

Employé chargé des formalités douanières et de l'expédition de marchandises

FF15 Logistique, transport et chaîne d'approvisionnement · ISCO-08 3331 · CBS 0435 Les responsables de la planification du travail et le personnel logistique · ancienneté junior · Aussi appelé: Agent de transit

Gère le traitement administratif des expéditions internationales, depuis les documents de transport jusqu'aux formalités douanières, en assurant la liaison avec le client et le transporteur tout au long du processus.

Le commis aux douanes et au transport de marchandises exerce des fonctions plus étendues que celles d'un déclarant, puisqu'il s'occupe de la planification des transports et des relations avec la clientèle, en plus des questions douanières. La distinction par rapport à un déclarant en douane réside davantage dans l'étendue de ses fonctions administratives que dans ses connaissances spécialisées en matière de déclarations. La sélection échoue souvent avec des candidats qui sont orientés client et compétents sur le plan administratif, mais qui ne possèdent pas suffisamment de connaissances en matière de documentation commerciale internationale pour repérer les erreurs à temps.

Chiffres clés pour ce profil

22 compétences · 6 Compétences à évaluer · 5 compétences déterminantes · centre de gravité: Domaines de connaissances professionnelles 32%, Exécution, savoir-faire, sécurité et développement durable 15%, Autogestion, dynamisme et résilience 14%

1 Aptitudes à mesurer

Ce sont les construits de comportement et d'aptitude de ce profil. Chacun indique quel questionnaire hrmforce le mesure.

Aptitudes à mesurer	Niveau cible	Instrument hrnforce	Méthode de mesure	Ancre comportementale au niveau cible
Sensibilisation à la sécurité Aptitude (référentiel 50): Discipline Éliminatoire		Big Fifty, Competency Check	Situational Judgement Test	Respecte les règles de sécurité sur le lieu de travail et vérifie auprès de ses supérieurs en cas de doute concernant une opération.
Précision et souci du détail Aptitude (référentiel 50): Précision Éliminatoire		Big Fifty, 360 Feedback	Questionnaire de personnalité	Vérifie son propre travail à l'aide d'une liste de contrôle et corrige les erreurs détectées avant de transmettre le travail.
Discipline et respect des engagements Aptitude (référentiel 50): Discipline		Big Fifty, 15PF, 360 Feedback	Questionnaire de personnalité	Se présente à l'heure convenue avec le travail convenu et signale tout retard à son supérieur hiérarchique.
Orientation client Aptitude (référentiel 50): Orientation client		Big Fifty, Competency Check, 360 Feedback	Feedback à 360 degrés	Répond aux questions des clients dans les délais convenus et les oriente vers un interlocuteur compétent lorsque la réponse ne relève pas de ses propres attributions.
Gestion de la pression liée à la charge de travail Aptitude (référentiel 50): Résilience face au stress		Big Fifty, Competency Check, Pulse Survey	Entretien structuré	Indique au supérieur hiérarchique que le travail ne correspond pas au temps disponible et accepte le choix qui a été fait.

Aptitudes à mesurer	Niveau cible	Instrument hrnforce	Méthode de mesure	Ancre comportementale au niveau cible
Maintenir un rythme de travail régulier dans le cadre de tâches répétitives Aptitude (référentiel 50): Discipline		Big Fifty, Test sur échantillon de travail	Test sur échantillon de travail	Exécute la série d'opérations qui lui est assignée au rythme indiqué et signale tout retard accumulé.

2 Profil de compétences complet

Toutes les compétences de ce profil, classées par importance. Le critère comportemental associé à chaque compétence correspond au niveau visé.

T	Compétence	Niveau cible	Poids	Éliminatoire	Méthode de mesure	Instrument hrmforce
V	Planification logistique Remplit le planning quotidien conformément au calendrier standard et signale les problèmes de disponibilité au planificateur.	 N2	5	oui	Test sur échantillon de travail	Test sur échantillon de travail, Test de connaissances (spécifique au client)
G	Sensibilisation à la sécurité Respecte les règles de sécurité sur le lieu de travail et vérifie auprès de ses supérieurs en cas de doute concernant une opération.	 N2	5	oui	Situational Judgement Test	Big Fifty, Competency Check
K	Documents douaniers et de commerce international Détermine de manière autonome le code de marchandise et la procédure applicables à une expédition, dépose la déclaration et répond aux questions des douanes.	 N3	4	oui	Test de connaissances	Test de connaissances (spécifique au client)

T	Compétence	Niveau cible	Poids	Éliminatoire	Méthode de mesure	Instrument hrmforce
G	Précision et souci du détail Vérifie son propre travail à l'aide d'une liste de contrôle et corrige les erreurs détectées avant de transmettre le travail.	 N2	4	oui	Questionnaire de personnalité	Big Fifty, 360 Feedback
V	harmonisation et coordination Coordonne ses propres activités avec celles d'un collègue direct et s'assure de savoir qui se charge de quelle tâche et à quel moment.	 N2	4	non	Centre d'évaluation	Competency Check, 360 Feedback
V	Planification et organisation Établit un planning quotidien ou hebdomadaire pour ses propres tâches et respecte l'ordre et les horaires convenus.	 N2	4	non	Test sur échantillon de travail	Competency Check, 360 Feedback, Test sur échantillon de travail
G	Discipline et respect des engagements Se présente à l'heure convenue avec le travail convenu et signale tout retard à son supérieur hiérarchique.	 N2	4	non	Questionnaire de personnalité	Big Fifty, 15PF, 360 Feedback

T	Compétence	Niveau cible	Poids	Éliminatoire	Méthode de mesure	Instrument hrmforce
V	Gestion opérationnelle des stocks Compte les stocks sous supervision conformément aux instructions de comptage et enregistre le résultat dans le système.	 N2	4	non	Test sur échantillon de travail	Test sur échantillon de travail, Test de connaissances (spécifique au client)
T	Utilisation de systèmes de gestion d'entrepôt Enregistre les reçus et les lignes de commande dans le système conformément aux consignes de travail et signale les messages d'erreur au chef d'équipe.	 N2	4	oui	Test sur échantillon de travail	Test sur échantillon de travail, Test de connaissances (spécifique au client)
V	Arrimage des chargements et sécurité du transport Assure l'arrimage d'un chargement sous supervision à l'aide de l'équipement prescrit et vérifie avant le départ que les sangles d'arrimage sont bien tendues.	 N2	4	non	Observation en situation de travail	Test sur échantillon de travail, Test de connaissances (spécifique au client)

T	Compétence	Niveau cible	Poids	Éliminatoire	Méthode de mesure	Instrument hrmforce
V	Exécution des opérations de transport et de distribution Assure de manière autonome un itinéraire comportant plusieurs livraisons, consigne les temps de conduite et résout les problèmes chez le client sur place.	 N3	3	non	Certificat ou diplôme	Test de connaissances (spécifique au client), Test sur échantillon de travail
V	Hiérarchisation et évaluation des options Accomplit ses propres tâches dans l'ordre convenu et signale tout conflit entre deux tâches.	 N2	3	non	Test sur échantillon de travail	Competency Check, Test sur échantillon de travail
G	Orientation client Répond aux questions des clients dans les délais convenus et les oriente vers un interlocuteur compétent lorsque la réponse ne relève pas de ses propres attributions.	 N2	3	non	Feedback à 360 degrés	Big Fifty, Competency Check, 360 Feedback
V	Gestion du temps et hiérarchisation des priorités Suit une liste de tâches fournie par d'autres et demande quelle tâche est prioritaire chaque fois que de nouvelles demandes arrivent.	 N2	3	non	Test sur échantillon de travail	Competency Check, 360 Feedback

T	Compétence	Niveau cible	Poids	Éliminatoire	Méthode de mesure	Instrument hrmforce
G	Gestion de la pression liée à la charge de travail Indique au supérieur hiérarchique que le travail ne correspond pas au temps disponible et accepte le choix qui a été fait.	 N2	3	non	Entretien structuré	Big Fifty, Competency Check, Pulse Survey
V	Utilisation d'appareils et d'applications numériques Ouvre et utilise les applications prescrites pour ses propres tâches et demande de l'aide dès qu'un message inconnu s'affiche.	 N2	3	non	Test sur échantillon de travail	Test de connaissances (spécifique au client), Test sur échantillon de travail
G	Maintenir un rythme de travail régulier dans le cadre de tâches répétitives Exécute la série d'opérations qui lui est assignée au rythme indiqué et signale tout retard accumulé.	 N2	3	non	Test sur échantillon de travail	Big Fifty, Test sur échantillon de travail
V	Travailler en équipe et selon des horaires irréguliers Travaille conformément au tableau de service, arrive à l'heure et transmet les tâches en suspens à la fin de son service.	 N2	3	non	Entretien structuré	Big Fifty, Entretien structuré

T	Compétence	Niveau cible	Poids	Éliminatoire	Méthode de mesure	Instrument hrmforce
V	Expression orale claire Reformulez avec vos propres mots ce qui a été convenu et répétez l'essentiel de l'instruction à titre de vérification.	 N1	2	non	Centre d'évaluation	Communication Styles, Competency Check
V	Conservation et mise en pratique des connaissances Consulte la procédure requise dans le manuel et la suit étape par étape pour une tâche familière.	 N1	2	non	Test de connaissances	Ability Scan, Test de connaissances (spécifique au client)
T	Tableurs et feuilles de calcul Saisit des données dans une feuille de calcul existante et utilise des formules simples telles que la somme et la moyenne, conformément aux instructions.	 N1	2	non	Test sur échantillon de travail	Test de connaissances (spécifique au client), Test sur échantillon de travail
V	Gestion des niveaux de service et des indicateurs de performance Consulte le récapitulatif des performances et signale les engagements qui n'ont pas été respectés au cours de la semaine écoulée.	 N1	2	non	Test sur échantillon de travail	Test sur échantillon de travail, Competency Check

3 Niveaux par ancienneté

Le même profil avec l'ajustement lié à l'ancienneté au sein de la famille de postes appliqué. Les niveaux cibles sont limités à une fourchette comprise entre 1 et 5.

Compétence	junior	medior
Planification logistique	N2	N3
Sensibilisation à la sécurité	N2	N3
Documents douaniers et de commerce international	N3	N3
Précision et souci du détail	N2	N3
harmonisation et coordination	N2	N3
Planification et organisation	N2	N3
Discipline et respect des engagements	N2	N3
Gestion opérationnelle des stocks	N2	N3
Utilisation de systèmes de gestion d'entrepôt	N2	N3
Arrimage des chargements et sécurité du transport	N2	N3
Exécution des opérations de transport et de distribution	N3	N3
Hierarchisation et évaluation des options	N2	N3
Orientation client	N2	N3
Gestion du temps et hiérarchisation des priorités	N2	N3
Gestion de la pression liée à la charge de travail	N2	N3
Utilisation d'appareils et d'applications numériques	N2	N3
Maintenir un rythme de travail régulier dans le cadre de tâches répétitives	N2	N3
Travailler en équipe et selon des horaires irréguliers	N2	N3
Expression orale claire	N1	N2
Conservation et mise en pratique des connaissances	N1	N2
Tableurs et feuilles de calcul	N1	N2
Gestion des niveaux de service et des indicateurs de performance	N1	N2

4 L'échelle de maîtrise

Niveau	Libellé	Autonomie	Complexité	Périmètre	Niveau de connaissance
N1	Guidé	travaille sous supervision et suit les consignes	procédure standard, une variable à la fois	tâche personnelle	connaissance de base de la terminologie
N2	Postuler	travaille de manière autonome dans le cadre de lignes directrices définies	situations familières présentant peu de variations	votre propre fonction	connaissances pratiques, applique une approche standard
N3	Maîtrise	définit sa propre approche et sollicite activement des contributions	plusieurs variables, une certaine ambiguïté	votre propre équipe ou processus	connaissance approfondie, évalue les différentes options
N4	Avancé	dirige les autres et détermine la marche à suivre	complexe, avec des intérêts contradictoires	plusieurs équipes ou un service	connaissances approfondies, conseille les autres
N5	Direction	définit la norme et la politique	stratégique, dans un contexte de forte incertitude	organisation, chaîne de valeur ou profession	autorité, fait progresser la profession

5 Références comportementales par compétence

Les points d'ancrage se situent en N1, N3 et N5. N2 et N4 ne sont délibérément pas ancrés : les évaluateurs interpolent entre ces valeurs, conformément à la convention O*NET (de N1 à N5).

Compétence	N1	N3	N5
Planification logistique Planifie les flux de marchandises, les capacités et les itinéraires de manière à maintenir un équilibre entre les délais, les coûts et la disponibilité, et adapte le plan en cas de perturbation.	Remplit le planning quotidien conformément au calendrier standard et signale les problèmes de disponibilité au planificateur.	Réorganise de manière autonome les itinéraires et les capacités en cas de défaillance des ressources, évalue le rapport coût/délai de livraison et en informe le client et le transporteur.	Conçoit le réseau logistique et les principes de planification de l'organisation et veille au respect des accords de performance par les partenaires de la chaîne logistique.

Compétence	N1	N3	N5
Sensibilisation à la sécurité Il reste constamment vigilant face aux situations et aux comportements dangereux au travail, en fait part à ses collègues et opte pour la méthode de travail la plus sûre, même sous la pression du temps.	Respecte les règles de sécurité sur le lieu de travail et vérifie auprès de ses supérieurs en cas de doute concernant une opération.	Identifie les situations dangereuses dans son propre processus, intervient et s'adresse à ses collègues sans interrompre le travail.	Définit la norme de sécurité de l'organisation, permet d'aborder la question de la sécurité à tous les niveaux et oriente les comportements et la culture d'entreprise.
Documents douaniers et de commerce international Connaît les codes des marchandises, les droits d'importation et les exigences en matière de documents pour le transport transfrontalier, et établit correctement les déclarations et les documents de transport.	Vérifie, sous supervision, si les documents requis pour un envoi sont présents et complets.	Détermine de manière autonome le code de marchandise et la procédure applicables à une expédition, dépose la déclaration et répond aux questions des douanes.	Met en place les procédures douanières de l'organisation, gère les autorisations et veille au respect des règles lors des contrôles.
Précision et souci du détail Travaille avec rigueur, vérifie son travail pour détecter d'éventuelles erreurs et respecte les accords concernant l'exhaustivité et l'exactitude des données.	Vérifie son propre travail à l'aide d'une liste de contrôle et corrige les erreurs détectées avant de transmettre le travail.	Intègre des moments de vérification dans son propre processus, assure le suivi des erreurs et évite qu'elles ne se reproduisent en adaptant la méthode.	Définit les normes en matière d'exhaustivité et d'exactitude, fait vérifier des échantillons et interpelle les équipes en cas de négligence dans la structure.
harmonisation et coordination Coordonner les activités de différentes personnes et de différents groupes en termes de calendrier, d'enchaînement et de contenu afin d'éviter les doublons et les retards.	Coordonne ses propres activités avec celles d'un collègue direct et s'assure de savoir qui se charge de quelle tâche et à quel moment.	Organise la concertation entre les parties dans le cadre d'un processus collaboratif, consigne les accords conclus et assure un suivi actif de leur respect.	Met en place la structure de coordination entre les services ou les partenaires de la chaîne et définit les réunions, les rôles et les flux d'informations que l'organisation utilise de manière standard.

Compétence	N1	N3	N5
Planification et organisation Organiser les activités, les personnes et les ressources dans le temps, définir les priorités et établir les interdépendances afin que les résultats convenus soient atteints dans les délais prévus.	Établit un planning quotidien ou hebdomadaire pour ses propres tâches et respecte l'ordre et les horaires convenus.	Planifie le travail de l'équipe pour plusieurs semaines, répartit les tâches et s'adapte aux imprévus sans manquer les délais.	Définit le système de planification de l'organisation, établit les liens entre le plan annuel, les capacités et le budget, et tranche en cas de demandes contradictoires.
Discipline et respect des engagements Respecte les accords, les procédures et les engagements même en l'absence de supervision, et signale en temps utile lorsqu'un engagement s'avère irréalisable.	Se présente à l'heure convenue avec le travail convenu et signale tout retard à son supérieur hiérarchique.	Ne s'engage que dans ce qui est réalisable, assure le suivi de ses propres engagements et informe les personnes concernées dès qu'un délai est menacé.	Cette norme garantit le respect des accords de travail et s'adresse à toute personne, quel que soit son niveau hiérarchique, qui ne respecte pas cette norme.
Gestion opérationnelle des stocks Assure le suivi des niveaux de stock, des dates de commande et des emplacements, effectue des inventaires et explique les écarts entre le stock théorique et le stock réel.	Compte les stocks sous supervision conformément aux instructions de comptage et enregistre le résultat dans le système.	Définit de manière autonome les niveaux de commande pour un groupe de produits, analyse les écarts de stock et élimine la cause au sein du processus.	Définit la politique de gestion des stocks, établit des normes en matière de rotation et de niveau de service, et vérifie que les opérations sont menées conformément à ces normes.
Utilisation de systèmes de gestion d'entrepôt Utilise un système de gestion d'entrepôt pour la réception, le stockage, la préparation des commandes et l'expédition, et résout les écarts entre le système et l'atelier.	Enregistre les reçus et les lignes de commande dans le système conformément aux consignes de travail et signale les messages d'erreur au chef d'équipe.	Résout de manière autonome les écarts entre les stocks enregistrés dans le système et ceux réels, et ajuste les paramètres dans les limites de ses compétences.	Détermine la configuration du système d'entrepôt de données, définit les règles d'utilisation de celui-ci et pilote la mise en place de nouvelles fonctionnalités.

Compétence	N1	N3	N5
Arrimage des chargements et sécurité du transport Assure l'arrimage des chargements en fonction de leur poids, de leur centre de gravité et de la réglementation, et travaille en toute sécurité lors du chargement, du déchargement et du transport de marchandises dangereuses.	Assure l'arrimage d'un chargement sous supervision à l'aide de l'équipement prescrit et vérifie avant le départ que les sangles d'arrimage sont bien tendues.	Détermine de manière autonome la méthode d'arrimage d'un chargement hors gabarit, calcule la force d'arrimage requise et refuse tout transport présentant un risque pour la sécurité.	Rédige les consignes de sécurité relatives au chargement de l'entreprise, analyse les incidents et vérifie le respect de ces consignes par les chauffeurs et les équipes de chargement.
Exécution des opérations de transport et de distribution Transporte et livre des marchandises conformément aux règles relatives aux itinéraires et aux temps de conduite, vérifie les documents de transport et résout les problèmes en cas d'écarts lors du chargement et du déchargement.	Effectue un itinéraire fixe sous supervision, vérifie le bordereau d'expédition et signale tout écart lors de la livraison.	Assure de manière autonome un itinéraire comportant plusieurs livraisons, consigne les temps de conduite et résout les problèmes chez le client sur place.	Définit les normes d'exécution en matière de transport, vérifie le respect des temps de conduite et informe les conducteurs des nouvelles règles.
Hiérarchisation et évaluation des options Classe les tâches et les options par ordre d'importance, d'urgence et de rendement, et met en évidence l'équilibre entre coût, délai et qualité.	Accomplit ses propres tâches dans l'ordre convenu et signale tout conflit entre deux tâches.	Détermine ce qui ne sera pas réalisé lorsque le planning est complet, justifie ce choix en fonction de l'importance et de l'urgence, et s'accorde avec les personnes concernées.	Définit les règles de priorité pour le portefeuille, met fin aux initiatives en cours et rend compte de l'affectation du personnel et des ressources.
Orientation client Agir en fonction des questions et des intérêts du client, respecter les accords conclus et orienter clairement son travail de manière à ce qu'il soit utile à ce client.	Répond aux questions des clients dans les délais convenus et les oriente vers un interlocuteur compétent lorsque la réponse ne relève pas de ses propres attributions.	Identifie le besoin réel qui se cache derrière la question d'un client, formule une proposition adaptée et vérifie, après mise en œuvre, si celle-ci est efficace.	Traduit les signaux émis par les clients en adaptations des services et des politiques, et veille à ce que l'organisation respecte ses engagements en matière d'expérience client.

Compétence	N1	N3	N5
Gestion du temps et hiérarchisation des priorités Répartit le temps disponible entre les différentes tâches en fonction de leur urgence et de leur importance, établit un ordre d'exécution et l'adapte lorsque de nouvelles tâches surviennent au cours de la période.	Suit une liste de tâches fournie par d'autres et demande quelle tâche est prioritaire chaque fois que de nouvelles demandes arrivent.	Hiérarchise ses tâches en fonction de leur urgence et de leur importance, prévoit une marge de manœuvre et explique aux autres pourquoi une tâche sera effectuée plus tard.	Définit les accords de hiérarchisation des priorités et les normes de planification à l'échelle de l'organisation, et détermine à quels axes de travail allouer du temps et des ressources lorsque ceux-ci sont limités.
Gestion de la pression liée à la charge de travail Garde une vue d'ensemble lorsque la charge de travail augmente, détermine les priorités et communique les conséquences aux parties prenantes.	Indique au supérieur hiérarchique que le travail ne correspond pas au temps disponible et accepte le choix qui a été fait.	Réorganise ou redirige de manière autonome certaines tâches lorsqu'il est débordé, en fonction de leur importance, consigne ces modifications et discute des conséquences avec les clients.	Répartit le travail et les capacités entre les services en cas de surcharge structurelle et définit des normes pour une répartition durable de la charge de travail.
Utilisation d'appareils et d'applications numériques Utilise des ordinateurs, des appareils mobiles et des applications standard pour effectuer ses tâches professionnelles, règle les paramètres et résout des problèmes d'utilisation simples sans aide.	Ouvre et utilise les applications prescrites pour ses propres tâches et demande de l'aide dès qu'un message inconnu s'affiche.	Choisit l'appareil et l'application adaptés à chaque tâche et résout les problèmes courants sans l'aide de ses collègues.	Définit, à l'échelle de l'organisation, les outils numériques de l'environnement de travail utilisés et guide leur mise en place au sein de toutes les équipes.
Maintenir un rythme de travail régulier dans le cadre de tâches répétitives Maintient un rythme et une qualité constants dans les opérations récurrentes tout au long du service et répartit l'effort sur la durée disponible.	Exécute la série d'opérations qui lui est assignée au rythme indiqué et signale tout retard accumulé.	Maintient le rythme tout au long d'un service complet, s'adapte à son propre rythme en s'accordant de brefs moments de récupération, tout en respectant les normes de qualité.	Définit des normes de rythme de travail réalisables pour l'équipe et organise le travail de manière à maintenir un niveau de qualité élevé malgré un volume de production important.

Compétence	N1	N3	N5
Travailler en équipe et selon des horaires irréguliers Organise son travail en fonction des changements d'horaires et des horaires irréguliers, assure une passation de service complète et coordonne la planification et la disponibilité avec l'équipe.	Travaille conformément au tableau de service, arrive à l'heure et transmet les tâches en suspens à la fin de son service.	Organise son travail en fonction des changements d'horaires, attribue les tâches au moment de la journée qui leur convient le mieux et procède à des échanges de manière réfléchie.	Conçoit des modèles d'effectifs pour l'organisation, évalue la continuité par rapport à la faisabilité et conclut des accords avec l'équipe et les représentants du personnel.
Expression orale claire Formuler des messages dans un langage courant afin que l'idée principale, la structure et l'action demandée soient immédiatement claires pour l'auditeur.	Reformulez avec vos propres mots ce qui a été convenu et répétez l'essentiel de l'instruction à titre de vérification.	Structure une explication orale improvisée en trois parties : point essentiel, contexte et prochaine étape, et adapte le rythme à l'auditeur.	Définit la norme à l'échelle de l'organisation en matière de clarté de l'expression orale, explique de manière compréhensible des choix stratégiques complexes et accompagne les autres dans le choix de leurs mots.
Conservation et mise en pratique des connaissances Permet de conserver les connaissances professionnelles acquises, de retrouver la règle ou la procédure appropriée au moment où elle est nécessaire et de l'appliquer correctement au travail.	Consulte la procédure requise dans le manuel et la suit étape par étape pour une tâche familière.	Connaît parfaitement les règles de son domaine et les applique sans avoir recours à des documents de référence dans des situations variées.	Supervise la base de connaissances de l'ensemble du domaine, détermine les connaissances à préserver et les consigne par écrit pour l'organisation.
Tableurs et feuilles de calcul Crée des feuilles de calcul comportant des formules, des références et des tableaux croisés dynamiques, vérifie les résultats et présente les chiffres de manière claire sous forme de tableaux et de graphiques.	Saisit des données dans une feuille de calcul existante et utilise des formules simples telles que la somme et la moyenne, conformément aux instructions.	Crée une feuille de calcul comportant des formules liées et des tableaux croisés dynamiques, vérifie qu'elle ne contient pas d'erreurs et explique la logique de calcul à ses collègues.	Définit les normes relatives aux modèles de calcul au sein de l'organisation et évalue si ces modèles sont suffisamment fiables pour la prise de décision.

Compétence	N1	N3	N5
Gestion des niveaux de service et des indicateurs de performance Définit des normes de service et de performance mesurables, évalue les résultats réels et prend des mesures lorsque les niveaux convenus ne sont pas atteints.	Consulte le récapitulatif des performances et signale les engagements qui n'ont pas été respectés au cours de la semaine écoulée.	Élabore des indicateurs et des normes pour un service, établit des rapports périodiques et met en œuvre des mesures d'amélioration en cas d'écart.	Définit le système de niveaux de service de l'organisation et négocie ceux-ci avec les clients et les fournisseurs.

6 Méthodes d'évaluation et validité

Les validités correspondent aux estimations méta-analytiques corrigées de Sackett, Zhang, Berry et Lievens (2022), publiées dans le Journal of Applied Psychology, qui remplacent les chiffres antérieurs de Schmidt et Hunter (1998). La dispersion est tout aussi importante que la moyenne : avec un écart-type élevé, la validité varie fortement selon le contexte.

Méthode de mesure	rho	SD	De quoi s'agit-il ?
Test sur échantillon de travail	0.33	0.09	Le candidat réalise un échantillon de travail représentatif dans des conditions standardisées.
Situational Judgement Test	0.12	0.11	Scénario proposant des options de réponse, noté en fonction des connaissances ou des tendances comportementales.
Test de connaissances	0.40	0.13	Test portant sur les connaissances déclaratives relatives aux métiers, généralement élaboré sur mesure pour chaque client.
Questionnaire de personnalité	0.40	0.15	Auto-évaluation des préférences comportementales. Sur hrmforce, l'échelle de préférence Big Fifty et le test 15PF.
Centre d'évaluation	0.29	0.09	Exercices multiples, évaluateurs multiples, notation par dimension.
Observation en situation de travail	-	-	Observation structurée sur le lieu de travail à l'aide d'un formulaire basé sur des repères comportementaux.
Certificat ou diplôme	-	-	Justificatif officiel attestant de la fin d'un cursus ou de la réussite à un examen.
Feedback à 360 degrés	-	-	Plusieurs évaluateurs proches de la personne évaluent son comportement par rapport à des repères comportementaux.
Entretien structuré	0.42	0.19	Entretien axé sur le comportement, comportant des questions fixes et une échelle d'évaluation pour chaque question.

7 Instruments d'évaluation pour ce poste

Instrument hrmforce	Compétences	Ce qu'elle mesure
Test sur échantillon de travail	11	Échantillon de travail représentatif réalisé dans des conditions normalisées
Test de connaissances (spécifique au client)	9	Test de connaissances professionnelles, personnalisé pour chaque client
Competency Check	9	Évaluation des compétences au niveau comportemental

Instrument hrmforce	Compétences	Ce qu'elle mesure
Big Fifty	7	Questionnaire de personnalité, 150 items, 25 facteurs
360 Feedback	6	Évaluations multiples fondées sur des ancrages comportementaux
15PF	1	Profil de personnalité, une alternative plus concise au « Big Fifty »
Pulse Survey	1	Mesures périodiques aux niveaux de l'équipe et de l'organisation
Entretien structuré	1	Entretien comportemental à structure fixe
Communication Styles	1	Style de communication privilégié
Ability Scan	1	Test d'aptitude : capacités de raisonnement verbal, numérique et abstrait

8 Comment utiliser ce profil

1. Convenez du profil avec le responsable du recrutement avant d'évaluer le premier candidat. Toute modification des pondérations effectuée par la suite rend le résultat indéfendable.
2. Choisissez la méthode d'évaluation pour chaque compétence dans la colonne « Méthode d'évaluation ». Vous pouvez combiner au maximum trois méthodes par candidat.
3. Calibrez les évaluateurs au cours d'une session de deux heures en utilisant les repères présentés au chapitre 5. Les repères ne sont guère utiles si les évaluateurs n'ont pas suivi de formation.
4. Remplissez le calculateur de correspondance et abordez les lacunes lors de l'entretien de développement. Les types A et G constituent des critères de sélection, et non des objectifs de développement trimestriels.

Source : hrmforce Skills Framework 2.0, version 2.0.0, créée le 2026-09-08. Tableaux de correspondance avec ESCO v1.2.1, O*NET 31.0, Lightcast Open Skills, SFIA 9, DigComp 3.0, EntreComp, LifeComp, GreenComp, AILit, WEF Future of Jobs 2025, ISCO-08 et la classification professionnelle néerlandaise CBS BRC 2014, édition 2025. Ce profil constitue un point de départ et non une norme : adaptez-le à votre propre organisation avant de l'utiliser comme critère de sélection.