

Table des matières

Déclaration	i
Remerciements	ii
Résumé	iii
Liste des tableaux	vi
Liste des figures	vi
1. Introduction	1
1.1 Définitions	1
1.1.1 Ressources Humaines.....	1
1.1.2 Recrutement.....	2
1.1.3 Synergologie.....	4
1.2 Contextes	6
1.2.1 Ressources Humaines.....	6
1.2.2 Synergologie.....	8
1.3 Problématique	9
1.4 Méthodologie	11
2. Quelques principes synergologiques	13
2.1 La théorie du ballon qui passe	14
2.2 Le lexique corporel	14
2.3 La théorie de la relation	15
2.4 Le questionnement	16
2.5 Le code déontologique de synergologie	16
2.6 La méthode des Assattes	17
3. Critiques et limites de la synergologie	18
3.1 Considérée comme une « pseudo-science »	18
3.2 Manque de contextualisation	18
3.3 Impacts sur les individus	19
4. Présentation de cas concrets	21
4.1 Exemple d'analyse professionnelle	21
4.1.1 Du point de vue d'un recruteur.....	21
4.1.2 Du point de vue d'un synergologue.....	23
4.2 Exemple d'analyse d'un cas médiatique	24
5. Moyens d'intégration de la synergologie aux RH	27
5.1 Par le biais d'un intervenant	27
5.2 Par le biais de la formation	28
5.2.1 Déroulement d'une formation.....	30
6. Aspects financiers	32

6.1	Entretien de recrutement	32
6.2	Intégration de la synergologie dans les RH.....	33
6.2.1	Intervenant externe.....	33
6.2.2	Formation	33
7.	Autres intervenants externes	34
7.1	Les intervenants	34
7.1.1	Psychologue du travail.....	34
7.1.2	Consultant en recrutement.....	35
7.1.3	Comportementaliste.....	35
7.1.4	Chasseur de tête	36
7.2	Comparaison avec la synergologie.....	36
8.	Perspectives d'avenir	39
9.	Synthèses et recommandations	41
	Conclusion.....	45
	Bibliographie	46
	Annexe 1 : Lexique.....	49
	Annexe 2 : étude de base auprès d'un échantillon	50
	Annexe 3 : Interview d'un synergologue.....	55
	Annexe 4 : Interview no 1 d'un gestionnaire RH	57
	Annexe 5 : Interview no 2 d'un cabinet de recrutement	60
	Annexe 6 : Interview d'un étudiant en RH.....	62
	Annexe 7 : Interview d'un inspecteur LFA.....	65
	Annexe 8 : code déontologique de la synergologie.....	67

Liste des tableaux

Tableau 1 : Modèle bifactoriel d'Herzberg	7
Tableau 2 : Nombre d'entretiens effectués selon sondage	9
Tableau 3 : Connaissance de la synergologie et souhait d'en savoir davantage	11
Tableau 4 : Impact sur le comportement des sondés	19
Tableau 5 : Synthèse des intervenants	36
Tableau 6 : Analyse SWOT.....	43

Liste des figures

Figure 1 : Etapes d'un entretien de recrutement	3
Figure 2 : Pyramide de Maslow.....	7
Figure 3 : Codes synergologiques du visage	15
Figure 4 : Photo de profil LinkedIn	22
Figure 5 : Alain Berset et son ASI	26
Figure 6 : Niveau 1 de formation en synergologie	30
Figure 7 : Niveau 2 de formation en synergologie	31
Figure 8 : Niveau 3 de formation en synergologie	31
Figure 9 : Validité prédictive des outils de sélection	38

1. Introduction

1.1 Définitions

1.1.1 Ressources Humaines

Premièrement, il semble important de mentionner que les Ressources Humaines sont souvent appelées par leur acronyme RH. On peut définir ce terme comme une discipline des sciences sociales qui désigne l'Homme en tant que ressource pour l'entreprise¹. Cela englobe tous les collaborateurs et collaboratrices au sein d'une même organisation.

La gestion des Ressources Humaines peut se diviser en deux fonctions principales : Planification des effectifs et rapports collectifs. Dans la première fonction on retrouve notamment la gestion des conflits au sein de l'entreprise, la rémunération du personnel, la gestion des horaires et également la mise en place de certaines formations professionnelles. En ce qui concerne le deuxième domaine d'action des ressources humaines, soit celle des rapports collectifs, elle touche par exemple la gestion du personnel, la gestion des compétences, la gestion du temps, ou encore la gestion des emplois par le biais notamment du recrutement et de la gestion des carrières.

Les ressources humaines couvrent également quatre missions primordiales au bon fonctionnement de l'entreprise. La première nécessite un expert administratif en vue de gérer au mieux les tâches administratives tout en prenant en compte et respectant les mesures législatives et réglementaires présentes dans ce domaine. La deuxième mission leur demande d'être considérés comme le partenaire des salariés. En d'autres termes, ils ne devraient pas considérer l'employé comme un salarié mais comme un client de l'organisation en gardant à l'esprit que sa satisfaction est indispensable à la réussite de l'entreprise.

La troisième mission nécessite aux RH de jouer le rôle de partenaire du changement. Ce rôle est primordial au sein d'une organisation, car il permet d'accompagner les salariés dans une évolution qui est en perpétuelle mutation afin qu'ils s'approprient au mieux cette culture de changement. La quatrième et dernière mission des ressources humaines, demande d'être un partenaire stratégique. Cela consiste à opérer les aménagements nécessaires auprès du personnel afin de réaliser la stratégie mise en place par l'organisation.

¹ « Définition et histoire des ressources humaines ». Superprof ressources

Cette gestion RH est dite de nature contingente, ce qui signifie que son fonctionnement peut se transformer dans le temps et s'adapter selon son environnement externe (économique, politique, etc.) et interne (structure, stratégie, etc.).

Ce département est impératif si une entreprise veut pouvoir bien fonctionner, notamment au niveau relationnel. Elle a souvent le rôle majeur d'augmenter la productivité des salariés, notamment en les motivant et instaurant des conditions de travail adéquates.

Selon la taille des entreprises, cette gestion RH peut se faire soit en interne, soit dans un cabinet externe selon la structure. Dès lors, une entreprise peut faire appel aux services d'une organisation externe spécialisée dans la gestion des ressources humaines. Ils peuvent également engager des sociétés de payrolling qui se chargent de tout l'aspect financier des RH.

Pour conclure, les Ressources Humaines ont comme objectifs de faire évoluer et mettre en avant les compétences professionnelles et personnelle de chaque employé au service de l'entreprise, ainsi que de lui apporter le personnel nécessaire à son bon fonctionnement. En d'autres termes, les ressources humaines c'est avoir les ressources qu'il faut, où il faut et quand il faut. ² Pour ce faire, elles ont notamment recours au processus de recrutement.

1.1.2 Recrutement

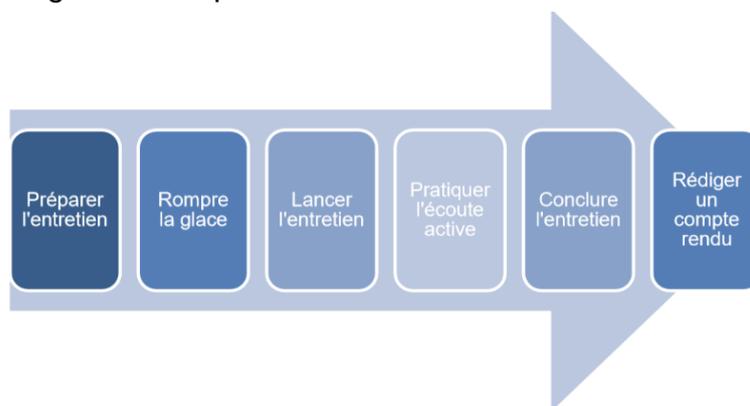
Premièrement, le recrutement est l'une des tâches principales des ressources humaines. Il s'agit d'un entretien sous forme de rencontre entre un minimum de deux personnes. Ce processus bilatéral engage tant les compétences du candidat, que celle du recruteur, et a pour objectif commun de recueillir des éléments nécessaires à une prise de décision objective. Le recrutement n'est pas une science exacte. Chaque entretien de recrutement est unique, car chaque échange est différent. En revanche, il existe plusieurs méthodes pour recruter à travers divers types d'entretien, tels que :

- **Entretien individuel** : un seul candidat face à un recruteur, il s'agit alors d'un « tête-à-tête »
- **Entretien face à un groupe** : un seul candidat face à plusieurs recruteurs
- **Entretien collectif** : plusieurs candidats répondant au profil recherché du poste
- **Entretien en chaîne** (ou mise en situation) : un candidat rencontrant successivement et séparément divers interlocuteurs
- **Entretien téléphonique**
- **Entretien informel** : a généralement lieu autour d'un verre

² L'essentiel de la gestion des ressources humaines

Ils peuvent également être directifs, semi-directifs ou non-directifs. Cela dépend du recruteur, soit dans les 2 premiers cas de figure, il mène la discussion en posant ses questions, alors que dans le non directif, il laisse le candidat poser des questions et mener l'échange lui-même. Ces différents entretiens se font généralement par étapes dans le but de pouvoir mieux les structurer. Voici un exemple d'étapes mises en œuvre pour un entretien de recrutement :

Figure 1 : Etapes d'un entretien de recrutement



(Sterm 2012, p.28)

Pour ce faire, les Ressources Humaines peuvent faire appel à des intervenants afin de les appuyer à mener les entretiens et d'être aiguillés au maximum dans leur choix. Ils collaborent notamment avec des psychologues ou encore des boîtes de recrutement. Leur but étant de satisfaire les demandes des entreprises en fonction de leurs besoins.

Il existe diverses méthodes utilisées afin d'évaluer au mieux le candidat. Voici les méthodes les plus efficaces selon des études scientifiques et l'auteure Caroline Cailteux³ :

- **L'entretien structuré** : le cours de l'entretien est préparé au préalable, il comporte en général peu d'interactions entre le candidat et le recruteur et est souvent mené par le biais d'un guide d'entretien.
- **L'entretien situationnel** : le candidat doit répondre à des questions sur des situations anticipées afin de mettre en avant le comportement du candidat
- **Les tests d'aptitude et d'intelligence** : donne un résultat sur ses compétences
- **Les mises en situation** : les recruteurs préparent des jeux de rôle dans le but de juger les compétences du candidat
- **Les centres d'évaluation** : à travers des mises en situations professionnelles

Chaque entreprise, ou intervenant, a sa propre méthode d'évaluation. Ils peuvent également les adapter selon les besoins.

³ CAILTEUX Caroline. Le recrutement comment ça marche ? – 5 étapes-clés pour sélectionner le bon candidat.

1.1.3 Synergologie

Pour commencer, il faut avoir à l'esprit que seulement 7% de notre message est verbal, contre 93% de non verbal⁴. Ces 93% englobent aussi bien les gestes que notre tenue vestimentaire, notre façon de nous maquiller et/ou de nous coiffer, notre élocution, ainsi que le ton de notre voix. Malheureusement, beaucoup de personnes ignorent l'importance que peut avoir leur non-verbal, croyant que leur verbal est beaucoup plus important. Autrement dit, l'importance réelle de ces communications est inversement proportionnelle à sa conscience.

De plus, il est important de mentionner que le corps ne fait aucun mouvement sans raison, et qu'une pensée met 4 à 10 secondes avant de devenir consciente, comme l'explique la synergologue Annabelle Boyer (2020). En d'autres termes, le cerveau a une pensée inconsciente à laquelle le corps réagit pendant ces 4 à 10 secondes. Durant ce laps de temps, la personne concernée n'a pas conscience qu'une pensée est en train de se faire. Durant ces secondes, le corps donne un bon nombre d'indices aux observateurs qui dépassent le contrôle de la personne. Dès lors, il n'est pas possible d'être 100% dans le contrôle, car le corps dit tout haut ce que l'esprit pense tout bas. C'est notamment dans ce cadre-là que la synergologie rentre en compte.

La synergologie est avant tout une discipline qui a comme objectif de décrypter le fonctionnement de l'esprit humain à partir de son langage corporel dans le but d'offrir la meilleure communication possible. On ne parle pas de télépathie ou de mentalisme mais d'une étude complexe du lexique corporel qui ne tient jamais rien pour acquis. L'utilisation de ce lexique corporel est l'élément principal de décodage mais le synergologue utilise également un autre outil, celui de la théorie de la relation, qui implique autant l'importance du récepteur que de l'émetteur dans un message. Cette théorie sera analysée plus en détail par la suite.

Concernant l'étymologie de cette marque, on peut décomposer ce terme de la manière suivante⁵ :

- **Syn** = être ensemble
- **Ergo** = mouvement du corps
- **Logie** = discours

Cette décomposition peut être traduite comme étant le fait d'agir en situation de production de discours.

⁴ RAS, Patrice. *Petit cahier d'exercices de communication non verbale*. P. 6

⁵ « Décrypter le langage corporel avec la discipline Synergologie. » (Site officiel de la synergologie)

Concernant la profession de synergologue, elle doit questionner son interlocuteur à partir de 3 axes : émotionnel, relationnel et cognitif. Il comprend également 5 dimensions du langage non verbal ⁶:

- **Le péri-verbale** : l'espace-temps dans la communication. Il s'agit de la distance, celle qui influence la façon dont on est en relation avec l'autre.
- **Le para-verbale** : cela comprend les sons produits lors des communications, soit le ton, le timbre et l'intonation de la voix.
- **L'infra-verbale** : il s'agit là, des couleurs, formes des vêtements, odeurs et bien d'autres éléments. Ce sont des informations dites subliminales.
- **Le supra-verbale** : comprend les signes distinctifs qui font parties intégrantes du non verbal, ils sont considérés comme les signes non verbaux conscients, c'est-à-dire, comme des signes distinctifs.
- **Le pré-verbale** : il s'agit de l'attitude dans laquelle on est en échange, elle englobe les positions corporelles de l'interlocuteur. C'est par ce mécanisme que l'on peut ressentir de l'empathie.

Au vu de ces éléments, il serait légitime de se demander s'il s'agit d'une discipline qui s'applique à chaque être humain, quelle que soit sa culture, son origine ou encore son ethnie. En effet, selon l'auteure et synergologue, Annabelle Boyer :

« L'expression d'une émotion et des états corporels est universelle. Elle n'est tributaire ni de la culture, ni de l'origine ethnique, ni de l'éducation. Le sourire, le froncement de sourcils, le blanchiment des lèvres ou la démangeaison du mollet ont la même signification, peu importe où l'on se trouve dans le monde. »

(Boyer, 2013, p.158)

En d'autres termes, et quelle que soit l'origine, le cerveau est constitué de la même manière.

Ceci s'applique également aux individus droitiers et gauchers, car leur cerveau fonctionne de façon similaire, peu importe la prépondérance d'utilisation des mains dans les gestes moteurs.

Professionnellement, le métier de synergologue est complexe et la synergologie dans les mains de quelqu'un qui ne s'y connaît pas, peut avoir des effets dévastateurs. C'est une profession qui demande d'avoir le sens du détail et de la rigueur. Elle demande également au synergologue lui-même, de se remettre perpétuellement en question.

⁶ TURCHET, Philippe. Le langage universel du corps. 2009. P.20-21

1.2 Contextes

1.2.1 Ressources Humaines

Premièrement, pour bien comprendre le concept des ressources humaines, il semble primordial d'évoquer son évolution.

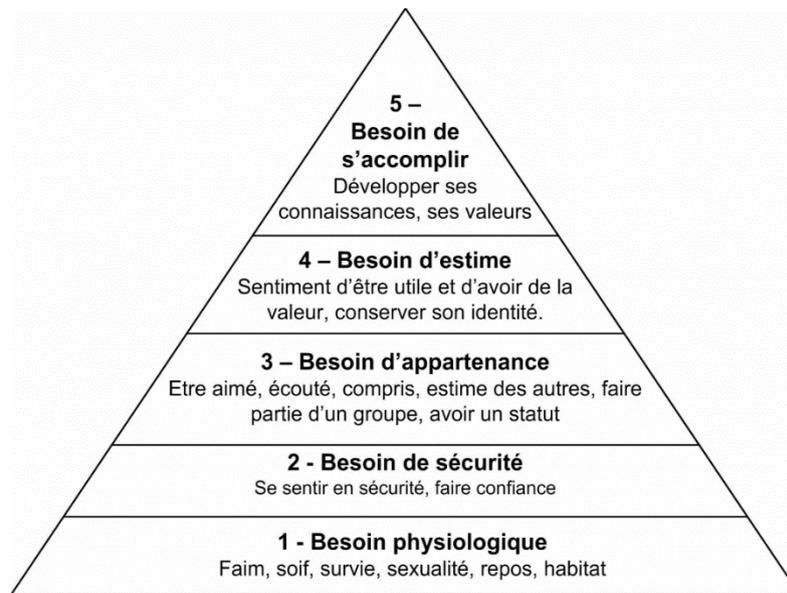
Commençons avec la première partie du 20^{ème} siècle qui a été fortement marquée par le taylorisme de Frederick Winslow Taylor (1856-1915), à l'origine de l'organisation scientifique du travail (OST). Ce concept a mis en place des principes qui réduisaient l'homme à une machine et où toute place à l'initiative individuelle était exclue. Il n'y avait alors aucun espace pour la négociation individuelle et personnalisée des conditions du contrat de travail et de l'évolution de l'Homme dans l'entreprise. Autrement dit, ce modèle taylorien était centré sur la prédictibilité et l'efficacité.

Il a fallu attendre l'apparition de l'école des relations humaines (dite également école behavioriste) pour que l'homme soit mis au centre de la réflexion managériale, il est alors passé de l'homme machine à l'homme être vivant, notamment grâce aux recherches d'Elton Mayo (1880-1949) avec ses expériences « Hawthorne ». Ces dernières consistaient à analyser les effets de l'environnement sur la production ouvrière, en séparant 2 groupes. Le premier travaillait avec une amélioration de l'intensité de l'éclairage et le second restait aux mêmes conditions qu'ils connaissaient, sans aucune amélioration. De cette expérience, en a découlé une meilleure productivité des deux groupes, ce qui a permis de conclure que la performance et la motivation des ouvriers dépendaient fortement de la reconnaissance et de la considération qui étaient données aux employés et pas forcément l'amélioration de l'intensité de l'éclairage.

Par la suite, plusieurs chercheurs se sont alors penchés sur la motivation, tel que Abraham Harold Maslow (1908-1970). Il est allé chercher l'origine des motivations et a hiérarchisé les besoins des individus. La célèbre Pyramide de Maslow a alors vu le jour.

Cette pyramide est facilement applicable en milieu professionnel pour les différents besoins. Par exemple, les besoins physiologiques peuvent être satisfaits notamment par le versement d'un revenu acceptable. Quant aux besoins de sécurité ce serait le fait d'assurer au personnel une sécurité d'emploi. Les besoins sociaux peuvent être atteints en encourageant une relation de travail harmonieuse entre les collaborateurs et collaboratrices. Les besoins d'estime peuvent se retrouver dans la confiance accordée par les employeurs aux employés. Et pour finir, les besoins d'accomplissement, peuvent être atteints en permettant aux employés d'être autonomes dans l'exécution de leur travail ou encore en permettant des perspectives professionnelles.

Figure 2 : Pyramide de Maslow



(Pinterest)

Frederick Herzberg (1923-2000), considéré comme le père de l'enrichissement des tâches, a complété les recherches de la théorie de Maslow. Il a départagé deux catégories de sources : celles de la satisfaction et de la motivation au travail. Ses recherches ont alors conduit au modèle « bifactoriel », que l'on peut définir de la manière suivante :

Tableau 1 : Modèle bifactoriel d'Herzberg

FACTEURS D'HYGIENE	FACTEURS MOTEURS
Sécurité, statut	Développement
Relations avec les collègues	Avancement
Niveau de salaire	Responsabilité
Conditions de travail	Travail proprement dit
Relation avec le supérieur	Reconnaissance
Politique et administration d'entreprise	Accomplissement
Satisfaction	Motivation

(HowToBecome-Manager.fr)

D'autres recherches ont porté sur les moyens d'impliquer les personnes. Il a été conclu que l'implication se fait de manière personnelle mais les entreprises peuvent réunir les conditions favorables à cette implication.

La fonction des Ressources Humaines est née de cette problématique de l'intégration du facteur humain dans l'organisation, notamment grâce au modèle de la gestion stratégique. Ce dernier a été mis en place afin de prendre en compte les stratégies individuelles, les ressources et les coûts de chaque individu, dans le but d'une coopération avec l'entreprise. À ce jour, la gestion des ressources humaines s'intéresse à l'ensemble des pratiques sociales mises en œuvre dans les entreprises.

1.2.2 Synergologie

De nombreuses études ont été effectuées sur la communication verbale. Mais ces dernières décennies, plusieurs scientifiques tel que Paul Ekman avec son étude sur les émotions, qui a d'ailleurs inspiré la série *Lie to me*, ou encore Edward Twitchell Hall avec la proxémie, se sont penchés sur la communication non verbale qui se trouve être plus complexe et complète que la première.

En 1980, Philippe Turchet, consultant français en communication et aujourd'hui fondateur de la synergologie, a travaillé sur la rationalité du comportement, où il en ressortait l'importance des micromouvements dans la communication. Il s'est basé sur les disciplines, déjà existantes et plus connues, qui ont également pour objectif l'analyse du langage non verbal. Il s'est vite rendu compte que le terme « non verbal » n'était indiqué dans aucun dictionnaire et qu'aucune discipline n'en parlait explicitement.

À la suite de diverses recherches, qu'il a filmées et menées à travers des observations mettant en scène des personnes plongées dans toutes sortes de situation, il comprend alors que le langage corporel de l'être humain doit se faire à l'aide de grilles d'observation spécifiques dans le but de recueillir de nouveaux éléments et de répertorier ce langage.

C'est en 1994, que Philippe Turchet a alors créé la synergologie, qui permettra par la suite l'observation systématisée du langage corporel humain. Deux ans plus tard, soit en 1996, il a déposé la marque Synergologie en France. Il a mis au point la première nomenclature des mouvements humains permettant de classifier tous les mouvements et attitudes standardisées⁷.

Par la suite, et avec l'aide de plusieurs équipes de synergologues formés dans de nombreux pays à travers le monde, une banque de données numériques à vue le jour. Elle compte plusieurs milliers de séquences vidéo qui servent de registre pour les professionnels de cette discipline et, elle est également utilisée dans les formations à l'apprentissage synergologique.

Aujourd'hui de nombreuses études portent sur ce sujet et ne cessent d'apporter des précisions et améliorations, car l'être humain est complexe et on ne cessera jamais d'apprendre sur son fonctionnement. Dès lors, le lexique corporel est encore plus important il ne suffit désormais plus de simplement comprendre l'autre, il est également question d'offrir des formes d'interactions adaptées afin que la communication soit authentique, épanouissante et que ses résultats soient mesurables.

⁷ « La synergologie, discipline d'observation du langage corporel – L'origine de la Synergologie ». Site officiel de synergologie

1.3 Problématique

Premièrement, le recrutement est un sujet omniprésent dans nos vies, car chacun et chacune d'entre nous est susceptible d'être amené à passer au minimum un entretien d'embauche au cours de sa vie. Ce point peut être notamment démontré par les résultats du sondage que j'ai effectué au préalable.

Tableau 2 : Nombre d'entretiens effectués selon sondage

Combien d'entretiens d'embauche avez-vous effectué jusqu'à maintenant (en tant que candidat) ?	
Nombre d'entretiens	Nombre de personnes
0	3
1 à 5	68
6 à 10	28
>10	21

(Auteure, 2020)

En effet, seulement 3 personnes sur 120 n'ont jamais eu recours à des entretiens d'embauche contre 117 personnes. Autrement dit, 97.5% des personnes sondées ont déjà effectué au moins un entretien dans leur vie, ce qui en démontre son importance dans notre société.

De plus, parmi toutes les étapes d'un processus de recrutement, celle de l'entretien d'embauche est la plus décisive, c'est à son issue que la décision de recruter ou non un candidat, est prise. Cette décision est d'autant plus difficile à prendre qu'il est évident qu'un candidat motivé cherchera toujours à se présenter sous son meilleur jour, quitte à faire des rajustements avec la réalité. Tout recruteur peut donc légitimement se demander s'il dispose de toutes les cartes pour faire le bon choix. En outre, en termes de coopération future avec le nouvel employé, le temps d'entretien est très court, soit généralement compris entre 30 et 90 minutes. Par conséquent, il est important d'utiliser pleinement ce temps pour poser des questions efficaces et pertinentes.

Il est également important de comprendre que lors du recrutement, il n'y a pas que le candidat qui se doit de faire bonne impression et essayer de convaincre son potentiel futur employeur. Il faut tout autant que le candidat soit convaincu de faire le bon choix. Il serait en effet, dommage que le candidat échappe aux recruteurs, qui se trouvent probablement confrontés à des conditions de marché tendues avec un taux de chômage très bas. De plus, les entreprises sont souvent amenées à faire face à une guerre de talent. En résumé, il faut évaluer le candidat mais également le séduire ! Dès lors, il est essentiel de mettre au point un entretien qui évalue mais qui prend également en

considération les besoins et attentes du candidat. Il est vivement recommandé de considérer les candidats comme des partenaires lors de ces processus de recrutement.

Malheureusement, il arrive que des entreprises laissent des personnes peu expérimentées se charger des recrutements, notamment dans les petites structures. C'est pourquoi il est parfois important de faire appel à des aides externes tels que des consultants, des entreprises de recrutement ou encore des synergologues. Il ne faut pas l'oublier, recruter c'est avant tout investir.

En ce qui concerne la synergologie, il s'agit d'une discipline encore peu connue mais qui prend de plus en plus d'ampleur dans notre société. Il est important de mentionner que le langage corporel est souvent sous-estimé, car beaucoup d'entre nous négligent l'importance de cette éthologie humaine alors qu'elle représente plus de 90% des messages délivrés contre seulement 7% de langage verbal, comme déjà mentionné. C'est notamment le rôle du synergologue d'essayer de décrypter au mieux les 93% restant du message transmis qui échapperait alors aux mots.

Dès lors, on peut retrouver la synergologie dans de nombreux autres domaines que le recrutement, tels que les négociations, le pénal ou encore lors de coachings professionnels. Mais bien évidemment, il existe déjà plusieurs disciplines qui ont pour rôle l'analyse du comportement humain et/ou l'analyse du langage corporel. Certaines d'entre elles sont d'ailleurs bien ancrées dans les processus de recrutement de plusieurs organisations. Il faut également tenir compte du fait qu'actuellement la synergologie ne met pas tout le monde d'accord, car beaucoup de gens restent encore sceptiques face à ce sujet le qualifiant de psychologie pseudo-intellectuelle à la mode. De plus, les concepts synergologiques n'ont jamais été testés scientifiquement, et malheureusement elle n'a aucune validité épistémologique. Elle n'est d'ailleurs actuellement mentionnée dans aucun dictionnaire.

Outre ces limites, une personne se sachant observée pourrait, par exemple, perdre totalement ses moyens et vouloir changer d'attitude face au recruteur. Nous sommes alors tous confrontés à un paradoxe : nous souhaiterions tous être mieux compris mais en même temps, nous craignons d'être décodés.

Toutefois, malgré les doutes face à ce domaine et ce paradoxe omniprésent, on peut remarquer, toujours selon l'étude menée auprès d'un échantillon aléatoire de 120 personnes, et ce quel que soit la génération, qu'une grande majorité des répondants n'ont pas connaissance de la synergologie. Malgré ce point, on remarque également que si

nous leur offrons la possibilité d'en savoir davantage, et ce à la suite d'une brève explication en quoi cela consiste, plus de 90% des sondés y répondraient favorablement.

Tableau 3 : Connaissance de la synergologie et souhait d'en savoir davantage

		Connaissance du terme		Souhait d'en savoir plus	
Âges	Total	Connaît	Ne connaît pas	Veut	Ne veut pas
< 24 ans	27	6	21	26	1
25 à 39 ans	51	14	37	45	6
30 à 54 ans	30	5	25	28	2
55 à 75 ans	12	3	9	10	2
	120	120		120	

(Auteure, 2020)

Il s'agit en effet d'une discipline cadrée par des théories complexes qui lui sont propres. Elle offre des analyses détaillées et basées sur le ressenti d'autrui, de manière bienveillante. Malgré les critiques qui lui sont faites, elle sait se démarquer et s'imposer petit à petit.

Dès lors, et selon ces divers points invoqués, on peut légitimement se poser la question suivante : Est-ce que la synergologie a sa place au sein des processus de recrutement des Ressources humaines ?

1.4 Méthodologie

Afin de répondre au mieux à cette problématique, en premier lieu une analyse de la discipline de la synergologie sera faite, car je me suis rendu compte que peu de gens savent réellement de quoi il s'agit. Outre cette analyse, il sera évoqué les différents moyens d'intégration de la discipline dans le processus de recrutement, ainsi qu'une comparaison avec d'autres intervenants externes qui ont pour habitude de collaborer avec le département des ressources humaines des entreprises.

Pour ce faire, je me suis principalement aidée d'ouvrages qui traitaient des sujets de recrutement, gestion des RH, synergologie et communication non verbale. Je me suis inspirée de textes rédigés par des pionniers dans le domaine du langage non verbal, tels que Philippe Turchet, celui qui est à l'origine de cette discipline complexe, ainsi que Paul Ekman, qui a étudié d'ailleurs les émotions dans leurs expressions faciales.

Outre la théorie, j'ai également procédé à des entretiens principalement personnels mais aussi à des entretiens téléphoniques ou via des échanges de mails. J'ai contacté des agences de recrutement, des responsables en ressources humaines, un étudiant en ressources humaines et un inspecteur à la fraude en assurance afin d'avoir des points de vue différents dans l'utilisation de l'analyse du langage non verbal dans des situations plus critiques. Et pour finir j'ai également fait appel à des synergologues reconnus. Toutes ces personnes ont bien voulu répondre à divers questionnaires établis préalablement.

Parallèlement à ces échanges, j'ai procédé à une étude principalement qualitative et plus large que j'ai publiée sur mes réseaux sociaux afin de récolter des informations quant aux connaissances, comportements et attentes des individus par rapport aux sujets traités. Pour ce faire, un échantillon aléatoire de 120 personnes a répondu à mes questions. J'ai par la suite procédé aux récoltes des données en séparant les sondés par génération : Génération Z (24 ans ou moins), génération Y (de 25 à 39 ans), génération X (de 40 à 54 ans) et pour finir la génération des Baby-boomers (de 55 à 75 ans). J'ai procédé ainsi, afin de voir s'il existait des divergences entre ces générations, ou des corrélations avec leurs réponses.

Toutes ces rencontres et échanges m'ont permis d'avoir différents points de vue et une meilleure connaissance des sujets traités dans ce travail ainsi qu'une meilleure connaissance du terrain et des études déjà présentes. Le but de ces démarches est de pouvoir faire ressortir l'importance, ou non, de la place de la synergologie dans le processus de recrutement des Ressources Humaines, et de ce que cela pourrait concrètement leur apporter.

Enfin, à l'aide des données récoltées et ce grâce à ces diverses démarches, j'ai procédé à une analyse des perspectives d'avenir de la synergologie à moyen et long terme dans le but de connaître son importance et sa place dans notre société future. J'ai également procédé à une analyse des forces, faiblesses, opportunités et menaces que pourrait rencontrer l'intégration de la synergologie dans le processus de recrutement des RH, tout en la comparant aux disciplines qui traitent du même sujets et qui sont déjà bien ancrées dans notre société. Cette analyse m'a permis de résumer les conclusions essentielles quant à mes recherches.

2. Quelques principes synergologiques

Il existe de nombreuses disciplines qui sont à l'heure actuelle plus connues que la synergologie, et qui ont également comme sujet d'analyse le langage non verbal et les émotions. Le psychologue américain, Paul Ekman est un pionnier dans l'étude des émotions et notamment dans leurs relations aux expressions faciales. C'est d'ailleurs lui qui a conçu une liste des émotions de base regroupant la tristesse, la joie, la colère, la peur, le dégoût et la surprise. Il s'agit là des émotions dites primitives, soit de base. Par la suite il a pu rédiger une liste plus importante des émotions en ajoutant comme par exemple l'amusement, la honte ou encore le mépris. Même si ces émotions sont considérées comme secondaires, elles sont toutes aussi importantes pour une bonne analyse de l'être humain. Edward Twitchell Hall a également démontré l'importance de la communication non verbale à travers ses études sur la proxémie, qui explique notre manière d'occuper un espace lorsqu'on est en présence d'autrui. Elle peut varier selon les cultures, et nos périmètres de sécurité individuelle.

Outre ces études, nous pouvons trouver, dans notre société actuelle, un bon nombre de spécialistes de la lecture du langage non verbal. On peut retrouver des analystes en langage non verbal, qui permettent d'aborder les techniques de lecture du langage corporel et d'identifier les gestes inconscients. Il existe même des associations proposant les services de plusieurs spécialistes dans le domaine, comme c'est le cas notamment avec l'Association Suisse des Spécialistes en Langage Non-Verbal (LNV Swiss)⁸, et bien d'autres.

On peut alors légitimement se demander ce que la synergologie peut offrir de plus que ces disciplines déjà présentes, qui ont déjà su faire leurs preuves et qui sont à l'heure actuelle plus connues et plus reconnues, comme ça peut être le cas spécialement au niveau scientifique.

La synergologie est avant tout une discipline qui lie le langage non verbal aux émotions de l'autre, ce qui lui est propre. De plus, cette profession est bien cadrée et repose sur des principes fondamentaux qui permettent d'offrir une analyse d'autrui de qualité. Le but ici n'étant pas de voir la synergologie dans ses détails mais de comprendre quelques bases primordiales qui la façonnent et l'encadrent. Ces théories lui permettent de se différencier des études qui ont aussi pour sujet d'analyse la communication non verbale.

⁸LNV SWISS.

<https://www.google.com/search?q=lnv+suisse&oq=lnv+suisse&aqs=chrome..69i57j69i60.1547j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

2.1 La théorie du ballon qui passe

Dans un premier temps, il est important de préciser que les synergologues ne sont pas sans cesse dans l'analyse de l'autre. Ils ne mettent à profit leur compétence seulement lorsqu'un micromouvement les interpelle, c'est d'ailleurs ce que certains d'entre eux appellent la « Théorie du Ballon qui passe⁹ », faisant référence à notre mode automatique dans lequel on se trouve lorsqu'on conduit.

En effet, lorsqu'on effectue sans cesse le même trajet en voiture, notre corps se met en mode automatique et nous n'avons plus conscience de tous les gestes que l'on fait pour nous mener à bon port : gérer le frein et les gaz, s'occuper du levier de vitesse et tout ça en regardant dans nos retro viseurs et notre point mort. Mais lorsqu'un ballon passe sur la route, nous reprenons instantanément et pleinement conscience de notre corps, car un élément inhabituel fait surface. C'est cette théorie du ballon qui est reprise dans la synergologie. Dès lors, le synergologue oublie sa fonction lorsqu'il est en relation, il attend alors qu'un micromouvement soit lisible chez l'autre de manière à réveiller et interpeller son analyse et se questionner sur ce qui a pu le pousser à effectuer cette réaction. C'est à ce moment-là qu'il prend pleinement conscience de son rôle de synergologue, comme l'on peut prendre conscience de notre conduite. Il peut retrouver la signification de ces micromouvements effectués dans le lexique corporel propre à la synergologie.

2.2 Le lexique corporel

La synergologie se base sur un lexique corporel complexe qui a été effectué par Philippe Turchet. Il a mis plus de 20 ans à créer et améliorer cette base d'identification, notamment à l'aide de centaines d'analyses filmées à travers le monde. Cela représente un travail conséquent qui a demandé des centaines d'heures de travail et de recherches. Cette liste détaillée des gestes est la première à répertorier tout le langage corporel de l'être humain, il n'en existe, pour le moment, aucune autre.

Actuellement, ce lexique (2020) compte exactement 1783 gestes et micro-gestes¹⁰. Plusieurs centaines d'entre eux ont d'ailleurs été validés scientifiquement, les autres restant encore à confirmer.

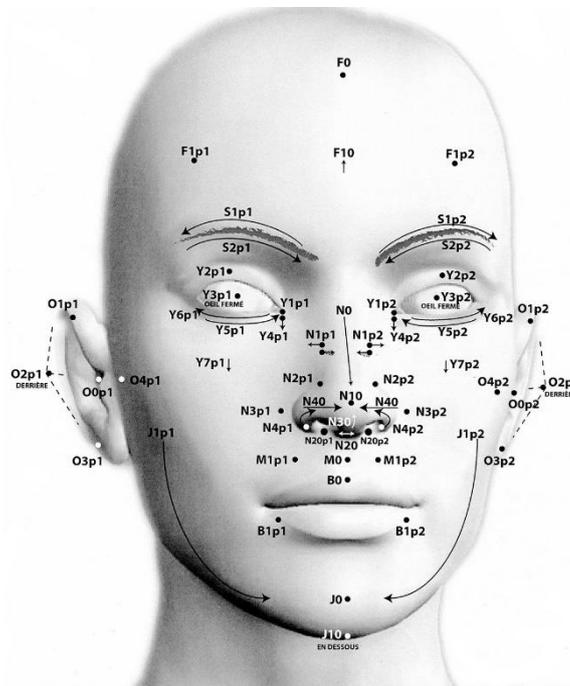
Il a pour objectif de donner au synergologue la possibilité d'optimiser l'interaction en permettant une communication au service des objectifs de la relation.

⁹ LEXIQUE <https://motuscorporis.com/lexique>

¹⁰ Selon entretien avec étudiant en synergologie, en date du 10 juin 2020.

Voici un exemple des codes y figurant que l'on peut retrouver sur le visage d'une personne à travers les micromouvements qu'il effectue dans ces zones.

Figure 3 : Codes synergologiques du visage



(Be-nome, Business Communication)

2.3 La théorie de la relation

Il serait erroné de penser qu'un synergologue observe seulement l'autre. Car c'est lui-même son premier sujet d'analyse et non l'autre. Il doit d'abord apprendre à se connaître en détails, puis vient ensuite la « théorie de la relation¹¹ ». En effet, dans un échange et plus précisément dans le cadre du recrutement, le synergologue se trouve dans la place du récepteur et fait donc partie intégrante de l'échange. Les réactions de l'émetteur peuvent provenir du récepteur. Une réflexion, un geste, un soupire et bien d'autres items peuvent influencer les comportements et réactions de la personne que l'on a en face de nous. Une bonne partie des non-dits de l'autre naissent souvent de notre propre attitude. Dès lors, il est primordial en synergologie de se remettre perpétuellement en question et de se demander ce qui a pu pousser notre interlocuteur à réagir de telle ou telle manière, car notre langage non verbal a un impact sur celui de la personne que l'on a en face de nous.

¹¹ SYNERGOLOGIE. Site officiel. *Théorie de la relation*

Pour finir, le synergologue se doit d'observer ce que vit l'autre à travers le point de vue de l'autre et non le sien. De ce fait, il évite d'apporter un jugement erroné ou subjectif et permet d'être adapté à son interlocuteur, tout en restant objectif.

2.4 Le questionnement

Comme il l'a été mentionné lors de cette théorie de la relation, le synergologue fait partie intégrante de l'échange. Il n'est pas là seulement en tant qu'observateur mais il questionne également l'autre. C'est notamment à travers ce questionnement, qu'il peut affirmer ou infirmer ses intuitions ou observations.

Cela permet alors deux objectifs primordiaux¹². Le premier étant de comprendre si ses analyses quant à l'état mental de la personne s'avèrent cohérent avec ce qu'il peut dire ou au contraire, s'il doit ajuster ses observations.

Deuxièmement, à travers ce questionnement, il démontre à son interlocuteur qu'il est intéressé par ses dires et l'écoute attentivement notamment en effectuant une écoute active, par le biais de la reformulation des propos tenus. Cela permet naturellement de renforcer le lien qu'il peut avoir avec la personne et d'offrir une meilleure qualité à leur relation.

2.5 Le code déontologique de synergologie

Outre ces théories, un synergologue se doit toujours d'avoir un regard bienveillant et rechercher l'authenticité dans l'échange qu'il peut avoir. Il ne va pas être à la recherche du mensonge mais de la vérité. Cette différence est importante, car si nous recherchons le mensonge, nous mettons l'autre dans une position qui peut engendrer du stress. Les gestes de stress peuvent facilement être assimilés aux gestes du mensonge, d'où cette importance d'instaurer un climat de confiance mutuelle.

Ils se doivent d'ailleurs de respecter le code déontologique de synergologie¹³ (c.f annexe 8). Ce code régit la synergologie, régule la pratique et permet de l'encadrer. On y retrouve, par exemple, le fait que les synergologues soient dans l'obligation d'avoir un comportement humble, exemplaire et respectueux de leurs confrères. De plus, ils ne peuvent s'engager dans des travaux seulement s'ils ont les connaissances, le savoir-faire et les expériences requises. Cela évite d'apporter des rapports d'analyse qui peuvent être erronés et alors engendrer des conséquences défavorables. De plus, cela permet de ne pas décrédibiliser le métier du synergologue qui est en pleine évolution.

¹² Site officiel de synergologie. *Détecter le mensonge par l'observation et le questionnement.*

¹³ « Code de déontologie de la Synergologie » (Association Européenne de Synergologie)

2.6 La méthode des Assattes

Un autre élément primordial qu'il faut respecter dans l'analyse d'autrui ou de soi-même, est le fait qu'il ne faut pas tirer des conclusions hâtives sur une seule attitude, car il s'agirait d'une observation qui ne serait pas fiable et qualifiée de peu sérieuse. Il faut prendre en compte une association d'attitudes afin de confirmer ou d'infirmer l'émotion que peut traverser l'individu. C'est ce qui s'appelle la « méthode des Assattes »¹⁴. En d'autres termes, le synergologue se doit de repérer plusieurs indices et les regrouper tout en tenant compte de leurs interrelations.

Dans un premier temps, il faut tenir compte de l'état « normal » de la personne ainsi que de ses caractéristiques, car chaque individu est unique et peut agir différemment. Il est donc essentiel de comprendre la base de référence de l'individu que l'on a en face de nous. Certains seront peut-être plus introvertis, alors que d'autres plus extravertis gesticulant beaucoup par exemple. Il est notamment conseillé de commencer cette prise en compte à travers l'analyse d'éléments dits macros et ensuite de porter sa conscience sur les éléments dits micros. Cette méthode permet d'avoir à l'esprit, une idée de la gestuelle habituelle d'une personne dans des situations qui ne sont pas stressantes, puis dans des situations qui peuvent créer du stress chez eux.

Une fois cette prise en compte, il faut savoir qu'un seul indice peut avoir plusieurs interprétations dans le lexique corporel. C'est pour cette raison qu'en synergologie on ne peut pas se permettre de s'arrêter sur un seul élément, mais il est nécessaire d'en prendre plusieurs en compte. On peut détailler cette méthode comme suit¹⁵ :

- Les Assattes Pauvres : 1 à 4 items ;
- Les Assattes modérées : 5 à 7 items ;
- Les Assattes riches : à partir de 8 items.

Dès lors, une analyse basée sur une association de 8 items minimum, peut être considérée bien plus sérieusement qu'une autre fondée sur seulement 1 à 4 items.

¹⁴ BOYER, Annabelle. *Je lis en vous...savez-vous lire en moi ?* 2013. P.31

¹⁵ « La synergologie est une discipline de méthodes d'interprétation du non verbal. »
(Synergologie – le site officiel)

3. Critiques et limites de la synergologie

La synergologie présente malgré tout encore quelques faiblesses par rapport à d'autres disciplines telles que la communication non verbale ou encore les neurosciences.

Bien qu'elle repose sur des principes et théories complexes qui la différencient de ces disciplines, elle ne reste pas pour autant infaillible. Sa principale limite étant au niveau scientifique.

3.1 Considérée comme une « pseudo-science »

Comme il l'a été mentionné précédemment, la synergologie n'est pas au goût de tout le monde, et plus particulièrement auprès des scientifiques. Peu, voir aucun scientifique ne mentionne cette discipline dans leurs revues, car elle n'est pas assez reconnue aux yeux de la science.

En effet, elle ne possède à l'heure actuelle aucune validité épistémologique, ce qui représente la base de toute science qui se respecte¹⁶. La science étudie le non-verbal humain depuis plusieurs décennies, mais elle n'a encore jamais effectué de liste détaillée de lecture du langage corporel comme c'est le cas pour la synergologie avec son lexique corporel.

De plus, comme il l'a été mentionné précédemment, elle ne contient aucune existence institutionnelle, et étant donné ce fait, on ne pourrait normalement pas la qualifier de « discipline », bien que ce soit le terme que l'on retrouve le plus fréquemment. En revanche, elle est rattachée à de réelles disciplines déjà existantes, telle que la communication. Elle se trouve au carrefour de deux sciences, celle des neurosciences et celle des sciences de la communication¹⁷.

Finalement, on ne trouve à ce jour aucune revue spécialisée ou encore de protocole expérimental qui pourraient confirmer ou infirmer que la synergologie fait l'objet d'une véritable recherche scientifique.

3.2 Manque de contextualisation

Outre ces limites, la synergologie n'est, à l'heure actuelle, enseignée dans aucune université et certains considèrent qu'elle manque beaucoup de contextualisation. Il est vrai que le lexique corporel a tendance à associer un geste à un ressenti, de manière universelle, ce qui peut induire en erreur un ressenti.

¹⁶ SLATE.FR. *Copé analysé par un synergologue, c'est fiable ? Et la synergologie est-elle vraiment une science ?*

¹⁷ Institut québécois de synergologie. *La synergologie*

C'est notamment le cas pour toute personne qui ne serait pas agrée du titre de synergologue. Un synergologue reconnu sait qu'il doit prendre le contexte en compte et utiliser la méthode des Assattes. Malheureusement, et selon le lexique corporel, tout laisse à croire que chaque geste possède une définition, un ressenti. Dès lors, toute personne qui ne serait pas experte en la matière, pourrait légitimement manquer de contextualisation s'il souhaite avoir des informations.

Prenons l'exemple d'une personne qui se frotte l'œil droit. D'un point de vue de la synergologie, cela signifierait que lorsque cet œil nous démange c'est que l'on ne veut pas voir, que l'information qui est entrée ne nous convient pas. Or, dans ce contexte présenté, la personne peut simplement souffrir d'allergie due aux pollens. En d'autres termes, on ne peut pas réduire un geste de manière systémique à un sentiment.

3.3 Impacts sur les individus

Aujourd'hui, cette discipline considérée comme une pseudoscience, ne compte que 600 synergologues agréés dans le monde entier et un peu moins de 300 en Europe. Elle est encore très peu connue, bien qu'elle prenne de l'ampleur.

Quant à sa mise en place dans le processus de recrutement des Ressources Humaines, les candidats prendraient connaissance du fait qu'ils seraient analysés, tant bien dans leurs dires que dans leurs gestuelles et présentations. Selon l'étude que j'ai menée auprès d'un échantillon aléatoire de 120 personnes, plus de 60% des répondants m'ont révélé que s'ils se savaient observés tant dans leur communication verbale que dans leur non verbale lors de leurs entretiens d'embauche. Cela changerait considérablement leurs comportements ne sachant alors plus comment agir. Beaucoup d'entre eux essaieraient même de se créer une autre image, au dépend de l'authenticité.

Tableau 4 : Impact sur le comportement des sondés

	OUI	NON
Pensez-vous être analysé lors de vos entretiens d'embauche ?	114	6
Si vous savez que vous êtes analysé, vous comporteriez-vous différemment ?	74	46

(Auteure, 2020)

Comme on peut le voir, 74 personnes sur 120, changeraient de comportement s'ils se savaient analysés lors de leurs entretiens face aux recruteurs. Certains m'ont confié que

cela leur ferait assurément perdre de leur spontanéité. D'autres ont mentionné le souhait de contrôler leur non verbal, en essayant notamment de cacher certaines de leurs émotions. Ils pensent qu'en agissant ainsi, ils seraient jugés plus aptes et compétents pour le poste en question. Une personne a même expliqué qu'elle se renfermerait sur elle-même car cela n'est pas agréable pour elle de se savoir analysée. Et pour finir, plusieurs m'ont confié qu'ils seraient moins à l'aise, perdant ainsi de leur authenticité et réfléchissant trop à leur non verbal au détriment de leur verbal.

Selon d'autres études que l'on peut trouver sur internet, certains vont jusqu'à qualifier la synergologie de viol de l'intimité, qui dévoilerait leurs secrets.

4. Présentation de cas concrets

4.1 Exemple d'analyse professionnelle

Dans cette partie, nous allons entrer plus amplement dans le vif du sujet dans le but de mettre en pratique, dans un premier temps, l'analyse d'un recruteur et dans un deuxième temps l'analyse d'un synergologue en reprenant les éléments que nous avons pu voir jusque-là.

Pour ce faire, j'ai d'abord pris une photo récente, celle de mon profil LinkedIn, sans retouches, dans le but de démontrer les divergences de point de vue entre ces différents métiers. Et quoi de mieux qu'une photo profil LinkedIn pour cet exercice, étant donné qu'elle représente la signature et la vitrine de notre profil sur le réseau professionnel le plus utilisé. Il s'agit d'ailleurs souvent de la première impression que peut se faire les potentiels recruteurs sur notre personnalité.

4.1.1 Du point de vue d'un recruteur

Commençons cette première analyse avec le point de vue du recruteur. Avant tout, il est important de comprendre que le recruteur peut être un directeur, un gestionnaire des ressources humaines, un manager mais également un autre employé qui sera directement en lien avec le futur employé du poste en question.

Dès lors, et pour répondre au mieux à cette section, j'ai pris plusieurs avis professionnels, tels que ceux de directeurs, gestionnaires RH et bien d'autres. Je me suis également beaucoup inspirée des conseils et avis que l'on peut trouver notamment sur le net, car beaucoup d'entre nous ont tendance à s'inspirer de ce que l'on y trouve, avant de choisir la meilleure photo de profil pour notre compte LinkedIn dans le but de donner la meilleure image de nous-même aux potentiels recruteurs.

Dans un premier temps, les éléments primordiaux à prendre en considération lors de cette première analyse sont les suivants :

- **Le lieu** : il doit être neutre
- **L'arrière-plan** : de préférence de couleur blanche, sans éléments externes apparents
- **Le format** : format portrait, montrant le visage et le haut du corps de la personne
- **La posture** : de profil, position trois quarts fortement recommandée
- **Les vêtements** : de préférence du code vestimentaire adapté au poste recherché
- **L'attitude** : privilégier une attitude sympathique et empathique, qui donne envie d'en apprendre plus sur la personne, notamment à travers un sourire authentique

Procédons alors à l'analyse de la photo de profil à l'aide des éléments susmentionnés.

Figure 4 : Photo de profil LinkedIn



(Auteure, 2020)

Premièrement, la photo semble être prise dans un lieu neutre sans aucun éléments externes figurant dessus, avec un arrière-plan également neutre de couleur blanche comme il est préconisé. Quant au format, il semble respecté, avec un plan resserré sur la personne. De plus une tierce personne l'a prise étant donné que les selfies ou appareil photo sur pied sont à proscrire.

Concernant la posture, je me trouve dans une position 3 quarts et de profil gauche comme il est également conseillé. Quant à mes vêtements, ils respectent le code vestimentaire professionnel, et l'éclairage met en lumière mon visage. À propos de l'attitude, il est recommandé d'avoir un sourire authentique, ou du moins qui semble l'être, montrant toutes les dents afin de démontrer une certaine ouverture d'esprit, inspirant ainsi l'empathie et la sympathie. De plus, ma tête est légèrement penchée sur le côté, ce qui peut traduire la douceur. Quant à mon regard, il est fixé sur l'objectif sans plisser le front ni les yeux, comme il est aussi conseillé sur le net.

Tous ces éléments semblent, de premier abord, respecter les attentes des recruteurs pour donner la meilleure impression possible et mettre le plus de chance de mon côté pour retenir leurs attentions. Mais est-ce que c'est suffisant pour faire de moi une bonne candidate et attiser la curiosité des recruteurs ? Voyons ce qu'il en est avec un œil expert de synergologue.

4.1.2 Du point de vue d'un synergologue

Aux yeux de la synergologie, cela ne prend que quelques secondes pour remarquer que cette photo est une simple représentation. Malheureusement, elle ne donne rien de concret sur mon caractère ou la manière que j'aurais de collaborer avec mes potentiels futurs collègues.

En effet, sur cette photo je joue un rôle. Je suis dans une représentation de ce qu'on peut attendre d'un candidat ou d'une candidate pour un poste à pourvoir.

L'œil expert du synergologue remarque l'incohérence que j'ai dans mes gestes, comme par exemple mon sourire. Si l'on se fie uniquement aux conseils sur internet, on peut en conclure qu'il s'agit d'un bon sourire, qui montre les dents. Mais sur une lecture plus approfondie du langage non verbal, on remarque qu'il s'agit simplement d'un sourire forcé, qui démontre même un léger dégoût. Il est vrai, que je n'aime pas être prise en photo et ce micromouvement laisse entrevoir ce fait aux observateurs.

De plus, selon ce qui est mis en avant dans la partie d'analyse d'un recruteur, il est conseillé de se mettre de profil, position trois quarts. Or, dans ce cas, je suis de profil droit, ce qu'on peut aussi appeler en synergologie un axe rotatif droit (ARD). Cet axe témoigne du contrôle et de la vigilance, ce qui démontre justement le fait que je joue un rôle, car je veux donner une image de force. Autrement dit je suis dans le contrôle de mon corps, alors qu'en vérité je ne suis pas dans une situation confortable dans cet instant capturé. Plusieurs éléments vont dans le sens de cette incohérence entre l'image que je souhaite donner et celle que je peux montrer en réalité.

En résumé, les images que l'on peut trouver sur LinkedIn ou encore sur un Curriculum Vitae, sont en général des images transformées. Ceci peut légitimement s'expliquer par le fait qu'on souhaite donner une image forte, une image susceptible d'intéresser les recruteurs et ce, principalement basé sur les conseils que l'on peut trouver sur internet ou donnés par notre entourage ou encore par certains professionnels. Dès lors, l'interprétation d'une de ces images est en général simplement une lecture de rôle, mais ne fournit malheureusement rien de concret sur la personnalité du candidat en donnant par exemple des informations sur sa capacité d'intégration au sein d'une équipe. Une photo naturelle donne beaucoup plus d'informations sur une personne. C'est pourquoi certains recruteurs utilisent d'autres réseaux sociaux afin d'en savoir plus sur leurs candidats.

Un autre élément qui peut être beaucoup plus révélateur d'une personne, est une vidéo. Car comme on a pu le voir précédemment, il est impossible de pouvoir contrôler entièrement notre corps.

Nos gestes peuvent révéler ce que l'on pense de manière consciente ou inconsciente. Les images naturelles et les vidéos sont donc préférées par les synergologues afin de révéler sa réelle personnalité et le rôle que l'on pourra jouer au sein d'une équipe.

Lors de mes échanges, un étudiant en synergologie m'a d'ailleurs confié que lors de leurs premiers cours, un enregistrement d'une brève présentation d'eux-mêmes était analysée par le professeur. Cette simple séquence d'à peine une dizaine de secondes a permis à l'enseignant d'établir l'équivalent d'une page d'analyse sur la personnalité de l'étudiant, notamment sur sa façon d'être avec son entourage mais également dans un milieu professionnel. Cela a aussi permis une analyse détaillée de son mode de fonctionnement lors de ses intégrations personnelles et professionnelles. Ce dernier m'a avoué avoir été bouche bée quant à la précision de cette analyse dans laquelle il a pu parfaitement se reconnaître.

Voyons maintenant ce qu'il en est d'une analyse médiatique qui est plus révélatrice et concrète qu'une simple image de mise en scène.

4.2 Exemple d'analyse d'un cas médiatique

L'année 2020 restera une année forte en émotions. En effet, nous ne pourrons plus parler de cette année sans devoir faire référence aux Covid-19. Beaucoup de mesures ont été mises en place, et ce de manière internationale, afin d'éviter au maximum la propagation de ce virus. Ce rôle a été tenu notamment par les politiciens et tous ont eu leur façon personnelle et professionnelle de gérer et communiquer les règles à mettre en place. Cependant, un conseiller fédéral a su se démarquer bien plus que les autres. Il s'agit du chef du département de l'intérieur, Monsieur Alain Berset, très présent dans cette crise, qui joue d'ailleurs un rôle majeur aux yeux des citoyens. En effet, il a su s'imposer comme l'homme fort du gouvernement¹⁸. Mais pourquoi est-il autant apprécié et présent, malgré le contexte et les règles qu'il préconise ? Est-ce que sa communication se différencie de ses confrères, qui pour certains, restent dans l'ombre ?

Afin de pouvoir répondre au mieux à ces diverses questions, il est intéressant d'analyser une interview du conseiller donnée en direct, le 19 avril 2020, par le journaliste Darius Rochebin qui le présente notamment comme « l'homme de cette crise »¹⁸.

¹⁸ RTS. Alain Berset, un ministre omniprésent à l'épreuve du déconfinement.

En effet, Alain Berset apparaît à nouveau à l'écran concernant la crise que suscite le corona virus. Durant cette séquence vidéo de seulement 4 minutes 34, beaucoup d'éléments, que ce soit dans sa communication verbale ou dans sa communication non verbale, sont donnés aux observateurs.

En ce qui concerne son langage verbal, il intègre premièrement la responsabilité et l'union du Conseil Fédéral depuis le début, et le rôle primordial que joue les cantons là-dedans. Il fait d'ailleurs référence de « performance sportive qu'on mène tous ensemble »¹⁹. Deuxièmement, il mentionne le système politique jugé souvent ennuyeux et trop lent¹⁹, selon ses dires, mais capable de réagir pour contrer au mieux la crise que nous vivons.

Il répond de manière bienveillante aux questions parfois délicates qui lui sont posées. En effet, lorsque son avis est demandé sur les critiques qui sont faites vis-à-vis de la Suisse vue comme « pays Pharma et riche »¹⁹, il sait y répondre et retourner ça de manière délicate et positive.

Pour conclure son interview, il finit en partageant avec le journaliste, Darius Rochebin, et avec les téléspectateurs un moment très important et personnel pour lui qui a été, je cite « Quand le jour de mon anniversaire, j'ai pu rentrer à la maison »¹⁹.

On remarque rapidement que sa communication est très portée dans le partage et le lien avec l'autre. Il ne parle pas que de lui, mais intègre tout le monde dans son discours. Il fait même partager un moment privé de sa vie qui est important à ses yeux, et ce de manière publique.

Mais qu'en est-il de son langage corporel ? Est-il congruent avec ce qu'il dit dans cette interview ? En effet, il joue beaucoup sur l'apaisement et le lien avec les gens. Ce dernier élément est notamment perceptible dans un mouvement de langue vers la gauche qu'il fait à un moment donné. Ce mouvement, en synergologie, définit le rapprochement et l'envie de communiquer.

Durant l'échange, le journaliste évoque le fait que chaque famille devait compter 50 masques de protection en 2007. Aujourd'hui il met le doigt sur cette lacune en disant que cela n'a pas été appliqué. Alain Berset répond de manière positive en avouant qu'effectivement la prochaine fois le plan de pandémie réagira différemment¹⁹. Lors de sa réponse où il admet une erreur qui a pu être commise, on remarque qu'il est en Axe Sagittal Inférieur (ASI), qui est perceptible par son menton et sa nuque qui se baissent, comme on peut le voir sur l'image qui suit.

¹⁹ RTS. Alain Berset, un ministre omniprésent à l'épreuve du déconfinement.

Figure 5 : Alain Berset et son ASI



(RTS, 19h30)

Cette observation est congruente avec le fait qu'il avoue cette erreur, il ne cherche pas à se justifier ou prendre de haut le journaliste qui le confronte à cette réalité.

Un dernier point que l'on peut observer lorsqu'il évoque cette lacune, est le fait que à travers ses micromouvements et quand il dit, je cite : « on fait tout ce qu'on peut », il penche le haut de son corps vers l'avant, soit vers l'autre, où l'on peut même apercevoir la position de ses mains en position berceau descendante. Cette position des mains retranscrit le rapport à soi, dès lors, avec cette combinaison du corps et des mains, cela démontre l'implication qu'il met dans ses propos.

Si l'on synthétise ces divers points d'analyse, on remarque qu'il y'a une forte congruence entre ses propos et son langage non verbal. Ce phénomène peut notamment expliquer l'image positive qu'il peut renvoyer à la population le mettant ainsi dans cette place de favoris par rapport à ses confrères.

En effet, le conseiller fédéral Alain Berset, semble authentique dans les discours qu'il peut donner. Si l'on devait comparer ses interviews à celles du Président des Etats-Unis, Donald Trump, l'analyse et le ressenti seraient alors différents.

5. Moyens d'intégration de la synergologie aux RH

Il existe deux manières d'intégrer la synergologie au sein du processus de recrutement des ressources humaines. Le premier réside dans le fait de faire directement appel aux services d'un intervenant professionnel dans le domaine, notamment à travers les associations Suisses qui proposent et certifient leurs compétences. La deuxième manière de pouvoir bénéficier de cette intégration, serait par le biais d'une formation interne des collaborateurs en charge notamment des recrutements.

5.1 Par le biais d'un intervenant

Concernant l'intervention externe d'un synergologue, il y'a plusieurs éléments à prendre en considération. Afin de bénéficier du titre de synergologue, une formation rigoureuse doit être suivie. Malheureusement cette formation ne suffit pas, car un suivi de la matière sous forme de formation continue est obligatoire minimum tous les deux ans. Il faut garder à l'esprit que le fonctionnement du corps humain est complexe et qu'on ne cesse d'apprendre à son sujet.

Afin de ne pas tomber dans le piège d'un mauvais synergologue qui pourrait apporter des dommages conséquents au recrutement, le site officiel de synergologie propose une vérification sous forme de questions. En effet, ils proposent six questions à poser à celui qui se revendique synergologue afin de s'assurer de son professionnalisme et d'éviter les mauvaises surprises.

Une des premières questions à poser selon le registre synergologique est le fait de demander si pour cette personne il existe des signes de fermeture dans une attitude non verbale²⁰. En effet, une erreur commise très souvent, réside dans ces interprétations de fermeture. Quelqu'un qui n'est pas expert dans le domaine, répondra par exemple, que les bras et les jambes croisées sont des signes de fermeture, alors qu'un synergologue agréé vous expliquera que ces gestes peuvent être tout simplement des signes d'une écoute attentive. Une autre question proposée sur le site du registre synergologique, est de demander à celui qui se dit professionnel, si les gauchers communiquent de la même manière que les droitiers. En effet, une personne qui n'est pas experte en la matière, aura tendance à vous expliquer que selon la main dominante, les hémisphères sont inversés. Or, comme nous avons pu le voir précédemment, la prépondérance d'utilisation des mains n'impacte pas directement la communication inconsciente de l'individu.

²⁰ SYNERGOLOGIE. Site officiel.

Le registre synergologique propose également une liste officielle des synergologues accrédités aussi bien en Europe qu'en Amérique du Nord. Dans ce registre, ne figure que les synergologues actifs et diplômés, qui font également partie d'associations régissant cette activité. Par le biais de ces associations, ils ont accès aux formations continues qui leur permettent d'améliorer leurs compétences. Cela prouve d'ailleurs que les synergologues continuent de progresser et de s'enrichir au sein cette discipline.

5.2 Par le biais de la formation

Prenons maintenant le deuxième moyen d'intégration de cette analyse du langage non verbal par le biais de la formation. Durant mes recherches, j'ai eu la chance de rencontrer un jeune inspecteur à la fraude en assurances qui suit actuellement la formation de synergologue, payé en grande majorité par son employeur. En effet, sa profession demande une analyse rigoureuse des assurés qui frauderaient potentiellement l'assurance. Il m'a confié que chaque fraudeur percé à jour peut engendrer des économies plus que considérables pour l'assurance. C'est d'ailleurs pour cette raison que la formation en synergologie lui a été octroyée, afin d'avoir une meilleure maîtrise dans la communication avec l'autre.

Il est vrai que la formation peut apporter une valeur ajoutée conséquente à l'entreprise qui souhaite faire cet investissement et pas seulement dans le domaine de la fraude en assurance, mais également dans d'autres domaines tels que les Ressources Humaines. Cela peut éviter des erreurs de recrutement ou des malentendus lors d'embauche et d'intégration d'un candidat dans une équipe. Celui qui suit la formation peut introduire au fur et à mesure de ses cours, les éléments étudiés, car régulièrement au cours de la formation, les professeurs n'hésitent pas à encourager les étudiants à mettre en pratique leur savoir afin de se former au mieux. Dès lors, il ne faut pas attendre la fin de la formation qui dure en règle générale un an et demi, pour mettre à profit ses compétences de synergologue. Dès le premier module, l'étudiant est déjà en mesure d'observer et mettre en pratique ce qu'il apprend.

Prenons le cas de ce jeune inspecteur LFA qui termine tout juste son premier module en synergologie. Il m'a expliqué de quelles manières il a pu utiliser ses compétences notamment lors des entretiens avec ses assurés suspectés de fraude. Étant à la première étape de sa formation, il a acquis les bases de la synergologie notamment grâce aux divers sujets enseignés.

Pour faire le lien avec sa profession, il m'a premièrement expliqué leur mode de fonctionnement dans un entretien type avec un assuré. Ils procèdent en deux temps, le premier étant un échange ouvert avec des questions simples mais réfléchies dans le but de confirmer leur suspicion de fraude. À la suite de cette première phase, vient la confrontation, l'étape clé où ils posent le cadre et montrent à l'assuré les preuves qu'ils détiennent.

Étant à présent un jeune étudiant en synergologie qui achève son premier module, soit un tiers de sa formation intégrale, il a déjà pu mettre à profit ses connaissances acquises dans ce module. Dès lors, cela lui permet dans sa première partie de l'entretien, de ressentir si les questions qu'ils posent mettent l'assuré dans une position inconfortable ou si ce dernier est déstabilisé. Cela peut également lui permettre d'entrevoir dans quel état d'esprit peut être la personne. Par exemple, il m'a expliqué que lors de son dernier entretien, la personne lui répondait très régulièrement en ASS, ce qui signifie en synergologie, un axe sagittal supérieur qui est effectué par un axe de tête avec le menton relevé en regardant son interlocuteur. Ce dernier signifie que la personne qui l'effectue, se sent supérieur à l'autre et le prend de haut, pouvant même le mépriser. Il a alors pu poser un cadre neutre à l'échange, afin qu'ils puissent discuter de manière à être d'égal à égal.

Tous ces items appris, lui ont permis de mettre des définitions sur ce qu'il peut voir. De plus, il m'explique, qu'auparavant, il avait une vision globale de l'échange, alors que maintenant il a un regard qui lui permet d'aller plus dans le détail. Il est d'ailleurs moins dans l'interprétation, comme ça pouvait être le cas lorsqu'une personne croisait les bras durant la confrontation. Cela avait pour lui une connotation de fermeture alors qu'avec ses nouvelles bases il est plus attentif à l'axe de la tête, la position des mains et bien d'autres items, car il sait que cela nécessite de prendre en compte la méthode des Assattes (l'association d'attitudes), qu'il applique désormais à chaque entretien.

Lors du premier module, il commence également à établir théoriquement des analyses synergologiques que pourrait demander une entreprise. Ces analyses se font en deux temps : poser la problématique et regarder des items, pour autant qu'ils apparaissent et qui seraient susceptibles de répondre à cette même problématique. Ce point d'analyse lui a beaucoup apporté dans le cadre de son travail, car il est important de ne pas être constamment dans la recherche de la confirmation de la problématique. S'il est dans cette recherche, cela peut le pousser à se focaliser sur des éléments qui pourraient affirmer la problématique tout en passant à côté d'éléments qui pourraient l'infirmier. Dès lors, il sait qu'il est primordial de ne pas être dans cette recherche mais de rester ouvert à l'échange.

Pour conclure cela lui a permis d'avoir un regard plus affiné, pour lui la théorie du Ballon (prendre conscience de son rôle lorsqu'un micromouvement apparaît) prend alors tout son sens.

Ces théories enseignées peuvent autant aisément s'appliquer au processus de recrutement que ce soit lors des évaluations par le biais d'entretien d'embauche mais également durant l'intégration d'un nouvel employé dans l'organisation.

5.2.1 Déroutement d'une formation

Tout d'abord, une formation de synergologie se base régulièrement sur l'utilisation de vidéo afin d'observer des mises en situation filmées. Grâce à cet exercice, cela permet d'en tirer des analyses afin de décrypter la communication non verbale et pouvoir apprendre à lire la gestuelle d'une personne. Cela permet également d'exercer son regard en tant qu'observateur et de comprendre le ressenti d'autrui.

Comme il l'a été expliqué préalablement, cette formation se déroule en trois étapes. La première étape est enseignée sur une durée de 8 jours, et permet au futur synergologue d'acquérir les premiers réflexes lui permettant d'interpréter les informations non verbales qu'il pourrait observer. Cela lui permet également de comprendre dans quelle attitude mentale peut se trouver son interlocuteur par le biais de ces mêmes informations²¹.

Figure 6 : Niveau 1 de formation en synergologie

<p>SÉANCE 1</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les 5 dimensions du non verbal - Les 3 regards synergologiques - Le rôle des axes de tête dans la communication et signes de négation - Segmentation organique du corps et classification - Les boucles de rétroactions principales - Les champs sémantiques - Les clignements des paupières - Les positions de chaise 	<p>SÉANCE 2</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les règles de vie - BRAGPS et tableau de classification - Les boucles de rétroactions secondaires - La théorie de la relation (Module 1 et 2) - Connaissances synergologiques et liens neuroscientifiques : L.E.N.T (Introduction au thème de l'Embodiment) - Introduction au rapport inter-juge (sans la théorie)
<p>SÉANCE 3</p> <ul style="list-style-type: none"> - Catégorie et types de gestes - Le geste : - Logique cérébrale - Configuration du geste - Logique neurosymbolique - Logique interne, externe - Les larmes 	<p>SÉANCE 4</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les gestes de préhension - Les quadrants du regard - Les 8 mouvements de la langue - - Tour d'horizon général des apprentissages - Evaluation du niveau 1

(Institut suisse de synergologie, unique centre officiel en Suisse)

²¹ Institut suisse de synergologie, unique centre officiel en Suisse

En ce qui concerne le second niveau, le lexique corporel est intégré afin de pouvoir lier les micromouvements avec les états psychoaffectifs. Cela permet d'approfondir l'écoute et la compréhension de l'autre²².

Figure 7 : Niveau 2 de formation en synergologie

<p>SÉANCE 5</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les émotions (1 à 8 catégories) - Différence les microattitudes et microréactions. - Les microattitudes du visage : face frontale. - Exercice/ vidéo 	<p>SÉANCE 6</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le visage face dorsale. - Le corps face frontale et dorsale. - Les microdémangéaions du corps, ventral / dorsal. - Les microdémangéaions des membres. - Microdémangéaions des articulations. - Les émotions (2eme partie) vidéos
<p>SÉANCE 7</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exercices pour la cohésion d'équipe. - Vidéos. - Mensonges théoriques à décrypter. - Gestes symboliques. - Mensonges visage/vidéos. - Les mains 	<p>SÉANCE 8</p> <ul style="list-style-type: none"> - Révisions générale. - Mensonges théorique à décrypter, du visage/vidéo/Suite - Evaluation niveau II.

(Institut suisse de synergologie, unique centre officiel en Suisse)

Le dernier et troisième niveau regroupe toutes les informations non verbales vues précédemment dans la première et deuxième étape, sous forme de séquences. Lors de ce module, on retrouve l'intégration des émotions qui sont répertoriées par catégories, ainsi que les attitudes mentales reliées directement au processus émotionnel²².

Figure 8 : Niveau 3 de formation en synergologie

<p>SÉANCE 9</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rythme et occurrences corporelles - Les cercles de cognition - Vrai / Faux langage corporel : Technique Rossier 2 - Reconnaissance de l'authenticité et du - Décodage du mensonge 	<p>SÉANCE 10</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rythme et occurrences corporelles - Les cercles de cognition - Vrai / Faux langage corporel : Technique Rossier 2 - Reconnaissance de l'authenticité et du - Décodage du mensonge
<p>SÉANCE 11</p> <ul style="list-style-type: none"> - Présentation du rapport de recherche - Mensonge / Vérité : Versions non comparatives - Vrai / Faux langage corporel : Technique Rossier 3 : Hiérarchisation des items 	<p>SÉANCE 12</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mensonge / vérité - Vrai / Faux langage corporel - La Synergologie en questions - Rapport inter-juges - Présentation du rapport de recherche

(Institut suisse de synergologie, unique centre officiel en Suisse)

Cette formation est dispensée par l'Institut Suisse de Synergologie sur le territoire Suisse. Les étudiants viennent en général de plusieurs domaines d'activité, comme principalement de la communication, de l'enseignement et des ressources humaines. Ce sont particulièrement des personnes ayant régulièrement des interactions sociales qui y ont recours.

²² Institut suisse de synergologie, unique centre officiel en Suisse

6. Aspects financiers

La conjoncture actuelle démontre un grand nombre d'entreprises amenées à devoir réduire leurs coûts. De plus, les entreprises prennent facilement en compte les coûts liés aux produits et/ou services qu'elles proposent, ainsi que des frais liés aux locaux qu'elles louent et tous ce que cela peut engendrer. En revanche, un élément qui est rarement pris en compte et souvent considéré comme coûts secondaires, concerne ceux liés aux recrutements. Pourtant, ce sont des frais considérables, et principalement lorsqu'on parle d'entretiens d'embauches ratés. Plusieurs éléments sont à prendre en compte dans les coûts que peut engendrer une intégration d'un nouveau collaborateur ou nouvelle collaboratrice. En effet, ils peuvent avoir de lourdes conséquences humaines et surtout financières. Dès lors, il ne faut pas négliger ces impacts.

6.1 Entretien de recrutement

Lorsqu'on parle de coût pour un recrutement, plusieurs éléments doivent être pris en compte. Premièrement, tout dépend de la méthode utilisée afin de trouver le candidat, qui est propre à chaque entreprise. Cela amène à se poser différentes questions : Le poste est-il toujours utile ? Soit, faut-il répartir les tâches entre différents collaborateurs, ou l'intégration d'un nouveau collaborateur est nécessaire ? Quelles seront les charges à supporter pour le recrutement, tels que les salaires des recruteurs, le moyen utilisé pour trouver des candidats (agence intérimaire, chasseur de tête, annonces, etc.) ? De plus, il faut également prendre en compte que le fait d'utiliser la mauvaise méthode de recrutement amène une perte d'argent conséquente pour l'entreprise, car en effet il faudra recommencer le processus si le candidat retenu ne convient finalement pas aux besoins.

Selon le National Business Research Institute (2017), le coût que peut engendrer un entretien raté se situerait entre 1,5 à 2 fois le salaire annuel d'un collaborateur²³. Ceci s'explique notamment par les coûts d'intégration du nouveau collaborateur, la perte de productivité engendrée par son incompétence, les frais de son licenciement et pour finir les coûts d'un nouveau recrutement afin de le remplacer. Bien évidemment, ces frais varient en fonction de la structure de l'entreprise (taille, secteur, etc.), mais elle reste celle qui doit endosser tous ces impacts négatifs. Et cela peut engendrer une remise en question du département des ressources humaines et de leurs compétences quant au choix des candidats. Au vu de ces répercussions, cela va incontestablement engendrer une baisse de motivation et de productivité. Dès lors, il est important de miser sur le bon talent, notamment grâce à l'intervention d'un synergologue.

²³ LE TEMPS. *Comment réussir un recrutement*

6.2 Intégration de la synergologie dans les RH

6.2.1 Intervenant externe

Chaque intervenant propose ses propres tarifs aux clients. Ils estiment les coûts que leur travail de recherche va engendrer et demander un prix qui couvrira les actions entreprises.

Un synergologue propose les mêmes tarifs que pourrait offrir un consultant en recrutement. Cela pourrait chiffrer aux alentours des CHF 200.- par mandat. Il est important de garder à l'esprit, que chaque intervenant, étant indépendant, propose ses propres tarifs susceptibles de couvrir les frais tout en retirant un bénéfice jugé satisfaisant pour lui.

La responsabilité va à l'entreprise cliente de juger des honoraires proposés selon le budget qu'elle accorde au recrutement. Cela peut également dépendre du poste et de la structure de l'entreprise en question. En effet, s'il s'agit d'un poste de directeur dans une grande entreprise, le budget sera tout autre que pour un poste à moindre responsabilité dans une petite structure.

6.2.2 Formation

Plusieurs employeurs souhaitent que leurs collaborateurs s'épanouissent et grandissent au sein de leurs équipes, et c'est pourquoi certains d'entre eux offrent à leurs salariés des formations en lien avec leurs professions.

La formation est départagée en 3 modules, à raison de 4 séances chacun, enseignés sur un an et demi. À la suite de l'obtention du diplôme, on peut bénéficier de l'agrégation de synergologue. Bien évidemment, cette formation représente un coût, soit un total de CHF 6'750.- avec l'institut Suisse de synergologie. Les coûts sont divisés par module, soit CHF 2'250.- chacun.²⁴

Par la suite, le synergologue fraîchement agréé se voit suivre des formations continues sous forme de conférences ou de meetings avec ses confrères. Ces réunions sont essentielles afin de rester à jour avec les méthodes et informations qui pourraient survenir avec le temps, car il ne faut pas oublier que l'analyse du langage non verbal est relativement récente.

²⁴ Tarifs et CGV. (Institut Suisse de Synergologie)

7. Autres intervenants externes

7.1 Les intervenants

Les synergologues ne sont pas les seuls susceptibles d'être appelés à collaborer avec les entreprises qui recrutent. Un bon nombre d'autres intervenants ont l'habitude de travailler avec le département des ressources humaines. Voici une liste non exhaustive de ces intervenants :

- Psychologue du travail
- Chasseur de tête
- Consultant en recrutement ou entreprise de recrutement
- Comportementaliste

On peut d'ailleurs en retrouver un bon nombre sur le site de l'Association des Professionnels du Recrutement Fixe de Suisse romande (APRF)²⁵, qui représente les cabinets de recrutement. Ils certifient des intervenants reconnus sur un plan national et international. Tous les adhérents se voient contraints de signer leur charte éthique qui permet d'assurer un travail respectueux des candidats, clients et confrères.

Il en va de même pour l'entreprise Cohérences, des Projets et des Hommes²⁶, qui proposent les services d'intervenants spécialisés en recrutement. Ils certifient également que les intervenants sont tous conformés à leur charte éthique.

Plusieurs entreprises proposent les services de divers experts en recrutement. Ce sont souvent les mêmes professions qui sont présentées, mais on n'a très rarement l'occasion de trouver des synergologues proposés sur ce genre de pages. Les consultants, psychologues du travail et bien d'autres, sont quant à eux bien plus présents.

7.1.1 Psychologue du travail

Tout d'abord un psychologue exerce dans le domaine d'intervention de la psyché. Il se base sur la PNL (Programmation Neuro Linguistique) qui en général, cherche à modifier le comportement de l'autre.

Outre ce champ d'intervention, un psychologue peut être amené à collaborer avec une entreprise qui souhaite recruter. Lors de cette intervention, il se doit d'établir plusieurs tâches. Premièrement, il doit analyser le poste dans ses détails et développer des outils et méthodes d'évaluation pour les candidats. Ces tests peuvent être divers, tels que des tests de personnalités ou encore de mises en situation. Par la suite il doit évaluer les

²⁵ Association des Professionnels du Recrutement Fixe de Suisse romande.

²⁶ COHERENCES. Modalités de recrutement des intervenants de Coherences

caractéristiques de chaque candidat, que ce soit au niveau de la personnalité ou encore des aptitudes à travailler en équipe.

En résumé, il est chargé d'évaluer le potentiel et les aptitudes d'intégration pour chaque candidat afin d'aiguiller au maximum le choix de l'entreprise qui fait appel à ses services, notamment à l'aide d'outils qu'il aura préparé au préalable selon une analyse des besoins de l'entreprise.

7.1.2 Consultant en recrutement

Un consultant en recrutement assure toutes les étapes du processus de recrutement de l'entreprise cliente. Il est amené à collaborer avec leur service de ressources humaines dans le but que l'engagement d'un nouveau collaborateur se déroule au mieux, en veillant par exemple qu'il s'intègre facilement dans l'entreprise. Il s'occupe du déroulement de l'entretien d'embauche jusqu'à l'intégration de l'employé. Il procède selon plusieurs étapes, telles que l'identification des besoins et attentes du client, la recherche de candidats via notamment la publication d'une offre d'emploi, il s'occupe également du traitement des candidatures reçues, de les présélectionner, de conduire les entretiens avec ces derniers et pour finir il choisit le profil le plus susceptible de satisfaire la demande de l'entreprise. Cette dernière étape se fait notamment par la présentation du candidat auprès du client avec l'accompagnement de celui-ci.

Le consultant peut également servir simplement de prescripteur pour l'entreprise, comme ça peut notamment être le cas avec des agences de placements.

7.1.3 Comportementaliste

Le comportementaliste quant à lui, peut intervenir de différentes manières lors du processus de recrutement d'une entreprise. Il peut lire et analyser les comportements des candidats lors des entretiens, apprendre aux recruteurs à devenir observateurs du comportement, ou encore recruter du personnel.

Il se base sur l'ensemble des aspects visibles des comportements et les met en lien avec les événements environnementaux.

Durant ces divers champs d'intervention, le comportementaliste peut établir un profil comportemental des candidats, analyser le candidat dans son comportement ou encore détecter des incongruences chez ce dernier. De cette manière il permet à l'entreprise cliente, d'aiguiller au maximum son choix en lien avec ses besoins.

7.1.4 Chasseur de tête

Le rôle principal d'un chasseur de tête réside dans le démarchage des candidats déjà en poste dans d'autres structures. Il procède selon une approche directe contrairement au consultant en recrutement, car il n'effectue aucune offre au préalable et approche directement les profils susceptibles de répondre aux attentes de l'entreprise cliente. Il peut notamment travailler en étroite collaboration avec le consultant et ses champs d'intervention.

7.2 Comparaison avec la synergologie

Dans cette section, un tableau a été établi par mes soins dans le but de synthétiser les éléments vus préalablement concernant les intervenants mentionnés ainsi que la synergologie. De ce fait, il est plus simple de voir les divergences de pratiques et d'objectifs propres à chacun. Le chasseur de tête n'est pas représenté dans ce tableau, au vu de ses champs d'intervention qui sont quelque peu différentes des intervenants précités, notamment au niveau de l'analyse du candidat.

Tableau 5 : Synthèse des intervenants

	Psychologue	Consultant en recrutement	Comportementaliste	Synergologue
Champs d'intervention	Conduit l'entretien tout en clarifiant la situation avec les salariés. Il permet également de désamorcer des problématiques que peut rencontrer les RH dans leurs processus.	Assure toutes les étapes du processus de recrutement, et peut également prospecter pour l'entreprise. Il joue avant tout un rôle de conseiller pour l'entreprise.	Lit et analyse les comportements des candidats. Il peut également apprendre aux recruteurs à devenir observateur.	Analyse le fonctionnement de l'esprit humain à travers le langage non verbal. Il permet d'analyser les aptitudes d'intégration de l'employé selon le profil recherché.
Évaluation des candidats	<ul style="list-style-type: none"> • Test de personnalités • Mise en situation 	<ul style="list-style-type: none"> • Tests psychométriques 	<ul style="list-style-type: none"> • Tests MBTI • Tests psychométriques 	<ul style="list-style-type: none"> • Test imagé/personnalisé
Suivi d'intégration	Oui	Oui	Non	Non
Formations requises	Master ou doctorat dans un programme universitaire, ainsi qu'une expérience pratique dans une organisation	Aucune formation propre au consultant, mais e.g. master spécialisé dans un domaine précis (management, psychologie, etc.)	Formation en analyse comportementale	Formation en synergologie départagée en 3 modules, ainsi qu'un suivi chaque année ou tous les deux ans

Le synergologue n'est pas là pour veiller à la bonne intégration du collaborateur, comme ça peut être le cas du consultant en recrutement. En revanche, il propose avant tout un échange authentique et bienveillant, mettant ainsi à l'aise le collaborateur afin de comprendre ses besoins et attentes et de savoir si ces derniers coïncident avec ceux de l'entreprise et du profil recherché. Sa méthode évite les entretiens ratés et les pertes financières que cela peut engendrer. Outre cette méthode, il établit des évaluations différentes des autres intervenants en mettant au point des tests auxquels le candidat ne peut pas se préparer au préalable et se mettre en condition dans le but de répondre ce qu'on souhaiterait entendre de lui.

Prenons le cas de grandes enseignes en Suisse, en effet elles peuvent faire passer de nombreux tests répartis sur plusieurs jours, tel que des épreuves psychométriques. Les candidats qui répondent à ces questions, se mettent automatiquement, et ce de manière consciente ou inconsciente, en situation de rôle afin de répondre ce qu'on attend d'eux. Malheureusement, à la suite de ces séries de tests et de la délibération du choix, ils peuvent s'apercevoir lors de l'intégration du nouvel employé qu'ils se sont en réalité trompés sur le profil retenu.

Le département des ressources humaines pourrait alors légitimement se défendre en mettant en avant la série de tests du collaborateur, passée avec succès. Bien qu'ils aient analysé les réponses données, il n'est pas toujours recommandé de se fier à ces tests qui peuvent être biaisés par les attentes de l'entreprise envers les candidats.

Le synergologue quant à lui, utilise principalement des tests imagés en laissant le choix de l'image au candidat à travers de multiples questions. Cette manière de faire en dit amplement au spécialiste du langage non verbal et guère aux interviewés. De cette façon cela permet des réponses plus authentiques que dans d'autres tests psychométriques utilisés qui présentent quelques lacunes, comme on peut le voir ci-dessous, qui présentent quelques lacunes.

Figure 9 : Validité prédictive des outils de sélection

Outils	Validité prédictive
• Centres d'évaluation & dévelop. (AC)	0.6 – 0.7
• Interviews structurées / non structurées	0.6 / 0.3
• Echantillons de travail (test prof.)	0.5
• Test d'aptitudes cognitives (raisonnement)	0.5
• Tests de personnalité	0.3-0.4
• Références, années d'expérience	0.1
• Analyses graphologiques, Astrologie, Age	0.0

Sources : cf. bibliographie

0 = aucun lien, 1 = totalement vérifiées (max)

(Cours de Career Management)

En effet, aucun outil ne dépasse une validité prédictive de 0.7 sur 1.0, avec une moyenne générale de 0.375. Ce phénomène démontre les limites présentes dans ces différents tests utilisés comme outils de sélection lors des entretiens d'embauche. Ce qui peut notamment s'expliquer avec l'exemple précité des grandes enseignes Suisses.

Lors d'un échange avec une synergologue reconnue, cette dernière m'a affirmé qu'elle ne s'était encore jamais trompée de candidat durant ses collaborations avec les RH, alors que cela fait maintenant plus de 10 ans qu'elle procède à des recrutements.

Ces derniers éléments parlent d'eux-mêmes en démontrant l'efficacité de l'œil expert synergologique dans le processus de recrutement, qui lui est propre.

Quant aux coûts proposés par les divers intervenants, ils sont, de manière générale, très similaires. Une synergologue m'a informé qu'elle proposait les mêmes honoraires qu'un consultant en recrutement. Dès lors, l'aspect financier ne permet pas d'aiguiller un choix d'intervenant plutôt qu'un autre. De plus, chaque professionnel indépendant propose ses propres tarifs qui peuvent différer de ses confrères.

8. Perspectives d'avenir

Comme il l'a déjà été mentionné, la synergologie est une marque qui a été déposée par Philippe Turchet en 1996. Depuis cette date, elle ne cesse de prendre de l'ampleur dans notre société.

Depuis les années 2000, les centres de formations s'accroissent progressivement à travers le monde. Les premières formations ont été données au Québec, en Suisse et en France. L'Espagne, les Pays-Bas et la Belgique ont également vu leurs premières formations en synergologie prendre place quelques années après. En 2013, elle a même été enseignée au Japon, prenant alors de plus en plus d'ampleur au niveau mondial.

Mais son expansion ne s'arrête pas là, car cette année 2020 il est prévu la création de l'Institut Marocain de Synergologie. Dès lors, on compte plus de 600 synergologues agréés dans le monde entier, dont environ 300 en Europe. De plus, les formations sont actuellement dispensées en Français, Espagnol et anglais afin d'être le plus accessibles possible.

Aujourd'hui, Philippe Turchet prépare même un doctorat basé sur des éléments synergologiques, sous la responsabilité d'UQAM et Paris Ouest Nanterre La Défense²⁷. Il le fait afin de démontrer la complexité et l'importance du langage corporel et dans le but qu'elle devienne plus crédible aux yeux de la science qui ont tendance à la critiquer, comme il l'a été démontré précédemment.

Le lexique corporel qui en a découlé, est la première base d'identification des lieux précis des microdémangeaisons²⁸. Aucune autre base n'avait été effectuée auparavant, ce qui peut notamment s'expliquer par le fait qu'on pensait qu'un geste était lié à la parole. Or, depuis la création du lexique corporel, on a désormais pris conscience qu'un geste est lié à la pensée et non pas à la parole.

Tous ces éléments démontrent l'évolution progressive de cette matière, et ce de manière internationale. Philippe Turchet souhaite la faire reconnaître au maximum afin qu'elle puisse un jour figurer dans un dictionnaire. Lorsqu'on le questionne sur l'avenir de la synergologie, il répond que dans 20, 30 ou 50 ans, ses idées se trouveront dans un champ scientifique²⁹. Il précise même que les gens parleront de lui, comme étant celui qui pensait qu'il fallait partir du langage corporel, en lui donnant raison.

²⁷ LA PRESSE. La pseudoscience du langage corporel.

²⁸ SWNERGOLOGIE : Le blogue de Philippe Turchet

²⁹ LA PRESSE. *L'homme qui voulait être dans les dictionnaires*

À travers ces points, tout laisse penser que la synergologie aura une place importante dans notre société au vu notamment de sa mise en place relativement rapide et le nombre d'instituts qui ont pu voir le jour dans différents pays du monde entier.

9. Synthèses et recommandations

Lors de mes recherches faites tout au long de ce travail, il a été démontré l'importance d'être totalement présent et authentique dans la communication lors des recrutements. Selon la synergologue Annabelle Boyer (2013), l'objectif est avant tout d'avoir la bonne personne à la bonne place et seulement 20% des entretiens d'embauche permettent d'avoir l'employé qui convient réellement au poste à pourvoir³⁰. Pour ce faire, il est essentiel de se préparer en amont. Plus un entretien sera préparé, plus le recruteur pourra être à l'écoute du candidat et être en mesure de pouvoir lui poser les bonnes questions. Mais bien évidemment, les recruteurs ne doivent pas se contenter de poser des questions et d'observer les candidats sans parler, ils doivent être en mesure de créer un climat de confiance propice à un échange de meilleure qualité.

De plus, lors des entretiens il ne faut pas chercher à piéger les candidats reçus, cela peut causer au recruteur d'inscrire un rapport de force dans la relation et il ne pourra pas bénéficier d'une rencontre constructive. La synergologie permet d'offrir une relation de confiance mutuelle et bienveillante, ce qui permet un échange plus authentique et constructif.

Il est également important d'avoir à l'esprit que le turnover est souvent dû aux facteurs stressants du travail, tels que les conditions générales du poste, les tâches à effectuer, les relations sociales au travail, et bien d'autres. Faire appel à un expert synergologique peut permettre de diminuer la rotation du personnel, grâce à l'échange bienveillant qu'il instaure lors du recrutement. En effet, cela peut permettre de débloquent des situations, et de donner la parole au candidat en toute transparence afin de pouvoir déterminer au mieux ses aptitudes d'intégration dans l'équipe ou encore sa gestion face au stress. Cela permet aussi de mieux comprendre les attentes du candidat et ainsi pouvoir les comparer à celles de l'entreprise, et plus précisément au profil recherché.

Pour ce faire, l'entreprise peut faire appel à un professionnel agréé et vérifier son professionnalisme à travers les 6 questions proposées par le registre synergologiques, comme expliqué préalablement.

S'il s'agit d'une petite entreprise qui n'a pas les moyens d'investir dans une collaboration avec des intervenants externes, ou tout simplement qu'elle ne le souhaite pas, elle peut proposer aux employés des Ressources Humaines de suivre la formation en synergologie. Certes, cela représente un coût, mais un coût unique qui se transforme en investissement à long terme. Cela permettrait également un gain de temps considérable,

³⁰ BOYER, Annabelle. *Je lis en vous...savez-vous lire en moi ?*. P.41

étant donné qu'il n'y plus besoin d'expliquer à l'intervenant externe, le mode de fonctionnement de l'entreprise ou encore le profil recherché. Cette formation peut être envisagée selon trois approches : économique, psychologique et sociologique.

Économique car cela permet d'intégrer une logique d'investissement aux ressources intellectuelles de l'organisation, car elle apporte de nouvelles compétences tout en permettant un retour sur investissement. Elle est également une approche dite psychologique, étant donné qu'elle est fondée selon les attentes et intérêts économiques d'une structure. Finalement elle permet une approche sociologique, du fait de cette formation qui permet justement l'intégration de nouveaux salariés.

La mise en place de la synergologie peut alors être bénéfique à une entreprise, pas seulement lors des processus de recrutement, mais également à d'autres niveaux tels que pour des négociations, des ventes, mais aussi afin de désamorcer des situations qui peuvent s'avérer conflictuelles et susceptibles de jouer sur le bien-être du personnel sur leur lieu de travail. Elle est applicable au quotidien et pour les professionnels de tous milieux. La synergologie peut jouer le rôle de recruteur, de consultant, de coach, de superviseur, d'animateur lors des réunions d'équipe ou encore de conférencier et de formateur. Les synergologues apportent leurs connaissances dans ces divers domaines dans le but d'offrir aux organisations la possibilité de prendre de meilleures décisions étant donné qu'elles se fondent sur une meilleure compréhension de l'autre.

Dans ce travail il est également fait mention de l'importance qui est faite face aux candidats dans ce processus de recrutement. En effet, ils jouent un rôle primordial dans cette étape. Dès lors, en tant que candidat, il est important de privilégier l'authenticité lors des échanges avec les potentiels employeurs. Si l'on joue un rôle, cela aura des répercussions tôt ou tard que ce soit pour eux mais également pour les recruteurs.

Outre cette authenticité vivement recommandée, les candidats ne sont pas les seuls à devoir en prendre conscience. Les recruteurs doivent également faire attention à cet élément et garder à l'esprit qu'ils ne doivent pas uniquement être séduits, mais doivent séduire ! La synergologie permet avant tout de prendre en considération chaque personne qui se présente aux recruteurs, en écoutant leurs besoins, leurs attentes et d'analyser les éventuels non-dits dans le but de désamorcer des situations potentiellement problématiques pour eux. Dès lors, chaque candidat peut se sentir écouté et en conséquence être plus susceptible d'offrir le meilleur de soi-même.

Lors de mes échanges j'ai pu rencontrer un étudiant en RH, qui m'a expliqué quels domaines leur étaient enseignés au sein de la formation. J'ai pu remarquer qu'il n'était

pas réellement formé à la lecture du langage non verbal. Une recommandation qui pourrait être apportée, serait d'intégrer des bases synergologiques à la formation RH, afin de bénéficier de toutes les ressources nécessaires quant au processus de recrutement. Cela pourrait leur permettre d'être plus présents dans l'échange, de mieux cerner les candidats, et ainsi bénéficier de meilleurs processus et de choix plus affinés. Cette intégration dans les formations RH permettrait également à la synergologie de se rendre plus visible et encore plus accessible.

En outre, les entretiens d'embauche, même avec l'aide de tests complémentaires, ne suffisent malheureusement pas à garantir une valeur prédictive fiable dans la prise de décision³¹. Il serait alors bénéfique d'ajouter cette analyse dans la formation RH afin de ne pas se baser uniquement sur des tests présentant de tels limites.

Afin de permettre une vision globale et synthétisée de la mise en place de la synergologie dans leurs processus, voici un tableau d'une analyse SWOT que j'ai effectué à partir des éléments cités tout au long de mon travail de recherche.

Tableau 6 : Analyse SWOT

Forces	Faiblesses
<ul style="list-style-type: none"> • Permet des échanges authentiques • Basée sur plusieurs théories complexes • Formations continues afin d'être le plus à jour possible • Son lexique corporel est la première base d'identification des lieux précis des microdémangeaisons 	<ul style="list-style-type: none"> • Pas de reconnaissance au niveau scientifique • Aucune validité épistémologique • Aucune existence institutionnelle
Opportunités	Menaces
<ul style="list-style-type: none"> • Évolution grandissante de la demande de formation au niveau mondial • Augmentation mondiale du nombre de synergologues agréés • Doctorat en préparation 	<ul style="list-style-type: none"> • Présence d'autres métiers ayant le même sujet d'analyse et qui sont plus reconnus notamment scientifiquement

(Auteure, 2020)

³¹ WEKA.CH. *Processus de recrutement : méthodes et pratiques actuelles*

Cette analyse permet de mettre en avant ce que la synergologie possède d'ores et déjà actuellement. Cela permet également de démontrer quelques lacunes qui lui reste à améliorer dans le futur afin d'être plus reconnue et utilisée dans notre quotidien. Même si aujourd'hui elle présente ces limites, Philippe Turchet met un point d'honneur à ce que dans un avenir proche, elle soit prise plus au sérieux.

Pour conclure les recherches que j'ai pu effectuer tout au long de ce travail, il me semble primordial de comprendre que notre corps ne doit pas être vu comme un traître. Il doit être perçu comme un allié, car il démontre toujours, et ce malgré-lui, les émotions qui nous traversent et il finit tôt ou tard par s'exprimer. Cela peut s'expliquer notamment par le fait que la conscience humaine ne supporte pas de mentir. Donc il est vivement conseillé de rester soi-même.

Il ne faut pas l'oublier, la synergologie n'est pas là pour juger, mais bien pour comprendre ! De plus, au vu de la demande progressive de cette profession, cela démontre que la demande sociale prend le dessus sur la validité scientifique.

Conclusion

La problématique initiale de ce travail réside dans l'intégration de la synergologie dans le processus des recrutements des ressources humaines. Afin d'y répondre, plusieurs éléments ont été apportés quant aux principes fondamentaux qui régissent la synergologie. De plus, une comparaison a été apportée vis-à-vis d'autres intervenants externes qui ont l'habitude de travailler avec le département des ressources humaines.

Tous ces points ont pu amener des éléments de réponses constructives quant aux bénéfiques que peut apporter la synergologie aux entretiens d'embauche. En effet, il ne faut pas négliger l'importance du non verbal chez un candidat, et encore moins l'authenticité qui est recherchée et qui est parfois laissée de côté lors de ces entretiens. Comme on a pu le voir, le candidat doit lui aussi être séduit ! La synergologie met un point d'honneur dans le fait de mettre en place cette authenticité recherchée et de la bienveillance dans les échanges avec les candidats afin qu'ils se sentent écoutés. Cela peut permettre d'éviter des erreurs de recrutement qui peuvent avoir des impacts financiers conséquents.

Bien que la synergologie rencontre encore aujourd'hui plusieurs limites et critiques, elle sait se développer et s'imposer dans notre société. Néanmoins, un élément non négligeable et difficile à éviter réside dans le titre de synergologue. En effet, il faut suivre une formation accrue pour devenir synergologue. On ne peut pas se dire synergologue sans avoir suivi une formation et se mettre à niveau au minimum tous les 2 ans. Une personne qui dit connaître cette discipline et essaie de l'utiliser dans les entretiens d'embauche, peut créer des erreurs dommageables. De plus, les synergologues reconnus doivent respecter le code déontologique de la synergologie et l'utiliser dans leur quotidien professionnel et personnel.

Un autre point important à ne pas négliger est que sa mise en place représente un coût pour les ressources humaines, notamment pour les petites structures qui ne peuvent pas se permettre ce genre d'investissement. La formation à la synergologie pourrait alors représenter une alternative et un investissement à long terme qui peut se révéler avantageux.

La synergologie met à profit des entreprises, ses expériences et compétences qui permettent de mettre l'individu en position de confiance. Il ne faut pas l'oublier, chaque personne est unique et mérite d'être entendue, notamment en entretien. Un collaborateur bien intégré et épanoui sur son lieu de travail permet une meilleure productivité à l'entreprise.

Bibliographie

Articles en ligne :

DENAULT, Vincent, LARIVÉE, Serge, PLOUFFE, Dany et PLUSQUELLEC, Pierrick, 2015. La synergologie, une lecture pseudoscientifique du langage corporel. *Revue de psychoéducation* [en ligne]. 2015. [Consulté le 23 mars 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.erudit.org/fr/revues/psyedu/2015-v44-n2-psyedu02998/1039262ar.pdf>

CASTILLO Amanda. Comment réussir un recrutement. *Le Temps* [en ligne]. 2017. [Consulté le 20 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.letemps.ch/economie/reussir-un-recrutement#:~:text=D'apr%C3%A8s%20le%20National%20Business,d'environ%2050%20000%20dollars.>

Emission de TV/radio :

Alain Berset, un ministre omniprésent à l'épreuve du déconfinement. [Radio Télévision Suisse] Le 19h30 [En ligne] 19 avril 2020. [Consulté le 7 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.rts.ch/info/suisse/11259245-alain-beret-un-ministre-omnipresent-a-l-epreuve-du-deconfinement.html>

Livres :

AIM, Roger. 2018. *L'essentiel de la théorie des organisations*. Issy-les-Moulineaux cedex 11^{ème} édition, Gualino éditeur, Lextenso éditions. ISBN 978-2-297-06903-8

BOYER, Annabelle. 2013. *Je lis en vous..savez-vous lire en moi ?* Québec : Béliveau éditeur. ISBN 978-2-89092-578-6

CAILLTEUX Caroline. 2015. *50 minutes : Le recrutement, comment ça marche ? – 5 étapes-clés pour sélectionner le bon candidat*. Namur : Lemaitre Publishing. ISBN papier 978-2-8062-6399-5

D'ESTAIS, Claude. 2019. *Recruter avec succès : Conduire ses entretiens sans se tromper*. Malakoff : Dunod. ISBN 978-2-10-080364-4

FRÉRY, Frédéric et al. 2017. *Stratégique*. France : 11^{ème} édition, Pearson France. ISBN 978-2-3260-0151-0

LE GALL, Jean-Marc. 2018. *La gestion des ressources humaines*. France : 10^{ème} édition, Presse Universitaires de France/Humensis. ISBN 978-2-13-080947-0

LETHIELLEUX, Laëticia. 2019. *L'essentiel de la Gestion des ressources humaines*. Issy-les-Moulineaux cedex 13^{ème} édition, Gualino éditeur, Lextenso éditions. ISBN 978-2-297-07617-3

RAS, Patrice. 2014. *Petit cahier d'exercices de communication non verbale*. France : Jouvence éditions. ISBN 978-2-88911-516-7

TURCHET, Philippe, 2004. *La synergologie : Décrypter le langage corporel*. Montréal : Les éditions de l'homme. ISBN 978-2-7619-1903-6

Rapport-gratuit.com 
LE NUMERO 1 MONDIAL DES MÉMOIRES

TURCHET, Philippe, 2009. *Le langage universel du corps*. Les éditions de l'homme. Québec : ISBN 978-2-7619-3699-6

Site web :

ASSOCIATION DES PROFESSIONNELS DU RECRUTEMENT FIXE DE SUISSE ROMANDE. Aprf. [Consulté le 31 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://aprf.ch/>

ASSOCIATION EUROPEENNE DE SYNERGOLOGIE. Code de déontologie de la Synergologie [en ligne]. Dernière modification en décembre 2014. [Consulté le 23 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <https://synergologie-aes.eu/code-ethique-de-la-synergologie/>

COHERENCES DES PROJETS ET DES HOMMES. Modalités de recrutement des intervenants de Cohérences. [Consulté le 31 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.coherences.fr/emploi-carriere/modalites-de-recrutement-des-intervenants.html#>

INSTITUT SUISSE DE SYNERGOLOGIE. [Consulté le 23 mars 2020]. Disponible à l'adresse : <http://institutsynergologie.ch/site/index.html>

INSTITUT SUISSE DE SYNERGOLOGIE. Tarifs et CGV. [Consulté le 24 avril 2020]. Disponible à l'adresse : http://institutsynergologie.ch/site/tarifs_et_cgv.html

LA PRESSE. La pseudoscience du langage corporel. [Consulté le 5 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.lapresse.ca/actualites/synergologie/201809/18/01-5196999-la-pseudoscience-du-langage-corporel.php>

LA SYNERGOLOGIE EST UNE DISCIPLINE DE METHODES D'INTERPRETATION DU NON VERBAL [Consulté le 23 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <http://non-verbal.synergologie.org/nonverbal/synergologie/scientificite-de-la-synergologie>

LNV SWISS. Association Suisse des spécialistes en langage non verbal. [Consulté le 9 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.lnvsuisse.ch/>

OTOO. Le coût d'un mauvais recrutement. [Consulté le 20 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.otoo.pro/blog/le-blog-otoo-1/post/le-cout-d-un-mauvais-recrutement-13>

PASSEPORT SANTE. Synergologie. [Consulté le 5 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.passeportsante.net/fr/psychologie/Fiche.aspx?doc=synergologie-psycho>

PHILIPPE TURCHET. Le blogue de Philippe Turchet. [Consulté le 21 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <http://philippe.turchet.synergologie.org/2015/06/10/la-synergologie-et-les-faits/>

PSYCHOLOGIE SOCIALE. La proxémie. [Consulté le 25 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.psychologie-sociale.com/index.php/fr/dossiers-de-lecture/30-la-proxemie>

REGISTRE SYNERGOLOGIE. Comment repérer les spécialistes. [Consulté le 30 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <http://registre.synergologie.org/registre-officiel/ethique/comment-reperer-les-specialistes>

SITE OFFICIEL SYNERGOLOGIE [Consulté le 12 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <http://synergologie.org/>

SITE OFFICIEL DE SYNERGOLOGIE. La synergologie, discipline d'observation du langage corporel : L'origine de la Synergologie. [Consulté le 25 avril 2020]. Disponible à l'adresse : <http://non-verbal.synergologie.org/nonverbal/synergologie/l-origine-de-la-synergologie>

SLATE. Copé analysé par un synergologue, c'est fiable ? Et la synergologie est-elle vraiment une science ? [Consulté le 5 mai 2020]. Disponible à l'adresse : <http://www.slate.fr/life/87761/la-synergologie-est-elle-une-science>

SUPERPROF. Définition et histoire des ressources humaines. [Consulté le 17 février 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.superprof.fr/ressources/developpement-personnel/management/supports/expose/metier-de-responsable-rh.html>

WEKA. Processus de recrutement : Méthodes et pratiques actuelles. [Consulté le 9 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.weka.ch/themes/ressources-humaines/planification-du-personnel-et-recrutement/recherche-du-personnel/article/processus-de-recrutement-methodes-et-pratiques-actuelles/>

Support de cours :

JUNOD BERGER, Nathalie, 2019. *Valoriser ses compétences dans l'entretien d'embauche* [document PDF].

Support de cours : Career management, Haute école de Gestion de Genève, 2019

ROCHE, Michel, 2019. *Positionnement professionnel et processus de recrutement*. [document PDF].

Support de cours : Career management, Haute école de Gestion de Genève, 2019

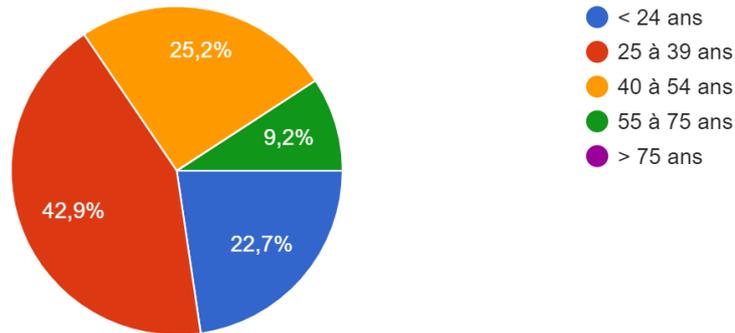
Annexe 1 : Lexique

- **Accréditation** : Fait de donner à quelqu'un l'autorité nécessaire pour agir en qualité de
- **Bienveillance** : Disposition affective d'une volonté qui vise le bien et le bonheur d'autrui
- **Communication non verbale** : Ce qui exclut les mots
- **Écoute active** : Technique de communication visant à verbaliser les émotions que son interlocuteur peine à s'exprimer, notamment par le biais de la reformulation des propos utilisés
- **Émotion** : Expression d'un état lisible dans l'attitude intérieure et repérable sur le visage et dans la gestuelle.
- **Empathie** : Mécanisme fusionnel sans aucune prise de distance, dans lequel les émotions de l'autre sont comprises sans être partagées
- **Épistémologie** : Etude critique des sciences, destinée à déterminer leur origine logique, leur valeur et leur portée (théorie de la connaissance)
- **Geste** : Position ou mouvement (conscient ou non)
- **Item** : Expression d'un élément d'observation
- **Mensonge** : Omission soit au travestissement volontaire d'une part ou de la totalité de la vérité
- **Microdémangeaisons** : Démangeaisons non conscientes produites par une vasodilatation des vaisseaux sanguins et tenant leur origine dans l'inhibition d'une réaction
- **Micromouvements** : Gestes non conscients et subreptices
- **Non verbal** : Utilisé dans les contextes de communication, et qui ne relève pas du sens des mots
- **Proxémie** : Analyse de l'attitude non verbale prenant en compte les distances. C'est la dimension périverbale du langage non verbal.
- **Subliminal** : Mouvement effectué inconsciemment, qui n'est pas détecté à l'œil nu par celui ou celle à qui il a été adressé et qui produit des effets réels sur l'attitude de ce dernier
- **Test MBTI** : Test psychologique permettant de mieux connaître sa personnalité, cela permet de définir 16 types psychologiques différents
- **Test psychométrique** : Test qui étudie l'ensemble des techniques de mesures pratiquées en psychologie, ainsi que les techniques de validation et de l'élaboration de ces mesures.

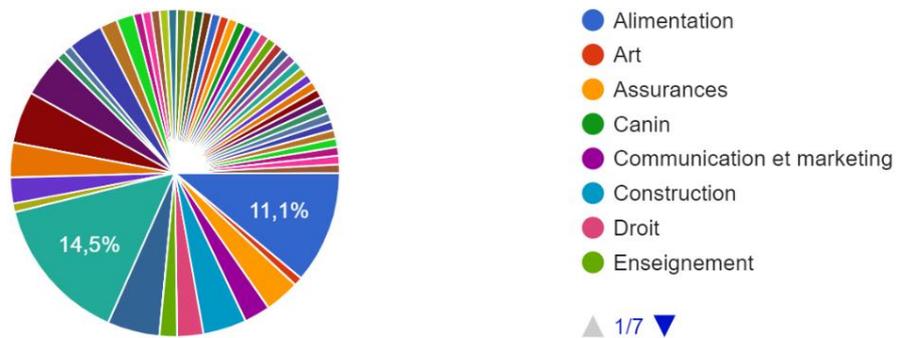
Annexe 2 : étude de base auprès d'un échantillon

ÉTUDE

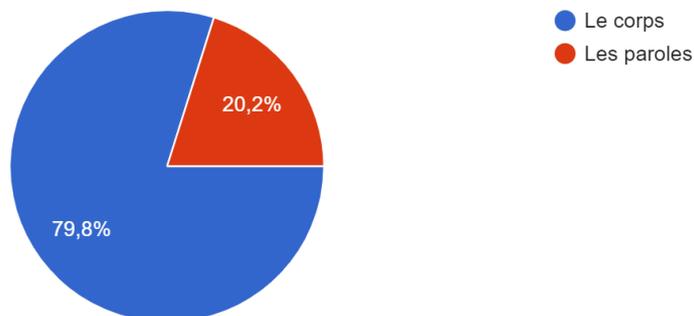
Quel est votre âge?



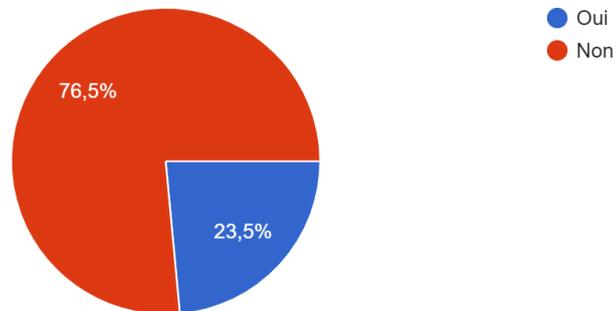
Dans quel domaine travaillez/étudiez-vous?



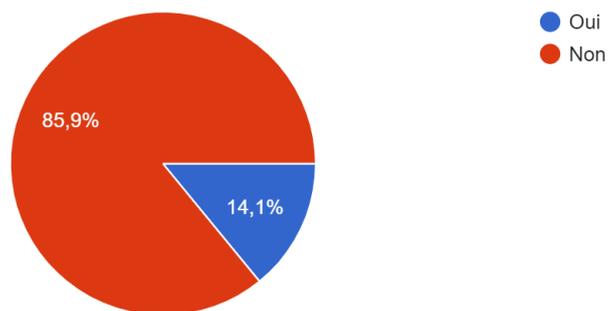
D'après vous, quel élément communique le plus?



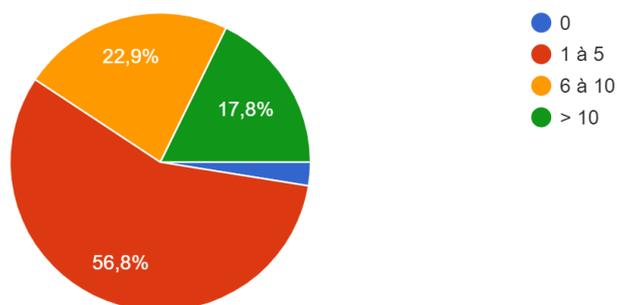
Avez-vous déjà entendu parler de la "Synergologie"?



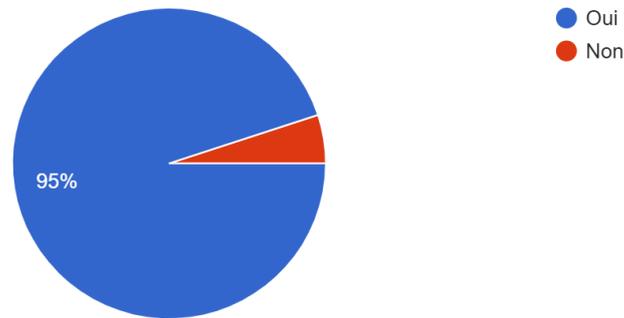
Si oui, pratiquez-vous cette discipline dans votre vie professionnelle?



Combien d'entretiens d'embauche avez-vous effectués jusqu'à maintenant (en tant que candidat)?



Pensez-vous être analysé (pas seulement dans ce que vous dites, mais également dans votre gestuelle, présentation, intonation de votre voix, etc.) lors de vos entretiens?



Si vous savez que vous serez analysé, tant dans vos paroles et votre comportement non verbal, vous comporteriez-vous différemment ? (Merci de justifier votre réponse)

Oui, en essayant de pas être trop stressé

Je limiterai mes mouvement et me renfermerai sur moi même. Il n'est pas agréable de se savoir analyser

Oui, légèrement. Faire une bonne impression, et ne pas se comporter de manière familière mais toujours rester au plus proche de ce que je suis.

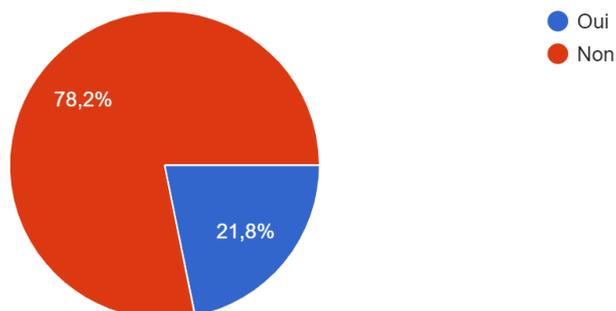
Oui je ferais attention à tout et rien ne serait laissé au hasard !

Oui, J ai pris connaissance de cette science et l ai mise en pratique, enfant que recruter et recruteur.

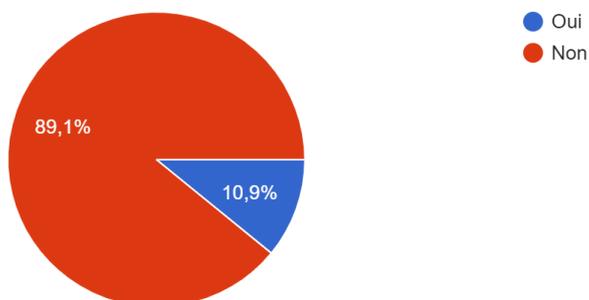
Oui, en adoptant une posture, gestuelle et intonation montrant de la confiance, sérénité et détermination, afin d'être jugé plus compétent et apte pour un poste

Oui, je prendrais des postures différentes selon l'image que je souhaiterais renvoyer. Je ferais également attention à l'intonation de ma voix pour paraître sûr de moi.

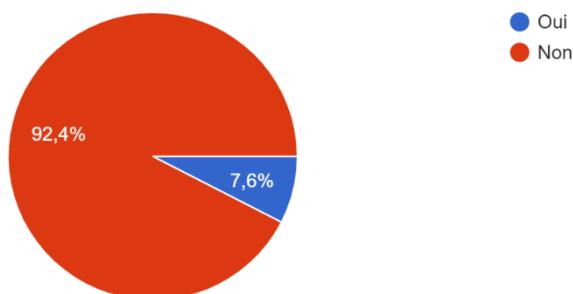
Vous est-il déjà arrivé de mentir lors de vos entretiens d'embauche avec les recruteurs ?



Vous est-il déjà arrivé de mentir lors de votre demande d'entretien (par exemple sur votre curriculum vitae, votre lettre de motivation, etc.) ?



Avez-vous déjà menti à vos ressources humaines (dans vos emplois actuels ou précédents) ?



Pensez-vous qu'il serait bien de pouvoir décrypter les non-dits de vos interlocuteurs ? (Merci de justifier votre réponse)

Oui, afin de bien comprendre ce qui se cache derrière

Oui, cela évite des pertes de temps pour tous

Oui, afin de mieux les comprendre

Jusqu'à une certaine limite oui. Que cela ne rentre pas dans la sphère privée et que ca ne soit pas intrusif

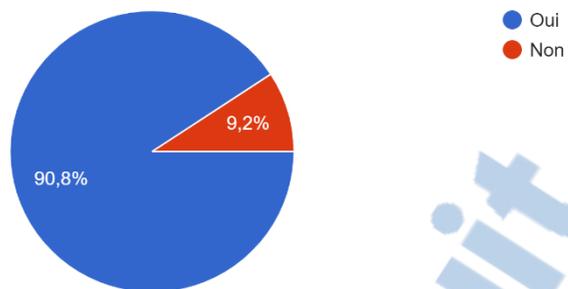
Ce serait extrêmement intéressant, mais je trouve qu'il faut laisser aux gens la liberté de tout dévoiler ou non.

Oui on pourrait comprendre plus de choses

Oui, pour connaître la vraie personnalité de mes interlocuteurs.

Oui, car cela permettrait de mieux connaître le feed back de l'employeur vis à vis des attentes qu'il a envers soi en tant qu'employé

Si l'on vous donnait la possibilité d'en savoir plus sur l'analyse du langage non verbal, est-ce que vous la saisissez ?



Annexe 3 : Interview d'un synergologue

QUESTIONNAIRE SYNERGOLOGUE

Depuis combien de temps pratiquez-vous cette discipline ?

Elle a commencé il y'a 10 ans, et elle enseigne cette matière depuis 5 ans

Pour quelles raisons avez-vous choisi cette profession ?

Elle m'explique que depuis jeune elle analysait les mimiques d'une de ses collègues en essayant de comprendre ce que cela pouvait signifier. Elle explique que c'est par envie et selon ses histoires personnelles.

Quelles sont vos tâches quotidiennes ?

Collaboration avec des entreprises, recrutement, enseignement, etc.

Avez-vous rencontré des difficultés pour vous imposer comme synergologue reconnue ?

Elle explique qu'elle se bat tous les jours pour imposer cette profession comme une activité sérieuse et cadrée.

Est-ce que la synergologie est une discipline fiable, selon vous ? Merci de bien vouloir justifier votre réponse.

Non, elle explique la complexité du fonctionnement de l'être humain dont on ne cessera jamais d'en apprendre

Vous arrive-t-il de procéder à des entretiens d'embauche ?

Oui, depuis 20 ans

Vous est-t-il déjà arrivé de vous tromper sur une personne ou une situation ?

Non

Quel aspect vous intéresse le plus dans cette discipline ?

Le côté bienveillant, et le fait de chercher la vérité (sans chercher le mensonge)

Avez-vous l'impression que les gens changent de comportement lorsqu'ils apprennent en quoi consiste votre profession ?

Oui

Rapport-gratuit.com 
LE NUMERO 1 MONDIAL DU MÉMOIRES

Annexe 4 : Interview no 1 d'un gestionnaire RH

QUESTIONNAIRE RESSOURCES HUMAINES

Depuis combien de temps travaillez-vous dans ce domaine ?

3 ans

Pourquoi avoir choisi cette profession ?

Côté humain et stratégie.
Accompagnement de femmes et d'hommes innovants au cœur du business.

Quelles sont vos tâches quotidiennes ?

Administration (cycle vie collaborateurs, contrats,..), Stratégie RH (procédure/processus, prise de décisions,..), Recrutement.

Quelle activité est la plus présente dans votre profession ?

Accompagnement humain, Stratégie, recrutement, Admin

Comment se déroule un « entretien type » lorsque vous rencontrez des candidats, et est-ce toujours le même ? Merci de bien vouloir justifier votre réponse.

Accueil, présentation groupe, temps de parole candidat, questions RH/tech, questions candidats, suivi processus, remerciements.
Oui, toujours le même processus pour l'image de marque.

Êtes-vous formés à l'analyse comportementale ? Si oui, l'êtes-vous tous au sein de votre entreprise ?

Oui, brevet spécialiste RH
Non, uniquement RH

Avez-vous déjà entendu parler de la « synergologie » ? Si oui, pouvez-vous expliquer brièvement ce que vous savez sur cette discipline ?

Oui, permet d'identifier l'interprétation de la comm humaine (langage corporel, expressions)

**Pratiquez-vous cette analyse lors de vos entretiens et pour quelles raisons ?
Merci de bien vouloir justifier votre réponse.**

Oui, car j'ai été formée notamment au décryptage vidéo d'hommes politiques (Analyse du langage non verbal, mimiques, gestuel, yeux, etc.)

**Expliquez-vous aux candidats non retenus, les raisons de votre refus ?
Merci de bien vouloir justifier votre réponse.**

Cela dépend du mode de réponse.
Candidats reçus oui, candidats non reçus en entretien non sauf si demande par mail.

**Avez-vous déjà pu, grâce à une analyse non verbale, détecter le mensonge ?
Si oui, de quelle manière ?**

Oui, le regard permet facilement de détecter le mensonge car il est difficile de le contrôler (PNL regarder à droite = images construites)

Vous est-il déjà arrivé de vous tromper sur le choix du candidat ?

Oui, le recrutement n'est pas une science exacte et certains candidats sont très bien briefés pour se vendre.

Pensez-vous que lors des recrutements, les candidats peuvent mentir sur des éléments importants ?

Cela arrive, c'est pourquoi il est important de consacrer du temps à l'analyse du CV et d'appeler les références.

Êtes-vous formé à l'analyse des documents écrits que vous recevez en cas de recrutement (Curriculum Vitae, lettre de motivation, etc.) ?

Oui, brevet spécialiste RH et en pratique à force d'en rédiger nous apprenons les subtilités.

Vous arrive-t-il de faire appel à des psychologues ou synergologues, lors de vos entretiens d'embauche ? Si oui, pour quelles raisons ?

Nous avons à l'époque un psychologue cependant n'est pas une obligation dans notre domaine d'activité.

Si vous aviez la possibilité d'avoir un détecteur de mensonge lors de vos entretiens avec les candidats, le souhaiteriez-vous ? Merci de bien vouloir justifier votre réponse.

Non, nous partons du principe que les candidats sont de bonne foi et si certains mentent c'est pour leurs propres raisons. Le but du recrutement n'est pas de mettre « à nu » le candidat mais de permettre un échange constructif et enrichissant.

Selon vos compétences et expériences acquises dans votre domaine, quels conseils donneriez-vous à une personne en recherche d'emploi afin de se démarquer des autres candidats et de retenir votre attention ?

De se préparer, rester lui-même et évacuer le stress car il peut être mauvais mais surtout d'être honnête.

Annexe 5 : Interview no 2 d'un cabinet de recrutement

QUESTIONNAIRE CABINET DE RECRUTEMENT

Depuis combien de temps existe votre groupe ?

Depuis 2009

Comment se déroule un « entretien type » lorsque vous rencontrez des candidats, et est-ce toujours le même ? Merci de bien vouloir justifier votre réponse.

Dans un premier temps, ils entament une discussion très ouverte, afin de baisser la garde du candidat. Cependant, il n'y a pas d'entretien type. Cela dépend toujours du client, de l'activité/fonction. Mais en soi, ils mettent à l'aise d'entrée et expliquent ce que le client attend, comment il est, etc.

Êtes-vous formés à l'analyse comportementale ? Si oui, l'êtes-vous tous au sein de votre entreprise ?

Ils se forment « sur le tas ». C'est l'expérience qui joue ce rôle. Ils mentionnent également « l'école de la vie ». Pour eux, tout fonctionne surtout à l'intuition et la connaissance du client.

Avez-vous déjà entendu parler de la « synergologie » ? Si oui, pouvez-vous expliquer brièvement ce que vous savez sur cette discipline ?

Non, ils ne connaissent pas le nom, mais connaissent l'analyse du langage corporel.

Pratiquez-vous cette analyse lors de vos entretiens et pour quelles raisons ? Merci de bien vouloir justifier votre réponse.

Ça leur arrive mais pas souvent. Ils préfèrent écouter leurs intuitions et leurs ressentis.

Avez-vous déjà pu, grâce à une analyse non verbale, détecter le mensonge ? Si oui, de quelle manière ?

Oui, en général ils le ressentent.

Vous est-il déjà arrivé de vous tromper sur le choix du candidat ?

Très rarement car ils écoutent vraiment les envies du client et leurs attentes.

Pensez-vous que lors des recrutements, les candidats peuvent mentir sur des éléments importants ?

Ils disent que ça peut arriver, mais qu'en général ils parviennent à le sentir.

Êtes-vous formé à l'analyse des documents écrits que vous recevez en cas de recrutement (Curriculum Vitae, lettre de motivation, etc.) ?

Non, c'est de nouveau l'expérience qui les a formés. Ils décryptent assez rapidement lorsque des éléments ne sont pas cohérents.

Vous arrive-t-il de faire appel à des psychologues ou synergologues, lors de vos entretiens d'embauche ? Si oui, pour quelles raisons ?

Non, mais ils font parfois appel à des experts.

Si vous aviez la possibilité d'avoir un détecteur de mensonge lors de vos entretiens avec les candidats, le souhaiteriez-vous ? Merci de bien vouloir justifier votre réponse.

Non, ils me font comprendre qu'ils préfèrent mettre à l'aise afin de ne pas déshumaniser les candidats.

Selon vos compétences et expériences acquises dans votre domaine, quels conseils donneriez-vous à une personne en recherche d'emploi afin de se démarquer des autres candidats et de retenir votre attention ?

Savoir quels éléments majeurs ressortir et mettre en avant lors de l'échange. Mettre en perspective à qui on s'adresse.

Annexe 6 : Interview d'un étudiant en RH

QUESTIONNAIRE ÉTUDIANT RH

En quelle année êtes-vous actuellement ?

Je suis actuellement en formation avec Romandie Formation, il s'agit d'un cours de 8 mois afin de pouvoir passer l'examen de certificat en gestion du personnel.

Pourquoi avoir choisi cette orientation ?

Car j'ai découvert ce monde lors de mon apprentissage et j'ai tout de suite aimé le facteur humain qu'apportait ce domaine ; en d'autres mots, je suis tout simplement heureux de pouvoir contribuer au bien-être des personnes dans une entreprise

Quelles sont les disciplines qui vous sont enseignées ?

Droit du travail (CO, LT, OLT1), calculs de salaires, assurances sociales (connaître leurs bases dans le système d'assurances, leurs buts, concepts des 3 piliers, conditions d'octroi et prestations, financement), le management en entreprise, communication interne, autorisation de travail, formation entreprise, économie nationale en entreprise et méthodologie d'apprentissage

Qu'est-ce qui est évalué pour l'obtention de votre diplôme ?

Tous les critères du point 3 sous différentes taxonomies selon les chapitres

Est-ce que la communication non verbale vous est enseignée dans votre cursus scolaire ? Si oui, à quel degré ?

Non pas réellement, quelques bases uniquement

Avez-vous déjà entendu parler de la synergologie ? Si oui, pouvez-vous résumer ce que vous savez à ce sujet et dans quel cadre en avez-vous entendu parler ?

Je sais qu'il s'agit du domaine de la communication non verbale, comme quoi certains gestes veulent parfois dire plus que les mots, et a entendu parler au travail principalement

Comment doit, théoriquement selon vos études, se dérouler un entretien d'embauche ? Quelles sont les étapes à suivre ?

L'entretien d'embauche doit se dérouler de la manière suivante : a) salutations ; b) présentations (nom, prénom, parcours professionnel) ; c) quelles sont ses compétences (analyse de CV, qualité, défaut, que sait-il faire, etc.) ; d) Pourquoi notre entreprise ? (Que peut-il apporter, est-il intéressé par le domaine ?) ; e) Hobby (savoir ce qu'il fait en savoir un peu plus sur sa personnalité) f) a-t'il des questions ? ; g) conclusions de l'entretien

Si plusieurs candidats répondent aux mêmes qualifications, de quelle manière devez-vous les départager ?

Je les départage de manière arbitraire en jugeant des critères autres que les qualifications tel que : capacité d'intégration, motivations, budgets.

Pouvez-vous être mené à faire appel à des psychologues ou synergologues pour vous aider lors d'entretien d'embauche ? Si oui, pour quelles raisons ?

Pas dans mon domaine d'activité malheureusement (placement de personnel)

Êtes-vous formé à la détection du mensonge ? Si oui, de quelle manière ?

Non, malheureusement pas, mais je pense que ça pourrait être intéressant

Êtes-vous formé à l'analyse des documents écrits que vous recevez lors de vos recrutements (Curriculum Vitae, lettre de motivation, etc.) ?

Oui, par mon directeur ou mon chef qui m'apprennent à distinguer un meilleur certificat de travail qu'un autre par exemple, ou encore à distinguer les qualifications et compétences sur un CV.

Êtes-vous pour que les recrutements se fassent uniquement de manière digitale ? Merci de bien vouloir justifier votre réponse.

Non pas du tout, je trouve très intéressant ce premier contact humain lors de l'entretien, car il permet de voir plus facilement sur le « feeling » est adapté aux valeurs de l'entreprise, contrairement à un entretien de manière digitale.

Selon vos compétences acquises, quels seraient les conseils que vous donneriez à une personne en recherche d'emploi pour se démarquer des autres candidats et retenir l'attention des recruteurs ?

a) Lettre de motivation personnalisée ; b) CV qui ressorte bien les compétences et qualité de la personne ; c) Préparer ses entretiens (connaissances sur l'entreprise) ; d) Présentation adaptée aux valeurs de l'entreprise ; e) Se présenter

quelques minutes en avance à l'entretien pour montrer que l'on se sent concerné ;
f) Toujours regarder dans les yeux ; g) Gestuelle ouverte et non braquer sur lui-même ; h) Poignée de main ferme et non mole ; i) Si bon feeling faire un mail qui confirme la volonté de travailler pour, et expliquer les raisons.

Rapport-Gratuit.com

Annexe 7 : Interview d'un inspecteur LFA

QUESTIONNAIRE INSPECTEUR LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Depuis combien de temps pratiquez-vous cette profession ?

2 ans

Pourquoi avoir choisi ce domaine ?

Pour les enquêtes, surtout les auditions (interrogatoire)

Quelles sont vos tâches quotidiennes ?

Analyse de documents, observation, filatures, photos/vidéos, recherches OSINT (réseaux sociaux), auditions, admin.

Comment se déroule un « entretien type » avec un de vos assuré ?

Accueil ; mise en confiance ; infos juridiques ; cadre légal/protocole début audition ; 1^{ère} partie ; questions ouvertes → Bilan situation → acquisition dires (mensonges). 2^{ème} partie : Confrontation aux preuves accablantes

Êtes-vous formés à l'analyse comportementale ? Si oui, l'êtes-vous tous au sein de l'assurance ? Si non, pourquoi ?

Oui, uniquement les inspecteurs LFA car leur expériences Police + formation coûteuse

Avez-vous déjà entendu parlez de la « synergologie » ? Si oui, dans quel cadre ?

Oui, dans un but de perfectionnement de l'analyse du non verbal → détection du mensonge

Pratiquez-vous cette analyse lors de vos entretiens ?

Oui, dès l'accueil. Déjà même dans la disposition de la salle ; volontairement nous éloignons le siège dévolu à l'assuré pour mieux le voir (prox table/obstacle) et pour le déstabiliser

**Si vous analysez le langage non verbal de votre assuré, l'en informez-vous ?
Merci de bien vouloir justifier votre réponse.**

Normalement pas. Cela doit rester un atout. Cependant, si l'assuré présente des traces sur mains/doigts qui indiquent/révèlent son activité, on les lui rappelle.

Avez-vous déjà pu, grâce à cette analyse, détecter le mensonge ?

Oui, par des signes de nervosité, de malaise, de stress.

Vous permet-elle de faire des économies à votre assurance ? Si oui, de quelle ampleur ?

Oui, des millions

Est-ce que la synergologie est considérée comme une science exacte pour vous ? Merci de bien vouloir justifier votre réponse.

Pas « exacte », elle sert de fil rouge, d'indice mais n'est pas « exacte » car un signe peut révéler, plutôt être interprété différemment suivant le contexte. Aussi, certains signes doivent être tolérés aux vues de la situation de facto stressante.

Êtes-vous formé à l'analyse des documents écrits que vous recevez de vos assurés (Certificats médicaux, rapports psychologiques, etc.) ?

Formé à l'analyse de faux documents ou à l'analyse de l'écriture (mots, syntaxe, conjugaison) d'un assuré → pas formé aux diagnostics

Annexe 8 : code déontologique de la synergologie

Associations Européenne de Synergologie

A.E.S.

Code de déontologie de la Synergologie®

La Synergologie® est une discipline dans le champ des relations humaines. Fondée officiellement en 1996 dans un esprit scientifique, rigoureux et méthodique, sa pratique relève du domaine de la communication et ses règles d'application sont régies par un code de déontologie.

Champ d'application du code de déontologie Synergologique

Article 1 : Le Code s'impose à tous les Synergologues.

Article 2 : Le Code fixe les principes éthiques de la Synergologie. Il précise en outre la nature de la pratique des Synergologues diplômés. Il est susceptible d'adaptation lorsqu'une situation juridique ou sociologique locale l'exige.

Article 3 : Il peut être modifié sur proposition et après consultation du Conseil d'Administration de l'Association Européenne des Synergologues.

Article 4 : Les codes et réglementations internes des associations locales ou nationales spécifiques doivent respecter ses recommandations.

Article 5 : Les Synergologues portent ce titre après avoir suivi la formation *ad hoc* et passé avec succès les différentes évaluations inscrites à son programme permettant l'obtention du diplôme de Synergologue.

Article 6 : Les Synergologues doivent par ailleurs être actifs au sein de l'AES et s'engagent à maintenir à jour leurs connaissances et maîtrise de la discipline. Ils observent en toute occasion les règles de déontologie qu'exige leur titre.

Article 7 : Toute violation du code de déontologie fera l'objet d'une évaluation et sera traitée en accord avec les Statuts de l'AES dont il dépend.

Principes Fondamentaux :

Article 8 : Il est attendu des Synergologues qu'ils respectent et appliquent dans les règles de l'art les cinq principes fondamentaux suivants:

- L'intégrité dans la démarche.
- La transparence professionnelle.
- L'objectivité dans le traitement de l'information.
- L'impartialité de jugement.
- L'honnêteté de positionnement.

Article 2 : Le Code fixe les principes éthiques de la Synergologie. Il précise en outre la nature de la pratique des Synergologues diplômés. Il est susceptible d'adaptation lorsqu'une situation juridique ou sociologique locale l'exige.

Article 3 : Il peut être modifié sur proposition et après consultation du Conseil d'Administration de l'Association Européenne des Synergologues.

Article 4 : Les codes et réglementations internes des associations locales ou nationales spécifiques doivent respecter ses recommandations.

Article 5 : Les Synergologues portent ce titre après avoir suivi la formation *ad hoc* et passé avec succès les différentes évaluations inscrites à son programme permettant l'obtention du diplôme de Synergologue.

Article 6 : Les Synergologues doivent par ailleurs être actifs au sein de l'AES et s'engagent à maintenir à jour leurs connaissances et maîtrise de la discipline. Ils observent en toute occasion les règles de déontologie qu'exige leur titre.

Article 7 : Toute violation du code de déontologie fera l'objet d'une évaluation et sera traitée en accord avec les Statuts de l'AES dont il dépend.

Article 8.2.2 : Dans l'esprit du développement de la discipline, il est établi qu'il est bénéfique de se présenter comme Synergologue ou d'utiliser le mot Synergologie® dans les contributions écrites ou apparitions publiques. Dans les cas où la mention Synergologie® ne serait pas clairement attestée, la personne pourra être auditionnée par l'AES. Si la bonne foi n'est pas avérée, des mesures disciplinaires pourront être mises en œuvre, conformément aux procédures relevant des Statuts et du règlement intérieur de l'Association.

8.3 Objectivité dans le traitement de l'information :

Article 8.3.1 : Les Synergologues font preuve du plus haut degré d'objectivité en collectant, évaluant et transmettant les informations relatives aux personnes dont ils dressent le profil Synergologique.

Article 8.3.2 : Les Synergologues ne se laissent pas influencer dans leur jugement par leurs intérêts personnels professionnels ou par autrui.

Article 8.3.3 : Les Synergologues formulent des observations sérieuses conformes à l'enseignement et aux préceptes Synergologiques, mais également et plus largement, recevables par la communauté scientifique.

Article 8.3.4 : Les Synergologues, dans le domaine de la recherche, mettent en œuvre tous les moyens dont ils disposent pour croiser le champ des observations Synergologiques avec celui d'autres disciplines scientifiques.

Article 8.3.5 : Les Synergologues auront à cœur de transmettre dans le champ de la recherche scientifique le produit de leurs observations et d'établir des validations externes hors du champ de la Synergologie®.

8.4 Impartialité de jugement :

Article 8.4.1 : Les Synergologues ne doivent pas prendre part à des activités ou établir des relations qui pourraient compromettre le caractère impartial de leur enseignement ou de leurs observations.

Article 8.4.2 : Toute intervention Synergologique doit exclure toute opinion ou jugement de valeur dont le caractère sérieux et scientifique ne pourrait pas être démontré.

8.5 Honnêteté de positionnement :

Article 8.5.1 : Les Synergologues utilisent la méthodologie propre à leur pratique et appliquent leurs connaissances, savoir-faire et expériences requis pour la réalisation de leurs travaux.

Article 8.5.2 : Les Synergologues s'engagent exclusivement dans des travaux pour lesquels ils ont les connaissances, le savoir-faire et l'expérience nécessaires.

Article 8.5.3 : Les Synergologues restent dans le champ de leurs compétences et en reconnaissent les limites.

Article 8.5.4 : Les Synergologues s'efforcent d'améliorer leurs compétences, l'efficacité et la qualité de leurs travaux.

9. Comportement :

Article 9.1 : Les Synergologues ont un comportement humble, exemplaire et respectueux de leurs confrères.

Article 9.2 : Les Synergologues s'engagent à promouvoir la Synergologie®.

Article 9.3 : Les Synergologues s'interdisent toute communication publique visant à discréditer un confrère ou à critiquer la discipline.

Article 9.4 : Les Synergologues s'interdisent l'altération ou la modification des documents produits par un confrère sans son accord.

Article 9.5 : Les Synergologues tiennent la calomnie, les accusations sans preuves, la déformation des faits et le mensonge comme les plus graves fautes professionnelles.

Article 9.6 : Les Synergologues ne reconnaissent comme souveraine que la juridiction de l'AES.

Article 9.7 : Les Synergologues ont un devoir de réserve et de confidentialité dans le cadre de leurs interventions.

Article 9.8 : En cas de doute, les Synergologues consultent l'AES.

Source : <https://synergologie-aes.eu/wp-content/uploads/2018/03/Code-de-d%C3%A9ontologie-de-la-synergologie-V-2-d%C3%A9cembre-2014-1.pdf>