

Compétences

Une bonne gestion des compétences dans les entreprises est un élément primordial dans le recrutement, la formation et le développement des compétences.

1

L'ASPECT
recrutement



Ce document a pour but de mettre en lumière les différents critères ou compétences essentiels pour concevoir des fiches de postes, des affichages sur les plateformes de recrutement, des questionnaires d'entrevue, ainsi que pour bâtir des mises en situation pertinentes en adéquation avec les prérequis ou critères essentiels pour combler les exigences des postes à pourvoir.

Il est impératif de bâtir un document qui vous aidera à poser les bonnes questions durant votre processus de recrutement en fonction de vos réels besoins. De plus, l'avantage de standardiser cette documentation va permettre d'évaluer vos candidats sur les mêmes critères de sélection.

2

L'ASPECT
développement
et évaluation
des compétences



Une bonne gestion des compétences peut également servir à vous aider dans l'élaboration d'un questionnaire d'évaluation annuelle. En effet, en fonction des résultats des évaluations annuelles de vos employés, il est important, en tant qu'employeur, de participer au développement des compétences de ces derniers. C'est pourquoi ce document peut vous aider à standardiser vos critères d'évaluation et à déceler les points à améliorer chez vos employés.

3

L'ASPECT
formation



Ce document peut également être pertinent dans la planification d'un plan de formation pour les employés. Par conséquent, il faut déterminer quelles formations peuvent se donner à l'interne et à l'externe et, surtout, par qui ou par quelle compagnie. En effet, en fonction de vos besoins, il est essentiel que votre plan de formation soit pertinent, organisé, standardisé et clair. Il peut donc être intéressant de baser celui-ci sur les compétences que vous cherchez à développer chez vos employés.

Cette liste est non exhaustive; d'autres compétences ou critères peuvent être ajoutés afin de mieux cibler vos besoins.

Liste de compétences

→ **ORIENTATION CLIENT** - Répond efficacement aux besoins des clients en posant des questions pour déterminer et comprendre leurs besoins, intérêts et objectifs. Fournit une assistance rapide, efficace et personnalisée pour répondre aux exigences, aux demandes et aux préoccupations des clients. S'assure que des informations précises et opportunes sont fournies à ces derniers. Fait un suivi avec les clients après la prestation de service pour s'assurer que les problèmes/préoccupations sont résolus, ajuste les services en fonction des commentaires des clients et anticipe leurs besoins futurs. Projette une image professionnelle de soi et de l'organisation.

→ **TRAVAIL D'ÉQUIPE** - Volonté de travailler en équipe en comprenant son rôle dans l'équipe, en choisissant les bons comportements et en développant des relations de travail constructives et coopératives avec les autres pour atteindre les objectifs communs. Communique efficacement au sein de l'équipe pour encourager les autres à exprimer leurs idées et opinions, ainsi que proposer des critiques constructives d'une manière positive.

→ **RÉSOLUTION DE PROBLÈMES ET PRISE DE DÉCISION** - Démonstre une capacité à anticiper ou à identifier l'existence d'un problème, à le comprendre et à rechercher des informations supplémentaires et pertinentes pour le résoudre. Développe et analyse une variété d'approches alternatives de qualité, afin de choisir la meilleure solution au problème. Met en œuvre une approche réaliste pour la solution choisie en temps opportun. Évalue les résultats de la solution appliquée.

→ **PROFESSIONNALISME** - Fait preuve de professionnalisme à tout moment en maintenant un comportement adéquat et professionnel envers les clients et les collègues. Affiche des traits tels que le respect, la convivialité, l'honnêteté et la fiabilité, afin de fournir un service exceptionnel. Se conforme aux normes spécifiques fixées par l'établissement en matière de tenue vestimentaire et d'hygiène personnelle appropriées pour l'entreprise. Fait preuve de sang-froid dans des situations stressantes ou difficiles et accepte les critiques avec tact pour en tirer des leçons et progresser.

→ **FIABILITÉ** - Fait preuve de cohérence et prévoit bien tous les aspects du travail, en remplissant ses obligations et en assumant la responsabilité de son poste.

Se conforme aux règles, politiques et procédures organisationnelles. Respecte ses engagements avec diligence et accomplit systématiquement les tâches assignées dans les délais raisonnables, avec un minimum de supervision. Fait preuve de ponctualité. Vérifie soigneusement le travail accompli, afin de s'assurer que tout est conforme et que les détails essentiels ont été pris en compte. Si nécessaire, prend les mesures adéquates afin d'ajuster les erreurs ou les incohérences qui auraient pu être constatées.

→ **ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL** - Crée un environnement de travail efficace en partageant des informations et des ressources pour aider ses collègues à effectuer efficacement leur travail. Prend de bonnes décisions pour l'organisation au bon moment. Favorise le travail d'équipe en encourageant les subordonnés directs à faire des suggestions pour améliorer leur travail et les services fournis par l'établissement. Reconnaît les signes de conflit et prend les mesures appropriées.

→ **GESTION D'ÉQUIPE** - Gère efficacement le rendement du personnel en établissant et en communiquant clairement les objectifs et les normes de rendement. Attribue les tâches en fonction des compétences individuelles tout en reconnaissant la responsabilité de tous. Agit en tant que personne ressource et formateur, surveille les affectations, fournit un soutien, assure l'exécution des tâches conformément aux spécifications convenues et reconnaît les réussites et les réalisations des employés. Évalue les attentes en matière de rendement et fournit un encadrement et un mentorat appropriés pour encourager le développement du personnel.

→ **LEADERSHIP** - Favorise un environnement de travail positif, sain et sécuritaire et motive les membres de l'équipe à obtenir des résultats solides tout en atteignant leur potentiel individuel. Construit efficacement la confiance avec les employés, la direction et les clients. Agit comme un modèle en démontrant son dévouement face au service à la clientèle, à l'amélioration continue, à la santé et la sécurité et à la rentabilité de l'entreprise.

→ **TECHNIQUE** - Démonstre une connaissance approfondie et une capacité suffisante pour aborder des situations inhabituelles n'ayant pas de précédents clairs, ainsi qu'une capacité à élaborer des améliorations aux approches et aux méthodes et à les

intégrer à d'autres. Possède de fortes connaissances du domaine d'activité de l'entreprise.

→ **CONFIANCE** - Démonstre une confiance en soi, en ses actions et envers son équipe, afin de lui faire ressentir le sentiment d'avoir de la valeur et d'être reconnue.

→ **INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE** - A la capacité de bien gérer ses émotions et de prendre du recul sur les situations qui peuvent sembler difficiles. N'agit pas sous le coup de l'émotion et de façon impulsive sans avoir préalablement analysé ses émotions.

→ **EMPATHIE** - Fait preuve d'empathie face aux autres personnes qui font partie du milieu de travail. Est en mesure de se mettre à la place des autres et de comprendre les différentes réalités.

→ **GESTION DU TEMPS** - A une bonne gestion du temps alloué à chaque tâche. Ne multiplie pas les tâches sans avoir prévu des échéanciers. Est capable de se remettre en question en déterminant les éléments qui font perdre du temps et sait apporter les correctifs nécessaires au besoin.

→ **AUDACE** - Est capable d'oser et de tenter de nouvelles choses ou approches. Propose des idées qui sortent du cadre commun.

→ **AUTONOMIE** - Sait faire preuve d'autonomie. Gère son temps, ses tâches et son comportement de manière efficace, tout en gardant en tête les normes et procédures de l'entreprise.

→ **MOTIVATION** - Motive et est motivé dans les aspects reliés à l'environnement de travail. Donne un sens au travail accompli et aux tâches à effectuer.

→ **SENS DE L'INITIATIVE** - Prend l'initiative de réaliser certaines tâches, tout en respectant les normes et procédures de l'entreprise. Va au-delà des attentes de base et prend les devants sur certaines situations en analysant et évaluant celles-ci. Est proactif, audacieux et a un dynamisme positif.

→ **COMMUNICATION** - Rassemble, analyse et traite de manière critique l'information dans les délais impartis. Évalue les possibilités offertes, tout en comprenant la structure de la communication. Découvre les lacunes dans la communication reçue et trouve de l'information supplémentaire si nécessaire. Transmet l'information de manière correcte et adaptée.

Liste de compétences → GESTION DE L'INFORMATION

→ COMPRENDRE L'INFORMATION -

Comprend des informations élémentaires, peut travailler avec de l'information floue et estime correctement ses connaissances. Comprend les instructions, textes et idées de base. Peut travailler dans un environnement où l'information n'est ni claire ni complète. Estime ses propres connaissances et capacités et connaît ses limites.

→ ASSIMILER L'INFORMATION -

Rassemble, traite et restitue correctement l'information dans les délais impartis.

→ ANALYSER L'INFORMATION - Traite l'information de manière critique et évalue les alternatives disponibles, tout en comprenant la structure de celle-ci.

→ INTÉGRER L'INFORMATION - Établit des liens corrects et pertinents entre les diverses données en vue d'une intégration dans un ensemble cohérent et énumère

une série d'alternatives. Élabore une conclusion adéquate sur la base de la synthèse et des alternatives générées.

→ INNOVER - Pense de manière innovante en apportant des idées différentes et créatives. Découvre des pistes, perspectives ou combinaisons nouvelles, qui ne découlent pas des processus existants.

→ CONCEPTUALISER - Traduit des raisonnements et concepts abstraits et généraux en solutions pratiques. Raisonne de manière globale sans se perdre dans les détails.

→ COMPRENDRE L'ORGANISATION - Regarde au-delà des frontières des services/directions, connaît les évolutions de l'environnement et détermine les paramètres de l'organisation. Suit et comprend l'évolution de l'environnement externe, afin de pouvoir garantir un

niveau de service adapté. Détermine les paramètres organisationnels internes en fonction de la vision et de la stratégie de l'organisation, en vue d'en optimiser les processus.

→ DÉVELOPPER UNE VISION - Développe une vision globale, une mission et une stratégie pour l'entièreté de l'organisation. Intègre plusieurs facteurs de l'environnement dans une vision et une mission cohérentes, en les traduisant en lignes directrices générales ayant un impact positif sur l'organisation à moyen et long terme. Développe un plan stratégique cohérent, en phase avec la mission et la vision de l'organisation, sur la base d'informations relatives à l'environnement externe.

Liste de compétences → GESTION DES TÂCHES

→ EXÉCUTER DES TÂCHES - Utilise les moyens disponibles et effectue les tâches simples ou répétitives de façon autonome, correcte et systématique. Suit les règles et les procédures en vigueur.

→ STRUCTURER LE TRAVAIL - Structure son travail en fixant les priorités et en accomplissant une multitude de tâches différentes de façon systématique, tout en respectant les délais prévus.

→ RÉSOUDRE DES PROBLÈMES - Affronte les situations imprévues en les identifiant, en les comprenant et en les traitant. Accomplit ses tâches avec un minimum d'accompagnement et de sa propre initiative. Dans son domaine d'activité et à partir de son expérience et de ses connaissances, examine de manière objective les alternatives possibles et met en œuvre la solution la plus appropriée.

→ DÉCIDER - Prend les décisions appropriées, à partir d'informations complètes ou incomplètes, en tenant compte de leurs avantages et inconvénients et des différentes options possibles. Initie des actions en partant d'une décision et sans perdre de vue les objectifs à réaliser.

→ ORGANISER - Élabore des plans d'action efficaces, les structure en étapes logiques, en fonction du temps disponible et des priorités et y associe efficacement les ressources (humaines, budgétaires et logistiques) requises.

→ GÉRER LE SERVICE - Gère et suit les délais, les coûts, les activités et les ressources. Suit régulièrement la progression des résultats et, si nécessaire, fait des ajustements de manière adéquate et cohérente en fonction des objectifs à

atteindre. Met en place, gère et assure efficacement le suivi des ressources (humaines, budgétaires, logistiques).

→ GÉRER L'ORGANISATION - Met en place les processus et les structures, gère les budgets et introduit des changements pour l'ensemble de l'organisation. Recherche de nouveaux défis, s'engage dans des directions alternatives et teste de nouvelles méthodes dans un but d'amélioration.

→ PILOTER L'ORGANISATION - Met en œuvre un plan stratégique, des processus et des structures d'organisation. Reconnaît et profite des opportunités en vue d'une optimisation des résultats. Est attentif aux opportunités et aux menaces, les comprend et en tient compte. Comprend les conséquences des décisions sur l'organisation.

Liste de compétences → GESTION DES COLLABORATEURS

→ PARTAGER SON SAVOIR-FAIRE -

Montre, transmet et partage ses connaissances, ses idées et ses méthodes de travail.

→ **SOUTENIR** - Est une personne de référence et accompagne les autres dans l'exercice de leurs fonctions. Offre son aide aux autres si nécessaire.

→ DIRIGER DES COLLABORATEURS -

Donne des instructions claires, suit et dirige les résultats des collaborateurs et s'assure que tout le monde adopte un comportement adéquat. Donne des directives claires à propos de la tâche et du résultat attendu. Définit des normes de comportement adaptées et veille à ce que chacun respecte les règles.

→ MOTIVER DES COLLABORATEURS -

Reconnaît les qualités de ses employés, les stimule à prendre des initiatives en leur donnant des responsabilités et en adaptant son propre style de leadership. Reconnaît ce que ses collègues ont bien fait et les valorise pour leur implication.

→ DÉVELOPPER DES

COLLABORATEURS - Donne des conseils spécifiques aux employés et les accompagne dans leur développement; permet que de nouveaux comportements soient expérimentés. Fait prendre conscience aux employés de leurs forces et points à développer au niveau de leurs performances et de leur développement.

→ **SOUDER DES ÉQUIPES** - Établit des relations professionnelles efficaces, afin de stimuler la coopération entre les membres d'une équipe et entre les différentes équipes. Affronte les conflits et les résout en identifiant correctement les difficultés et en entreprenant les actions adéquates.

→ **DIRIGER DES ÉQUIPES** - Dirige des équipes en coordonnant leurs activités en fonction des objectifs de l'organisation, en évaluant et en utilisant de manière correcte les compétences des personnes.

→ **INSPIRER** - Inspire les collaborateurs en agissant en tant que modèle de référence, en transmettant la vision et les valeurs de l'organisation.



Liste de compétences → GESTION DES RELATIONS

→ **COMMUNIQUER** - Communique les données, les idées et les opinions de manière correcte, structurée et précise, selon les règles et les procédures établies.

→ **ÉCOUTER ACTIVEMENT** - Écoute attentivement et comprend le message des autres et se met à leur place.

→ **TRAVAILLER EN ÉQUIPE** - Partage ouvertement ses idées et ses opinions et invite les autres à faire de même. Crée un sentiment d'appartenance au groupe en encourageant la communication et en unissant les forces.

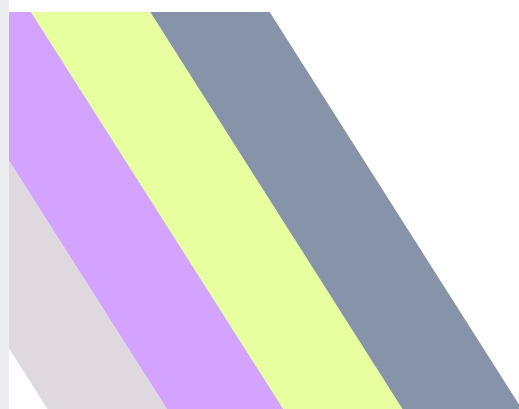
→ **AGIR DE MANIÈRE ORIENTÉE VERS LE SERVICE** - Accorde la priorité aux clients et répond à leurs besoins, en leur assurant un service rapide et personnalisé et en prenant leurs plaintes au sérieux.

→ **CONSEILLER** - Conseille les autres sur la base de sa propre expertise. Construit une relation avec les autres sur la base de sa crédibilité et de son expertise.

→ **INFLUENCER** - Atteint un but prédéfini en utilisant des arguments convaincants; accepte des compromis réalistes et crée des situations « gagnant-gagnant ». Amène ses interlocuteurs à reconnaître la valeur des idées ou actions proposées en adaptant son style de communication et en réagissant de manière efficace aux remarques et aux questions.

→ **ÉTABLIR DES RELATIONS** - Établit et entretient des contacts internes et externes, afin de rester informé des développements les plus récents dans son domaine d'activité. Établit et entretient des contacts avec des partenaires, des instances et des organisations externes.

→ **CONSTRUIRE DES RÉSEAUX** - Identifie des partenaires externes adéquats pour l'organisation à travers des réseaux formels et informels et élabore des alliances stratégiques.



Liste de compétences → **GESTION DE SON FONCTIONNEMENT PERSONNEL**

→ **FAIRE PREUVE DE RESPECT** - Montre du respect envers les autres, leurs idées et leurs opinions, accepte les procédures et les instructions.

→ **S'ADAPTER** - Adopte une attitude souple face aux changements et s'adapte aux circonstances changeantes et à des situations variées.

→ **FAIRE PREUVE DE FIABILITÉ** - Agit de manière intègre, conformément aux attentes de l'organisation et respecte la confidentialité. Agit avec discipline, dans le respect des attentes de l'entreprise, en soutenant et en exécutant les décisions prises.

→ **FAIRE PREUVE D'ENGAGEMENT** - S'implique entièrement en donnant toujours le meilleur de lui-même, en cherchant à atteindre la meilleure qualité et en persévérant, même en cas d'opposition.

→ **GÉRER LE STRESS** - Réagit au stress en se focalisant sur le résultat, en contrôlant ses émotions et en adoptant une attitude constructive face à la critique. Réagit en fonction des objectifs et garde son calme dans les situations professionnelles stressantes.

→ **S'AUTODÉVELOPPER** - Planifie et gère de manière active son propre développement en fonction des possibilités, de ses intérêts et son ambition, en remettant en question de façon critique son propre fonctionnement et en s'enrichissant continuellement par de nouvelles idées et approches, compétences et connaissances.

→ **ATTEINDRE LES OBJECTIFS** - S'implique et démontre de la volonté et de l'ambition afin de générer les résultats visés. Reconnaît les opportunités et entreprend les bonnes démarches au bon moment.

→ **S'IMPLIQUER DANS L'ORGANISATION** - Se porte responsable de l'obtention des résultats visés par son organisation. S'investit et s'implique dans les processus de l'entreprise.

