

L' INTELLIGENCE DES ÉMOTIONS



TABLE DES MATIÈRES



1. Introduction	3
2. Le fonctionnement humain	4-6
3. La puissance de l'IE	7-10
4. Quand nos émotions prennent le dessus	11
5. Comment développer l'IE	12-15
6. Conclusion	16

Et si Platon et Descartes avaient occulté une facette cruciale de notre intelligence en ne retenant que la capacité à réfléchir de façon rationnelle ? Associées à l'émotivité, les émotions ont été pendant des siècles dénigrées ou occultées. Pour rester maître de soi, il semblait préférable de masquer tout ressenti et de reléguer sa vie émotionnelle dans un coffre-fort. Il a fallu attendre 1932 pour qu'enfin un Prix Nobel soit donné pour la découverte du fonctionnement des neurones et la fin des années soixante pour que l'on invente les neurosciences qui révèlent au monde l'intelligence des émotions et les liens irréfutables entre tête, cœur et corps.

Le terme « **Intelligence émotionnelle (IE)** » est un concept proposé pour la première fois en 1990 par les psychologues américains, **Peter Salovey** et **John Mayer**. Cinq années plus tard, en 1995, avec la parution du livre de **Daniel Goleman**, **L'Intelligence Émotionnelle: comment transformer ses émotions en intelligence**, l'intelligence émotionnelle entre enfin dans le domaine public.

L'intelligence émotionnelle (IE) se définit comme la capacité à comprendre et gérer ses propres émotions, ainsi qu'à reconnaître et influencer celles des autres [1]. Le Quotient Émotionnel (QE) en est la mesure. **Dans les organisations, un QE élevé se traduit par un bien-être renforcé et l'amélioration des relations et de la performance.**

Dans le monde d'aujourd'hui, le seul constant est le changement ; nous vivons dans une époque de transformation accélérée où nous faisons face à des défis inédits : digitalisation massive, robotisation, volatilité économique, tensions géopolitiques et pression constante sur la performance.

L'INTELLIGENCE
ÉMOTIONNELLE EST UN
FACTEUR CRITIQUE DE
DIFFÉRENCIATION. UN
SOCLE ESSENTIEL POUR
FAVORISER AGILITÉ.
RÉSILIENCE ET
COLLABORATION.

Dans ce contexte, **les compétences techniques, bien qu'essentielles, ne suffisent plus à garantir le succès des leaders et des équipes.** Ce sont les compétences humaines et notamment l'intelligence émotionnelle qui permettra d'accompagner le changement et de tirer pleinement parti des innovations technologiques.

Ce livre blanc s'appuie sur les apports des neurosciences pour éclairer le fonctionnement humain et l'impact des émotions sur nos pensées, nos relations et notre prise de décision. Des études de cas et des publications de référence illustrent les bénéfices d'une intelligence émotionnelle développée.

Vous y trouverez les résultats chiffrés d'organisations qui ont mis en place des dispositifs pour renforcer l'IE de leurs collaborateurs. Enfin, nous vous proposerons des outils de diagnostic et de mesure ainsi que des pistes concrètes pour développer l'intelligence émotionnelle des individus et des équipes.

[1] Salovey, P., et Mayer, J.D. (1990). "Emotional intelligence. Imagination, Cognition, and Personality."

(i) La physiologie des émotions

Le mot **émotion** vient du latin, **emovere** qui veut dire « mettre en mouvement ». L'émotion est un signal envoyé au cerveau et au corps pour nous indiquer qu'il est urgent de bouger ! La fonction primaire de l'émotion est d'assurer la survie.

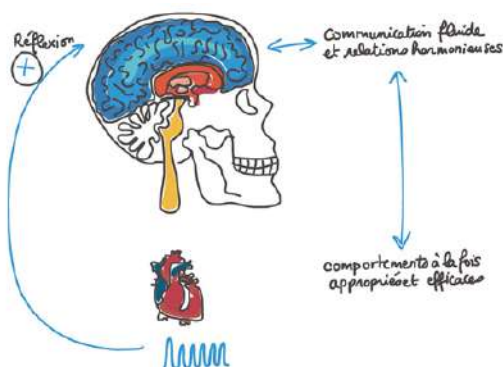
Un retour dans l'histoire nous permet de comprendre ce mécanisme. Le premier souci de nos ancêtres consistait à assurer leur survie ; à l'approche d'un prédateur, le cerveau ancestral, dit « reptilien », était câblé pour prendre le dessus sur le cerveau intelligent et envoyer un message très simple : « sauve-toi ! » ! Terminé donc la notion d'émotion positive ou négative, nos émotions ont une fonction essentielle, en cela elles sont toutes positives !

Observons ces deux schémas, qui illustrent le mécanisme :

Rythme cardiaque régulier, état émotionnel agréable et plaisant (sérénité, calme, aisance, appréciation, curiosité, etc.)

Le cerveau intelligent, ou « néo-cortex » fonctionne pleinement ; les relations sont harmonieuses, nous sommes ouverts, à même de réfléchir objectivement, d'analyser et de résoudre des problèmes complexes.

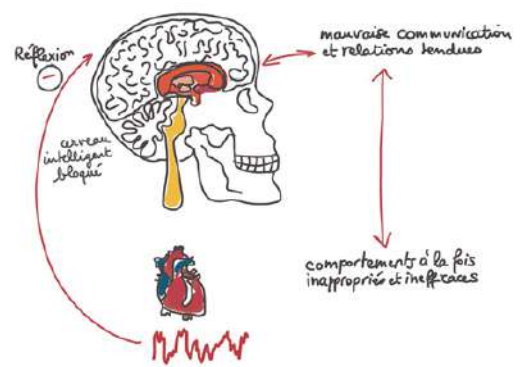
Les comportements qui en résultent sont à la fois appropriés et efficaces, la performance est optimale.



Rythme cardiaque irrégulier, état émotionnel désagréable et nocif (frustration, énervement, colère, anxiété, peur, etc.)

À l'inverse, dans un état émotionnel nocif, le rythme du cerveau intelligent est inhibé. Nous basculons en mode « protection de soi », voyons les choses surtout de notre point de vue ; les relations sont tendues, nous perdons notre capacité à réfléchir, à analyser et à résoudre des problèmes.

Au moment où nous aurions le plus besoin de notre « cerveau intelligent », il est pris en otage ; le cerveau reptilien prend le dessus, la réaction est instinctive plutôt que raisonnée, parfois avec des conséquences dramatiques !



(ii) La grande illusion

Nous l'avons évoqué ci-dessus, l'être humain recherche le bonheur, la paix et la sérénité. Cette quête est légitime ; pour autant, nous sommes nombreux à entretenir une grande illusion qui consiste à croire que le mal vient de l'extérieur, que tout irait pour le mieux si seulement l'autre changeait. « Ce client me rend fou... tel collègue m'énervé ... mon boss me stresse... ». Évidemment, il est tentant de justifier ses frustrations et ses colères lorsque l'on vit une situation qui s'éloigne de notre « normalité » ou encore pire, lorsqu'émerge un sentiment d'injustice.

L'enchaînement est rapide ; convaincus de détenir **la vérité**, le plus souvent nous communiquons notre désaccord de manière malvenue, voire destructive : expressions visuelles méprisantes, gestes mal placés, langage corporel et verbal offensif... la relation devient rapidement tendue, la communication s'appauvrit ; dans un tel climat, difficile d'obtenir une résolution de problème constructive !

« ENTRE LE STIMULUS ET LA
RÉPONSE IL Y A UN ESPACE ...
DANS CET ESPACE EST NOTRE
POUVOIR DE CHOISIR NOTRE
RÉPONSE » - VIKTOR FRANKL

Heureusement, cet enchaînement n'est pas une fatalité. C'est justement dans des situations de forts enjeux que l'intelligence émotionnelle prend toute son importance ; soit, emportés par nos émotions, nous perdons le contrôle, soit nous restons maîtres, à même d'agir avec discernement et responsabilité.



Voici deux exemples du monde professionnel:



Scénario 1 : collaborateur en difficulté - feed-back du manager

QE Faible

- Manager énervé, agressif
- Collaborateur sur la défensive
- Dynamique attaque / justification sans écoute
- Relations endommagées
- Collaborateur démotivé et démuni

QE Élevé

- Manager calme et serein
- Les faits et leur impact clairement exposés
- Dialogue ouvert et constructif
- Relation et confiance renforcées
- Collaborateur motivé et responsabilisé



Scénario 2: réunion managériale type

QE Faible

- « A » expose son point de vue
- « B » exprime abruptement son désaccord
- « A » rétorque dans la même veine

Le ton monte, chacun campe sur ses positions, la communication dégénère, la relation est endommagée, la situation est bloquée.

QE Élevé

- « A » expose son point de vue
- « B » voit les choses différemment, il pose des questions à « A » pour mieux le comprendre
- « A » explique et fournit des précisions
- « B » écoute et valide sa compréhension avant de partager son propre point de vue

Le dialogue reste constructif, ensemble ils élaborent une solution qui répond aux intérêts et contraintes des deux partis. La relation est renforcée, la collaboration est optimale.

Evidemment lorsque les deux protagonistes ont un QE élevé, la dynamique relationnelle, la communication et la résolution de problème seront fluides et optimales.

A défaut, une personne qui reste calme et constructive peut par effet miroir calmer et influencer positivement l'autre. Comme le dit si bien Roger Fisher, co-auteur de *Getting to Yes* et père fondateur du Harvard Negotiation Project: « *Deux têtes c'est mieux qu'une, mais une tête c'est mieux que zéro !* »

THE INTERNATIONAL BESTSELLER

**GETTING
TO
YES**
NEGOTIATING AGREEMENT
WITHOUT GIVING IN

ROGER FISHER AND WILLIAM URY
AND FOR THE REVISED EDITIONS BRUCE PATTON
OF THE HARVARD NEGOTIATION PROJECT

(i) **L'intelligence émotionnelle, une compétence hautement prisée et recherchée**

Le **World Economic Forum** souligne dans son rapport "**L'Avenir de l'Emploi**" de 2025 [2] que si 39% des compétences qui sont clés aujourd'hui ne seront plus d'actualité d'ici 2030, **les compétences émotionnelles telles que la résilience, flexibilité et influence sociale/leadership figureront parmi les plus déterminantes.** Entre 2025 et 2030, les employeurs recherchent à la fois des compétences technologiques de pointe et des qualités humaines. La résilience et l'agilité (66 %), la curiosité et l'apprentissage continu (61%), ainsi que le leadership et la gestion des talents (58 %) occupent une place centrale.



Par ailleurs les Grandes Universités et Écoles mesurent toute l'importance de l'intelligence émotionnelle et élaborent des cursus spécifiques pour former les dirigeants de demain à cette discipline.

L'offre universitaire en intelligence émotionnelle est vaste et internationale avec des programmes sur l'IE proposés notamment par Harvard, UC Berkeley (via la plateforme edX), King's College London, National University of Singapore, ou encore l'Indian Institute of Management.

En France, ESCP propose une spécialisation "Leadership et Intelligence Émotionnelle" au sein de plusieurs programmes courts. SKEMA propose aussi une formation intra-entreprise intitulée "Manager avec l'intelligence émotionnelle".

L'AVENIR DU
TRAVAIL REPOSE SUR
LA COMBINAISON DE
LA MAÎTRISE
TECHNOLOGIQUE ET
DES COMPÉTENCES
HUMAINES



[2] World Economic Forum (2025). "Future of Jobs Report: Emotional Intelligence as a Core Skill."
<https://www.weforum.org/publications/the-future-of-jobs-report-2025/>

(ii) Impact sur la performance

Les organisations qui renforcent et s'appuient sur l'intelligence émotionnelle récoltent de nombreux bénéfices :

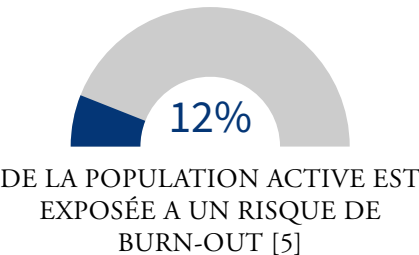
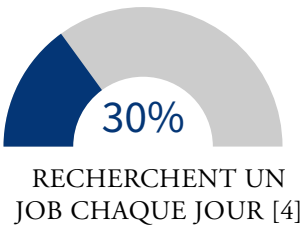
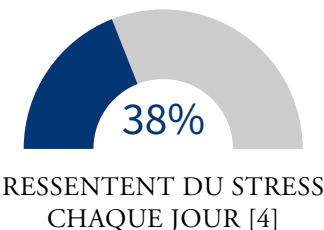
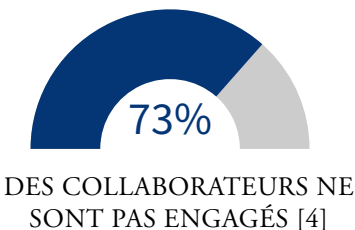
- Amélioration de la performance individuelle et d'équipe
- Un leadership positif et influent
- Ouverture au changement
- Plus d'innovation
- Relations et collaboration accrues
- Hausse de la rétention des talents, l'engagement des collaborateurs, la satisfaction client
- Réduction de l'absentéisme



Le tableau ci-dessous illustre la relation positive entre le niveau de compétences émotionnelles d'un leader et sa performance. Par exemple, développer l'IE peut générer une amélioration de performance managériale estimée entre +18% et +35% [3].

Catégorie	Indicateur	Impact (min à max)
Performance individuelle	Performance managériale	de 18% à 35%
	Prise de décision	de 20% à 30%
	Leadership influence	de 20% à 45%
	Adaptabilité au changement	de 40% à 60%
Performance d'équipe	Productivité	de 15% à 30%
	Qualité du travail	de 20% à 40%
	Innovation	de 25% à 30%
	Collaboration	de 25% à 35%
Rétention & Engagement	Rétention talents	de 25% à 40%
	Réduction d'absentéisme	de 15% à 25%
	Satisfaction client interne	de 20% à 30%
	Engagement employé	de 20 à 35 points eNPS

POURQUOI L'ENGAGEMENT EST-IL IMPORTANT?



[3] Ces données s'appuient sur des études et rapports variés publiés entre 2017 et 2024. Harvard Business Review, McKinsey & Company, Gallup, le World Economic Forum, le Consortium for Research on Emotional Intelligence, ainsi que des études de l'Institute for Health and Human Potential ou de cabinets spécialisés (TalentSmart, Hay Group, Korn Ferry, Zenger/Folkman, etc.) relayées par des publications professionnelles

[4] Gallup. The State of the Global Workplace (2025) <https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-the-global-workplace.aspx>

[5] MEDADUM (2024) <https://info.medadom.com/professionnels-de-la-sante/les-chiffres-cles-du-burn-out-en-france>

(iii) Plus de résilience et d'innovation

Comme le souligne Alan Jope, ex-CEO d'Unilever [6], **les leaders doivent d'abord maîtriser leur « jeu intérieur »** – leur état émotionnel et leur énergie – pour exceller dans leur « jeu extérieur » de pilotage et d'innovation. Un dirigeant capable de gérer ses émotions sous pression et de faire preuve de résilience donnera l'exemple à ses troupes et saura rester lucide pour guider l'entreprise dans la tempête.

(iv) L'intelligence émotionnelle, premier levier de la réussite entrepreneuriale

Une méta-analyse portant sur plus de 65 000 entrepreneurs [7] a révélé que **l'intelligence émotionnelle expliquait près de 89 % de la réussite entrepreneuriale, contre seulement 11% pour le QI.**

Brian Chesky, cofondateur et CEO d'Airbnb, en a donné un exemple marquant pendant la pandémie de Covid-19 [8]. Confronté à une chute de 80 % de son chiffre d'affaires, il a dû se résoudre à licencier près de 1 900 employés (25 % des effectifs). Chesky a choisi une **approche fondée sur la transparence et l'empathie** : message direct à toute l'entreprise, indemnités renforcées, maintien temporaire de la couverture santé et création d'un annuaire "alumni" pour aider les collaborateurs concernés.

L'impact positif est incontestable : plus de confiance et de sécurité psychologique de la part de tous, climat de travail non altéré, énergie positive et engagement accru des équipes pour garder le cap et booster l'activité après la tempête.

Les fondements d'Airbnb demeurent solides après cet épisode et les **collaborateurs plus engagés** que jamais pour des résultats 2024 en hausse de 13%.

EN SAVOIR PLUS

Découvrez comment Brian Chesky a choisi la transparence et l'empathie en annonçant les licenciements chez Airbnb, en affirmant que l'humain reste au cœur de leur stratégie.



[6] Little Black Book (2021). Flexibility, Sustainability and Inner Mastery: Unilever Examines the Future of Work

[7] Jared S. Allen & others (2020). "What matters more for entrepreneurship success? A meta-analysis comparing general mental ability and emotional intelligence in entrepreneurial settings" <https://sms.onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/sej.1377>

[8] A Message from Co-Founder and CEO Brian Chesky (May 2020) <https://news.airbnb.com/a-message-from-co-founder-and-ceo-brian-chesky/>

(v) Quand l'IA décode les émotions

Le **“facial coding”** identifie les émotions à partir des expressions du visage, captées par caméra et interprétées par des algorithmes. Fondé sur le Facial Action Coding System (FACS) de **Paul Ekman** et **Wallace Friesen**, il décompose les micro-mouvements faciaux pour analyser les réactions émotionnelles face à un stimulus.

Dans le marketing et la communication, il permet de savoir en temps réel si une publicité capte ou perd l'attention, comme l'ont montré des campagnes menées par Unilever ou Kellogg's avec la technologie Affdex d'Affectiva.

Dans les médias et le divertissement, il sert à ajuster l'intensité d'un contenu à l'émotion du spectateur, rendant l'expérience plus immersive.

Le facial coding transforme des micro-expressions inconscientes en données exploitables. De la publicité à la sécurité routière, il illustre comment **la technologie peut capter et analyser les signaux émotionnels**. Il y a là un enjeu à s'emparer de ce sujet !



EN RÉSUMÉ

Les meilleurs dirigeants du 21^{ème} siècle sont ceux qui combinent expertise technique et compétences émotionnelles, pour inspirer la performance plutôt que l'imposer. Comme l'écrit **Daniel Goleman, le QE se révèle un puissant prédicteur de l'efficacité managériale**, au même titre que le QI autrefois, à ceci près que l'intelligence émotionnelle peut se travailler et s'améliorer tout au long de la carrière.

A l'inverse des exemples ci-dessus et des chiffres qui prouvent les bienfaits d'un QE élevé, **quel est l'impact du contraire**, que se passe-t-il chez la personne qui a un QE faible lors d'une situation non-voulue, une agression, une maladie, la perte d'un client, ou tout autre aléa de la vie ?

Émotions nocives = relations tendues

“On ne quitte pas une entreprise, on quitte un manager”, dit-on. La relation avec les collègues, et surtout avec la hiérarchie, pèse fortement sur la motivation et l'engagement. Autrement dit, une relation tendue, conflictuelle ou toxique sur le lieu de travail figure parmi les premiers motifs de départ. L'expérience n'est pas ce qui m'arrive, mais ce que je fais de ce qui m'arrive. Ce message est dur car il nous renvoie à notre responsabilité, celle de gérer nos émotions afin qu'elles ne deviennent pas destructrices, pour la santé, pour les relations et pour la prise de décision.

Séparation et divorces

Les couples se font et se défont au gré des émotions. Le professeur **John Gottman** a étudié pendant plus de trente ans les relations de couple dans son « laboratoire de l'amour » à l'université de Washington [9]. Ses équipes analysent comportements et réactions physiologiques : choix des mots, ton de voix, rythme cardiaque, sueur, plissement des lèvres, roulement des yeux... **Ils prédisent un divorce avec 95 % de réussite**, parfois en seulement trois minutes d'un désaccord.

Ce sont nos émotions qui nous guident, pas notre intellect !

Van Gogh avait raison, les émotions sont aux commandes : *"N'oublions pas que les petites émotions sont les grands capitaines de nos vies et qu'à celles-là nous y obéissons sans le savoir"*. Politiques, publicitaires et influenceurs le savent bien. Les fake news déclenchent des vagues de peur qui modifient nos croyances et comportements.

Plus subtilement, les influenceurs suscitent des achats inutiles, juste pour paraître « cool et branché ».

L'emprise des réseaux sociaux sur les jeunes

Les réseaux sociaux accaparent les enfants et adolescents. L'hyperconnexion provoque des dégâts majeurs sur la santé et le développement. L'addiction vient des « 4 hormones du bonheur » : **dopamine, sérotonine, noradrénaline et endorphines**. À chaque connexion, les réseaux sociaux offrent un cocktail plaisant : sentiment d'appartenance, reconnaissance des pairs, gratification ludique... Mais cette stimulation rend difficile la transmission du savoir, le goût de l'effort ou la lecture prolongée.



Dégradation du bien-être et de la santé

L'imagerie par IRM permet aujourd'hui de mesurer l'impact des émotions nocives sur le cerveau et le corps : tension artérielle, contractions musculaires, sécrétions hormonales, brouillage mental. Quand l'inquiétude vire à l'anxiété ou la frustration à la colère, le cortisol envahit l'organisme. À long terme, cet excès conduit à des burnouts et maladies graves comme la dépression, le diabète ou le cancer.

Il devient clair que sans conscience de la puissance des émotions et de leur capacité à nous dominer, nous perdons vite le contrôle. La vie n'est pas un long fleuve tranquille, la pression s'accroît sans cesse. Pour surfer ces vagues, l'intelligence émotionnelle reste notre outil le plus précieux.

[9] <https://www.gottman.com/>

L'intelligence émotionnelle a ceci de motivant qu'elle n'est pas une capacité innée et immuable, au contraire, elle peut s'apprendre et se cultiver tout au long de la vie professionnelle. Les entreprises l'ont bien compris et intègrent de plus en plus l'Intelligence Émotionnelle dans leurs programmes de recrutement, de formation et de coaching.

Toutefois, développer l'intelligence émotionnelle requiert plus qu'un simple stage ponctuel : pour assurer un fort ROI et optimiser le résultat, mieux vaut allier (i) un diagnostic du fonctionnement naturel (ii) des sessions présentielles ou distanciées (iii) l'implication active du participant et une pratique répétée jusqu'à ce que les comportements deviennent des habitudes ancrées.

De nombreuses organisations, tous secteurs confondus, ont entrepris des initiatives visant à ancrer l'intelligence émotionnelle au cœur de leur culture.

En voici quelques exemples:



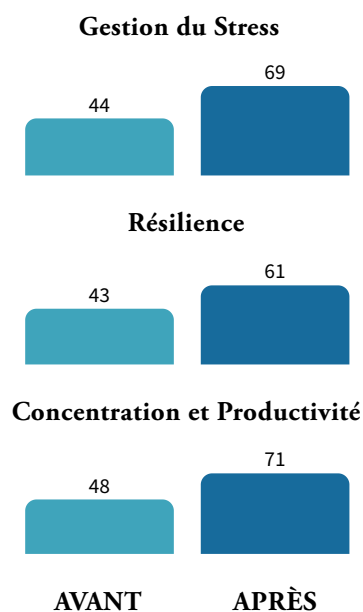
Le programme **Search Inside Yourself (SIY)**, développé chez Google, combine pleine conscience, intelligence émotionnelle et neurosciences pour améliorer le leadership. Les participants rapportent une amélioration de leur gestion du stress, de leur résilience et leur concentration, tout en augmentant l'engagement, la productivité et la performance organisationnelle.

Aujourd'hui diffusé dans plus de 50 pays, il est utilisé par de nombreuses organisations pour allier bien-être et performance.

L'IE EST UN FACTEUR
DE PERFORMANCE
CONCRET LORSQUE
LES ENTREPRISES
SAVENT LA
MOBILISER.



% de participants qui indiquent ressentir...



Zappos a construit sa réputation en intégrant l'intelligence émotionnelle au cœur de l'expérience client. L'entreprise recrute et forme ses équipes autour de valeurs comme l'empathie et la communication authentique, en laissant aux employés la liberté de personnaliser chaque interaction. Cette approche favorise la création de « moments WOW » inattendus qui surprennent positivement les clients, renforcent leur fidélité et nourrissent une culture interne de responsabilisation.



Sanofi a testé une formation en intelligence émotionnelle auprès de 70 commerciaux de leur filiale américaine. Le groupe formé a bénéficié d'ateliers, de coaching et de mentorat, tandis qu'un groupe témoin n'a reçu aucun soutien. Les managers formés ont vu leur **quotient émotionnel progresser de 18 %** et **leurs ventes croître de 13 %** par rapport au groupe témoin.



Oracle a investi dans une formation à l'intelligence émotionnelle pour renforcer les compétences relationnelles de ses forces de vente. Les commerciaux ont appris à mieux comprendre les émotions des clients tout en travaillant leur propre style de communication. L'impact a été spectaculaire : **+92 % d'optimisme** et **+89 % de confiance** chez les participants, avec une transformation profonde de la culture commerciale.



Au fil des années, **plusieurs outils de mesure et d'évaluation du QE** ont été conçus et validés. Ces tests psychométriques permettent aux organisations de faire **un état des lieux du quotient émotionnel** de leurs collaborateurs, première étape essentielle qui permet de cibler les compétences spécifiques à développer.

MHS (Multi-Health Systems) est le principal éditeur mondial d'outils psychométriques dédiés à l'intelligence émotionnelle. Voici les deux plus utilisés :



- **Ce que c'est :** développé à partir du modèle de Bar-On, il évalue 15 compétences réparties en cinq dimensions (perception de soi, expression individuelle, facultés relationnelles, prise de décision, gestion du stress)
- **Les + :**
 - 17 années de recherche scientifique
 - Normés sur plus de 200 000 personnes
 - Validé scientifiquement
 - Résultats facilement transférables sur le terrain
 - Reconnu dans le monde entier : +3M utilisateurs, 65 pays, 30 langues
- **Utilisations:** développement du leadership et des « soft skills » en général



- **Ce que c'est :** un test qui évalue quatre domaines de l'IE (la perception des émotions, la facilitation de la pensée, la compréhension des émotions et la gestion des émotions). Il comprend un total de 141 items
- **Les + :**
 - Base scientifique très solide
 - Contrairement à l'autoévaluation, il mesure la capacité à identifier les différentes émotions et à en comprendre les subtilités
 - Résultats impartiaux et objectifs.
- **Application business :** bien adapté pour les personnes souhaitant approfondir leur identification des émotions. Plus long à passer (30–45 minutes), sans lien directe au monde professionnel, il est moins courant en entreprise

Bonnes pratiques d'utilisation

- Ces tests doivent être administrés et interprétés par des professionnels certifiés.
- Confidentialité : les résultats appartiennent à l'intéressé, aucune communication orale ou écrite à autrui

Voici quelques « meilleures pratiques » pour passer de la théorie à l'action :

POUR LES DIRIGEANTS

L'IE, annoncée comme Priorité Stratégique

- Intégration de l'IE dans la vision et les valeurs organisationnelles
- Allocation d'un budget dédié au développement de l'IE
- Nomination d'ambassadeurs et de sponsors exécutifs pour piloter la transformation IE

Démarrage par le haut

- Évaluation et développement de l'IE de l'équipe dirigeante en premier
- Démonstration d'exemplarité par l'attitude et les actions
- Communication régulière sur l'importance de l'IE

Une Approche Systémique

- Intégration de l'IE dans tous les processus RH
- Formation et accompagnement des managers
- Création d'une culture où l'expression émotionnelle appropriée est valorisée

POUR LES DRH

Première étape – un diagnostic précis

- Évaluation du niveau IE actuel de votre équipe dirigeante
- (l'EQ-i Leadership ou EQI- 360)
- Identification des gaps par population/métier
- Mesure de la corrélation IE-performance
- Établissement d'une baseline pour mesurer les progrès

Un Programme Structuré

- Sélection des partenaires formation certifiés et expérimentés
- Élaboration d'un curriculum adapté à votre culture organisationnelle
- Solution d'ancrage et d'accompagnement dans la durée
- Intégration de l'IE dans vos processus de développement des talents

Mesure et communication des résultats

- KPIs IE reliés aux objectifs business, clairement communiqués
- Diffusion régulière des succès et apprentissages
- Création d'une communauté de co-développement
- Partage des meilleures pratiques afin de les répliquer



À RETENIR

“L’intelligence émotionnelle est le chaînon manquant entre un leader ordinaire et un leader d’exception.” Cet adage, de plus en plus repris dans la littérature managériale, résume bien la portée de l’intelligence émotionnelle en entreprise.

L’intelligence émotionnelle n’est pas un concept secondaire mais un **levier stratégique** de performance et de croissance. Elle renforce le bien-être comme la réussite économique.

Investir dans le quotient émotionnel, c’est miser sur un véritable “ROI humain” : des collaborateurs plus engagés, des clients plus satisfaits et des organisations plus dynamiques et résilientes.



eq•lab21

www.eqlab21.com

*Copyright eqLab21
Une marque de Power 21
SAS au capital de 190 000€
RCS Aix en Provence n° 930 985 718*