises, et en particulier les responsables des ressources humaines, cherchent des moyens d'aider leurs employés à faire face aux effets du changement, du stress et de l'anxiété sur le lieu de travail. Qu'ils en soient conscients ou non, ils visent la résilience individuelle et organisationnelle.

Ce livre blanc examine cinq domaines dans lesquels les capacités de résilience influencent les performances des individus et des organisations, en s'appuyant sur les recherches menées par TRACOM® et d'autres études.

### **QU'EST-CE QUE LA RÉSILIENCE ?**

TRACOM définit la résilience comme « **la capacité à aller de l'avant dans les moments difficiles et à considérer les défis comme des opportunités de croissance** ». Selon la Mayo Clinic, la résilience est « la capacité à bien s'adapter et à se remettre rapidement après un stress, une adversité, un traumatisme ou une tragédie ». Bien que les définitions varient légèrement, il existe un consensus sur le fait que la résilience montre comment les personnes parviennent à aller de l'avant malgré les difficultés, c'est-à-dire la capacité à être fort et performant dans des conditions changeantes. Les personnes résilientes sont capables de se concentrer et de sortir renforcées de l'adversité. Les personnes dotées de résilience ont tendance à rester au travail dans des situations difficiles sans que leur santé en pâtisse.

Les recherches de la Mayo Clinic montrent également que les personnes ayant un état d'esprit résilient sont plus aptes à garder le contrôle et à maintenir un niveau sain de bien-être physique et mental lorsqu'elles sont confrontées à des défis. Les personnes moins résilientes ont davantage tendance à s'inquiéter des problèmes et à se sentir dépassées.

Les personnes et les organisations résilientes ne réussissent pas toujours. Elles acceptent la possibilité d'échouer parce qu'elles peuvent tirer des leçons de cette expérience. Accepter un défi, et la possibilité d'échouer, peut déclencher la résilience. Les personnes mentalement fortes ont la capacité de s'adapter au cours de la vie, mais elles trouvent également des opportunités dans les situations difficiles. Elles ont la capacité de se remettre des revers.



## **LA RÉSILIENCE EST-ELLE UNE QUALITÉ QUEL'ON PEUT APPRENDRE ?**

Oui, c'est possible. Avec une formation, des outils et des stratégies adaptés, la plupart des gens peuvent devenir plus résilients et, en fin de compte, plus productifs.

### **DOCUMENTATION DES EFFETS DE LA FORMATION À LA RÉSILIENCE**

Les programmes de formation à la résilience aident les employés à reconnaître et à comprendre leurs pensées et comportements naturels dès qu'ils se manifestent. Ainsi, les employés sont en mesure de mieux réagir aux émotions négatives avec des solutions viables. Les employés qui possèdent ces compétences sont capables de mieux réagir aux changements imprévus sur le lieu de travail et font preuve d'une plus grande confiance en eux et d'une plus grande ambition.

TRACOM collecte et analyse les données relatives aux performances et à la résilience de milliers de personnes. Plus précisément, les personnes ayant un faible niveau de résilience sont comparées à celles ayant un niveau élevé de résilience afin de montrer comment elles se comportent dans différents domaines clés du travail, tels que la gestion du stress, le changement et l'influence sur les autres. Cette étude montre que les personnes dotées de capacités de résilience sont plus flexibles, plus engagées et plus productives que celles qui ne possèdent pas ces capacités.

Les capacités de résilience ont une incidence sur les performances individuelles et organisationnelles dans les domaines clés suivants :



**GESTION DU CHANGEMENT**



**VENTES**



**LEADERSHIP**



**BIEN-ÊTRE**



**ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS**





Les personnes résilientes sont plus aptes à

# FAIRE FACE AU CHANGEMENT

Les personnes résilientes accueillent les changements – ou du moins les acceptent – et les considèrent comme une opportunité positive. Malheureusement, la plupart des gens perçoivent les changements comme désagréables, tant dans leur vie privée que professionnelle. Ils peuvent réagir avec anxiété, peur et rejet à une réorganisation prévue. En conséquence, la plupart des tentatives de changement sur le lieu de travail échouent, avec des estimations allant de **50 à 70 %**. La plupart des gens réagissent aux changements et aux facteurs de stress environnementaux par des réactions inconscientes que les psychologues appellent « **croyanances automatiques** ». Ces réactions innées au stress entraînent souvent des émotions négatives telles que la peur, la paralysie et l'insécurité. Et comme les émotions influencent le comportement, ces émotions conduisent souvent à des actions qui inhibent le changement.

La formation à la résilience aide les personnes à reconnaître et à comprendre leurs réactions naturelles au stress. Si les employés apprennent à mieux gérer leurs

pensées, sentiments et réactions comportementales, ils sont mieux à même de reconnaître quand leurs émotions négatives commencent à influencer leur comportement. Par conséquent, les personnes qui ont suivi une formation sur la résilience ont moins peur des changements inattendus. Comme le montrent les données de TRACOM® sur les programmes de résilience, les personnes qui possèdent des capacités de résilience **soutiennent les changements de manière effectivement plus active de 15 %**. Lorsque les employés sont moins stressés par les effets négatifs du changement, ils peuvent se concentrer à nouveau sur un processus conscient et progressif. Ils se sentent ainsi plus gratifiés par les petites réussites et sont donc plus motivés pour atteindre l'objectif final. Les employés qui ont suivi une formation sur la résilience sont plus aptes à réagir positivement aux changements organisationnels, c'est-à-dire qu'ils peuvent considérer les situations difficiles comme de nouvelles opportunités de croissance et de développement.





# PROMOUVOIR LA RÉSILIENCE

## MNCMN ENCOURAGE LA RÉSILIENCE POUR PERMETTRE DES CHANGEMENTS POSITIFS

La mission du Minnesota Change-Management Network (MNCMN) est de fournir aux professionnels de la gestion du changement de la région métropolitaine des Twin Cities des opportunités d'apprentissage, de réseautage et d'échange d'idées. Dans ce contexte, plus de 30 cadres et consultants dans le domaine de la gestion du changement se sont réunis pour une série d'ateliers axés sur le développement d'un état d'esprit résilient. Les ateliers s'appuyaient sur le profil Adaptive Mindset et le programme pédagogique de TRACOM. L'accent a été mis sur la manière dont la résilience peut soutenir les processus de changement, notamment :

- S'adapter de manière productive aux changements sur le lieu de travail
- Surmonter les craintes et les résistances au changement
- Gérer le stress pour accueillir le changement positif
- Compréhension des forces et des faiblesses individuelles en matière de résilience

Des recherches ont montré que la grande majorité des efforts de changement échouent, avec un taux d'échec compris entre **50 et 70 %**. Ce faible taux de réussite s'explique par le fait que trop souvent, les entreprises se concentrent principalement sur le processus de changement, négligeant les personnes qui déterminent réellement le succès. IBM a découvert que **le « changement de mentalité et d'attitude »** est le plus grand défi dans la mise en œuvre des projets de changement, bien plus que les processus, les ressources ou la technologie.





# DISTRIBUTION ET RÉSILIENCE

Il est dans la nature même de la vente que les commerciaux entendent plus souvent « non » que « oui » et que le stress fasse partie intégrante de ce métier. Pour les commerciaux, la résilience est la capacité à accepter le refus comme faisant partie de leur travail et à continuer malgré tout à démarcher des clients potentiels sans perdre leur motivation.

La formation à la résilience pour les équipes commerciales fournit aux vendeurs les compétences nécessaires pour établir des relations plus solides avec les clients. Une technique particulièrement efficace pour les équipes commerciales est celle appelée « **pensée active** ». La pensée active apprend aux vendeurs à comprendre leurs pensées sous-jacentes et à réagir de manière rationnelle et réaliste. Cela est particulièrement utile lorsqu'il s'agit de réagir à des clients difficiles ou de trouver des solutions à des problèmes complexes. Selon une étude menée par TRACOM, les employés qui possèdent des capacités de résilience telles que la pensée active sont **15 % plus susceptibles de prendre les mesures appropriées pour relever les défis sur leur lieu de travail**. Il s'agit d'un atout extrêmement important pour les vendeurs, qui doivent réagir rapidement et efficacement aux défis afin d'atteindre leurs objectifs de vente. La pensée active permet aux employés de contrôler leurs émotions et leurs comportements, ce qui les aide à retrouver plus rapidement leur confiance en eux.

Comme la pensée active aide les commerciaux à se remettre plus rapidement, elle renforce également leur confiance en leurs capacités, ce qui contribue à leur réussite globale. En outre, dans de nombreuses entreprises technologiques et de services, les activités de développement commercial sont en fait menées par des experts techniques tels que des ingénieurs, des consultants, des avocats, etc. Ces personnes peuvent ne pas avoir de compétences commerciales traditionnelles et trouver désagréable de « vendre ». Les capacités de résilience aident les personnes à comprendre et à surmonter ce malaise.



# DÉVELOPPEMENT DE LA CAPACITÉ DE RÉSILIENCE CHEZ LES **DIRIGEANTS**

Acquérir les compétences nécessaires pour gérer efficacement le changement représente l'un des plus grands défis pour les cadres, d'autant plus que les réactions des personnes face au changement sont fortement influencées par leurs sentiments et leurs convictions innés. Une étude menée par la société de recherche IBM spécialisée dans la gestion du changement a révélé que **seulement 40 %** des personnes responsables de la conception, de la planification ou de la mise en œuvre des changements estimaient posséder les compétences nécessaires pour gérer efficacement le changement.

La réflexion active est une compétence importante qui aide les managers à mieux gérer le changement parmi leurs employés. Comprendre les défis auxquels sont confrontés les membres de votre équipe vous permettra de prévenir de manière plus proactive les problèmes futurs et facilitera la promotion de relations plus solides au sein de l'équipe. Comme le montre l'étude de TRACOM, **les chefs d'équipe dotés de capacités de résilience sont 21 % plus efficaces pour influencer positivement les autres en période de changement.**

Enseigner les compétences de pensée active vous aide également à devenir des managers plus axés sur les résultats. Par exemple, les équipes qui pratiquent la pensée active sont plus enclines à accepter de nouvelles idées qui pourraient être considérées comme risquées. Au lieu de réagir par des comportements liés au stress, tels que la peur et l'insécurité, une équipe qui pratique la pensée active considère les nouveaux produits, les nouvelles stratégies et les nouvelles techniques comme une occasion d'apprendre, de grandir et de réussir. En tant que leader, il vous sera plus facile d'inspirer votre équipe, qui deviendra une main-d'œuvre plus résiliente et innovante.

**LES CADRES DIRIGEANTS DOTÉS DE  
CAPACITÉS DE RÉSILIENCE  
SONT PLUS APTES À INFLUENCER  
POSITIVEMENT LES AUTRES EN PÉRIODE DE  
CHANGEMENT**





# BIEN-ÊTRE

Les avantages tels que les abonnements à des salles de sport et les incitations à manger sainement sont omniprésents dans les entreprises, et donner la priorité à l'activité physique aide les employeurs à maintenir leurs employés en bonne santé et en forme. Cependant, ces programmes ne tiennent pas compte d'un autre aspect tout aussi important du bien-être: **la santé mentale**.

Les recherches menées par Gallup montrent que les programmes de santé d'entreprise les plus efficaces tiennent également compte d'autres facteurs, tels que la recherche d'un but dans la vie et l'importance des relations sociales. Une approche plus holistique du bien-être des employés les rend plus impliqués dans leur travail quotidien et les aide à maintenir des systèmes de soutien sains avec les autres. Les recherches menées par Gallup ont conclu que les adultes qui bénéficient d'avantages physiques et mentaux sur leur lieu de travail **sont 81 % moins susceptibles de chercher un nouvel emploi après une amélioration des conditions du marché**. Une baisse aussi significative des taux de rotation du personnel montre que les programmes de santé holistiques augmentent la satisfaction et l'engagement des employés.

Une autre façon d'accroître la réussite des employés grâce au bien-être consiste à participer à des formations sur la résilience, au cours desquelles les personnes apprennent à être plus flexibles et adaptables. Selon une étude de Gallup, **les employés qui participent à des programmes de bien-être physique, mental et social « sont deux fois plus susceptibles de déclarer qu'ils sont toujours capables de bien s'adapter au changement »**. La combinaison de programmes de santé physique et de bien-être avec des formations sur la résilience psychologique aide également les employés à mieux gérer leur stress. Les recherches menées par TRACOM® montrent que les employés qui suivent des formations sur la résilience **ont 22 % plus de chances de rester impassibles dans des situations stressantes**. Ces données montrent que les entreprises qui souhaitent augmenter leurs profits grâce à une main-d'œuvre plus adaptable doivent intégrer des programmes de santé physique et mentale dans leurs offres de bien-être pour les employés.

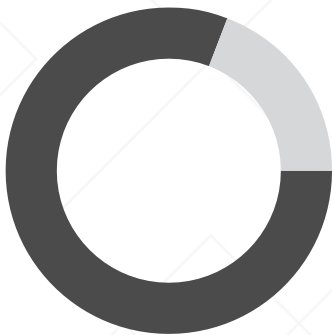


A photograph of a business meeting. A man in a blue shirt and khaki pants is standing and gesturing with his hands while holding a white folder. A man in a white shirt and dark tie is sitting in a chair, looking towards the standing man. The background is slightly blurred, showing an office environment.

## QUI NÉCESSITE DE CES COMPÉTENCES ?

Compte tenu des changements technologiques rapides et d'un marché mondial hautement concurrentiel, une entreprise leader dans le domaine des solutions de communication mobile a identifié la formation à la résilience de TRACOM® comme faisant partie intégrante d'une solution complète pour le bien-être de ses employés.

Pour la plupart des entreprises, le rythme du changement s'accélère et les individus sont soumis à un stress plus important que jamais. Selon l'American Psychological Association, **69 % des employés affirment que le travail est une source importante de stress** et **51 % des employés déclarent être moins productifs en raison du stress.**



**Les adultes qui bénéficient d'avantages tant pour leur santé physique que mentale sur leur lieu de travail ont**

**81 %**

**moins susceptibles de chercher un nouvel emploi**

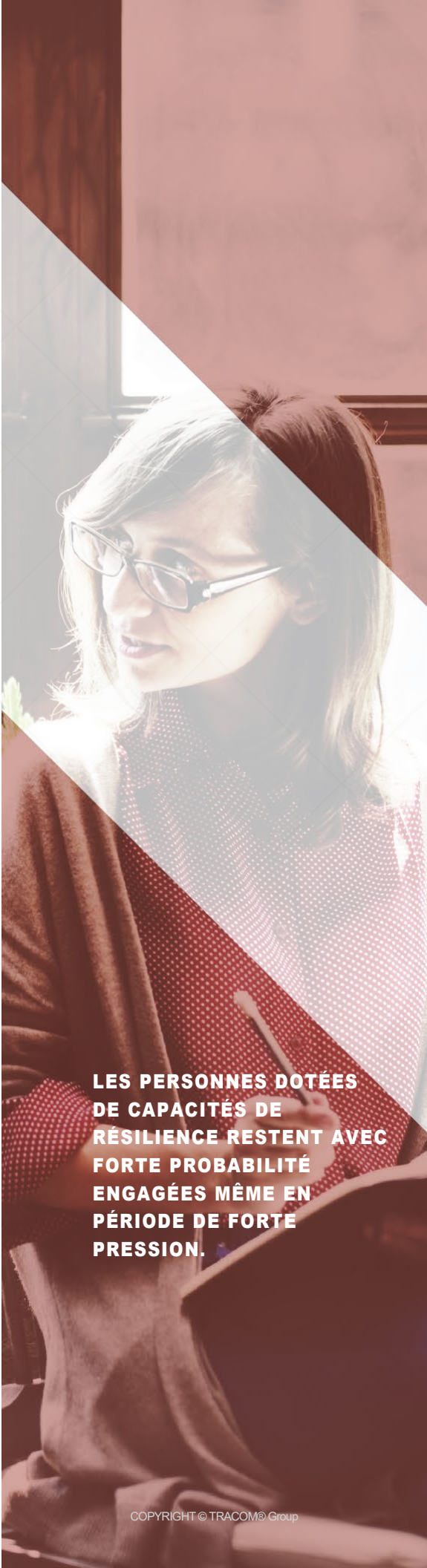


# ENGAGEMENT DES COLLABORATEURS ET RÉSILIENCE

Les collaborateurs motivés sont ceux qui s'investissent pleinement dans leur travail, l'accomplissent avec enthousiasme et prennent des mesures positives pour promouvoir la réputation et les intérêts de l'entreprise. À l'inverse, les collaborateurs stressés font preuve d'un manque d'enthousiasme et d'engagement dans leur travail et ont tendance à prendre leurs distances par rapport à leur environnement. Cela entraîne souvent une baisse drastique de la productivité.

Selon Gallup, **le manque d'engagement des employés coûte aux États-Unis entre 450 et 550 milliards de dollars par an en termes de perte de productivité**. Les recherches de Gallup montrent également que **les dirigeants sont responsables de 70 % des différences dans les évaluations de l'engagement des employés**. L'enquête a également révélé que l'engagement est plus élevé chez les employés qui communiquent quotidiennement d'une manière ou d'une autre avec leurs supérieurs. Les dirigeants qui utilisent une combinaison de communications personnelles, téléphoniques et électroniques sont ceux qui réussissent le mieux à motiver leurs employés.

Parmi les changements positifs découlant de cet engagement, on peut citer une plus grande satisfaction au travail, un engagement accru, un meilleur sentiment d'appartenance et de meilleures performances professionnelles. Selon une étude menée par TRACOM, **les personnes résilientes sont 14 % plus susceptibles de rester engagées dans leur travail en période de stress intense**. La formation à la résilience est une méthode extrêmement efficace pour améliorer l'engagement des employés, car elle leur donne une plus grande conscience et confiance en eux et les aide à rester proactifs et positifs à tout moment.



LES PERSONNES DOTÉES DE CAPACITÉS DE RÉSILIENCE RESTENT AVEC FORTE PROBABILITÉ ENGAGÉES MÊME EN PÉRIODE DE FORTE PRESSION.



# RECHERCHE TRACOM

## APERÇU

Cette étude compare des personnes évaluées à l'aide du profil TRACOM « Adaptive Mindset for Resiliency Multi-rater ». Les personnes ayant une capacité de résilience « sous-développée » (faible) sont comparées à celles ayant une capacité « préparée » (élevée). Le pourcentage indiqué correspond à la différence entre la moyenne du groupe ayant une capacité élevée et la moyenne du groupe ayant une capacité faible pour chaque question relative à la mesure des performances.

Exemple : dans une question, les participants à l'enquête ont été invités à évaluer si l'étudiant « se sent à l'aise pour entreprendre des changements lorsque cela est nécessaire ». **La moyenne du groupe « développé » était de 4,532 et celle du groupe « préparé » de 5,4413. Cette différence de 0,9093 correspond à un écart de 20,06 %. Nous affirmons donc que les personnes ayant des capacités de résilience se sentent 20 % plus à l'aise pour promouvoir le changement lorsque cela est nécessaire.**

Une étude menée auprès de 322 étudiants et plus de 3 500 évaluateurs montre la corrélation entre la résilience et les compétences professionnelles importantes.

### TRACOM® ÉTUDES DE RECHERCHE:

<i>Mesure des performances</i>	<i>Augmentation en pourcentage en cas de résilience élevée</i>
Les situations stressantes n'ont pas d'effets négatifs sur la santé personnelle	Augmentation de 22%
Influence positive sur les autres en période de changement	Augmentation de 21%
Aisance à initier des changements lorsque cela est nécessaire	Augmentation de 20%
Contribue à la création d'une culture d'entreprise positive	Augmentation de 18%
Garantit des performances élevées et constantes	Augmentation de 16%
Prends les mesures appropriées en cas de difficultés sur le lieu de travail	Augmentation de 15%
Reconnaît les opportunités dans les défis sur le lieu de travail	Augmentation de 15%
Soutient activement les changements lorsqu'ils se présentent	Augmentation de 15%
Reste engagé dans son travail, même dans les moments de stress	Augmentation de 14%
Accueille les changements au lieu de s'y opposer	Augmentation de 14%



# Prendre des mesures

Découvrez comment les programmes («Adaptive Mindset for Resiliency™») de TRACOM® peuvent aider votre entreprise à sensibiliser vos employés aux causes et aux modèles de réaction au stress sur le lieu de travail. Nous proposons des stratégies pratiques pour modifier les réactions contre-productives.

Chaque participant qui s'inscrit au programme TRACOM® « Building a Resilient Mindset » recevra :

- Une évaluation personnelle de la résilience et un profil identifiant la distorsion négative principale et mettant en évidence les points forts et les besoins de développement
- Une formation pratique dispensée par des formateurs experts certifiés TRACOM
- Une analyse approfondie des techniques pratiques pour éviter le piège de la négativité
- Un plan d'action pour améliorer sa résilience
- L'accès au navigateur de résilience en ligne pour un approfondissement et une pratique continue

Aidez vos employés à devenir plus résilients et à mieux gérer les défis du milieu de travail complexe d'aujourd'hui.

## RÉFÉRENCES

Mayo Clinic  
<http://www.mayoclinic.org/tests-procedures/resilience-training/basics/definition/prc-20013967> Ravi Tangri. 2006. Stress

Costs, Stress Cures.

Rich Fernandez. 2016. 5 façons d'accroître votre résilience au travail, Harvard Business Review. <https://hbr.org/2016/06/627-building-resilience-ic-5-ways-to-build-your-personal-resilience-at-work>

Lou Solomon. 2016. Deux tiers des cadres trouvent désagréable de communiquer avec leurs employés, Harvard Business Review <https://hbr.org/2016/03/two-thirds-of-managers-are-uncomfortable-communicating-with-employees>

Career Builder. 2014. La plupart des travailleurs n'aspirent pas à occuper un poste de direction, selon un nouveau sondage mené par Career Builder. <http://www.careerbuilder.com/share/aboutus/pressreleasesdetail.aspx?ed=12/31/2014&id=pr841&sd=9/10/2014>

TRACOM. Programmes de résilience et de bien-être  
<http://www.tracomcorp.com/wp-content/uploads/2016/05/Resiliency-and-Wellness-Whitepaper-AMR-W.pdf>

BI Insider. 2015. La manière surprenante dont les employés de Goldman Sachs conservent leur « avantage concurrentiel »  
<http://www.businessinsider.com/goldman-sachs-resilience-programs-2015-7>



QUI

# TRACOM<sup>®</sup> GROUP

---

THE SOCIAL INTELLIGENCE COMPANY<sup>®</sup>

**LE GROUPE TRACOM, ENTREPRISE SPÉCIALISÉE DANS L'INTELLIGENCE SOCIALE, EST UNE ENTREPRISE SPÉCIALISÉE DANS LA PERFORMANCE AU TRAVAIL ET FOURNISSEUR LEADER DE SOLUTIONS D'INTELLIGENCE SOCIALE**

**[POURQUOI nous le faisons]** Nous sommes convaincus qu'une meilleure compréhension de soi et des autres rend le monde meilleur.

**[CE QUE nous faisons]** Nous synthétisons nos connaissances dans des contenus pédagogiques et des ressources applicables qui améliorent les performances des individus dans tous les domaines de leur vie. C'est ce que nous appelons l'intelligence sociale.

**[COMMENT nous le faisons]** Grâce à la recherche et à l'expérience, nous identifions les obstacles cachés qui empêchent les gens de développer leur plein potentiel et nous déterminons comment les surmonter.

**<http://www.patraelus.ch/> | [info@patraelus.ch](mailto:info@patraelus.ch) | T: +41(0)91.940.29.00**

**patraelus** LLC  
INTELLIGENT BUSINESS

**TRACOM<sup>®</sup>**  
An Educate 360 Brand

DACH & Italy Distributor