

Responsable des applications fonctionnelles

FF09 Infrastructure, exploitation et sécurité informatiques · ISCO-08 251 · CBS 0813 Analystes systèmes et consultants en informatique · ancienneté medior · Aussi appelé: Responsable des applications métier, Assistance aux responsables d'application

Gère l'utilisation et la configuration des applications pour l'organisation utilisatrice, accompagne les changements et veille à leur adéquation avec les processus de travail.

Le responsable fonctionnel des applications représente l'organisation utilisatrice dans la gestion d'une application et prend les décisions relatives à la configuration, aux autorisations et aux demandes de modification. Contrairement au responsable technique, ce rôle s'intéresse au processus et à son utilisation plutôt qu'à l'infrastructure sous-jacente. La sélection repose principalement sur la connaissance du progiciel concerné, tandis que le rôle consiste à trouver un juste milieu entre le fournisseur et les utilisateurs : transmettre chaque demande au fournisseur fait perdre le contrôle des coûts, tandis que tout refuser fait perdre la confiance du service.

Chiffres clés pour ce profil

26 compétences · 4 Compétences à évaluer · 4 compétences déterminantes · centre de gravité: Numérique, données et IA 58%, Capacité d'apprentissage et développement 11%, Capacités cognitives et résolution de problèmes 9%

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
Précision et souci du détail Aptitude (référentiel 50): Précision		Big Fifty, 360 Feedback	Questionnaire de personnalité	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.
Intégrité et fiabilité Aptitude (référentiel 50): Intégrité		Big Fifty (échelle d'intégrité), 360 Feedback, Entretien structuré	Questionnaire de personnalité	Signale de sa propre initiative un éventuel conflit d'intérêts et demande un examen avant qu'une décision ne soit prise.
Discipline et respect des engagements Aptitude (référentiel 50): Discipline		Big Fifty, 15PF, 360 Feedback	Questionnaire de personnalité	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.
Résistance au stress Aptitude (référentiel 50): Résilience face au stress		Big Fifty, 15PF, Mental Resilience (4C)	Questionnaire de personnalité	Continue à travailler de manière structurée même en période de forte charge de travail, veille à ce que les accords avec les clients soient clairs et signale rapidement les résultats qui risquent de ne pas être atteints.

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	Gestion fonctionnelle et gestion des applications Détermine l'organisation de la gestion fonctionnelle et fixe la durée de vie des applications.	■■■■■ N5	5	oui	Test sur échantillon de travail	Test de connaissances (spécifique au client), Test sur échantillon de travail
V	Analyse des problèmes Décompose une réclamation récurrente en causes possibles, les vérifie à l'aide de ses propres données et identifie la cause la plus probable.	■■■■■ N4	5	oui	Centre d'évaluation	Competency Check, Ability Scan
V	Gestion des incidents et dépannage Définit une ligne de recherche pour un incident inconnu, rétablit le service et consigne la cause et la solution en vue d'une réutilisation.	■■■■■ N4	5	oui	Test sur échantillon de travail	Test sur échantillon de travail, Test de connaissances (spécifique au client)
V	Gestion des accès et des identités Conçoit les rôles et les autorisations d'une application, procède à leur révision périodique et corrige les accès excessifs.	■■■■■ N4	5	oui	Test sur échantillon de travail	Test de connaissances (spécifique au client), Test sur échantillon de travail

T	Compétence	Niveau cible	Poids	Éliminatoire	Méthode de mesure	Instrument hrmforce
V	Définition et gestion des exigences Recueille les besoins auprès des différentes parties prenantes, les rend vérifiables, établit les priorités en collaboration avec elles et gère les changements de manière traçable.	 N4	5	non	Test sur échantillon de travail	Test sur échantillon de travail, Entretien structuré
G	Précision et souci du détail 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.	 N4	4	non	Questionnaire de personnalité	Big Fifty, 360 Feedback
V	Gestion des attentes Consigne d'emblée ce qui ne relève pas du cahier des charges et aborde les écarts avec le client avant qu'ils ne deviennent visibles.	 N4	4	non	Entretien structuré	Competency Check, Entretien structuré
G	Intégrité et fiabilité Signale de sa propre initiative un éventuel conflit d'intérêts et demande un examen avant qu'une décision ne soit prise.	 N4	4	non	Questionnaire de personnalité	Big Fifty (échelle d'intégrité), 360 Feedback, Entretien structuré

T	Compétence	Niveau cible	Poids	Éliminatoire	Méthode de mesure	Instrument hrmforce
G	Discipline et respect des engagements 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.	 N4	4	non	Questionnaire de personnalité	Big Fifty, 15PF, 360 Feedback
G	Résistance au stress Continue à travailler de manière structurée même en période de forte charge de travail, veille à ce que les accords avec les clients soient clairs et signale rapidement les résultats qui risquent de ne pas être atteints.	 N4	4	non	Questionnaire de personnalité	Big Fifty, 15PF, Mental Resilience (4C)
V	Enseigner et expliquer Construit une explication étape par étape, s'appuie sur des exemples tirés du travail de l'autre et fait valider la tâche en tant que vérification.	 N4	4	non	Test sur échantillon de travail	Test sur échantillon de travail, 360 Feedback
V	Sécurité de l'information dans le cadre des processus de travail Évalue les risques liés à la sécurité lors de la mise en place de nouveaux accords de travail, adapte les mesures et interpelle les collègues en cas de comportement dangereux.	 N4	4	non	Test de connaissances	Test de connaissances (spécifique au client)

T	Compétence	Niveau cible	Poids	Éliminatoire	Méthode de mesure	Instrument hrmforce
V	Utilisation de plateformes cloud Configure de manière autonome les services cloud pour une application, gère les autorisations et les sauvegardes, et assure le suivi des coûts et de l'utilisation.	 N4	4	non	Test de connaissances	Test de connaissances (spécifique au client)
K	Sensibilisation à la sécurité de l'information Explique à ses collègues le fonctionnement des menaces, évalue de manière indépendante les cas douteux et adapte son propre comportement aux nouvelles menaces.	 N4	4	non	Test de connaissances	Test de connaissances (spécifique au client)
V	Analyse des menaces et des risques Réalise de manière autonome une analyse des menaces sur une application, hiérarchise les risques et formule des recommandations sur les mesures à prendre, en précisant leur coût et leur impact.	 N3	4	non	Test sur échantillon de travail	Test de connaissances (spécifique au client), Test sur échantillon de travail

T	Compétence	Niveau cible	Poids	Éliminatoire	Méthode de mesure	Instrument hrmforce
V	Réponse aux incidents de sécurité Limite de manière autonome les dommages lors d'un incident, préserve les preuves et fournit une chronologie traçable des événements.	 N3	4	non	Simulation	Test de connaissances (spécifique au client), Test sur échantillon de travail
V	Accompagner l'adoption des nouvelles technologies Accompagne l'équipe dans l'adoption d'un nouveau logiciel, adapte les accords de travail et veille à ce que son utilisation soit pérennisée.	 N3	3	non	Observation en situation de travail	Competency Check, Test sur échantillon de travail
V	Tirer les leçons des erreurs et des incidents Analyse ses propres erreurs et celles de l'équipe, en discute ouvertement lors de la réunion de travail et adapte les accords en conséquence.	 N3	3	non	Situational Judgement Test	360 Feedback, Competency Check
V	Actualités professionnelles et littérature spécialisée Assure le suivi structuré des sources et des lignes directrices, évalue leur qualité et adapte sa propre méthode de travail aux nouvelles connaissances acquises.	 N3	3	non	Portefeuille ou éléments justificatifs	Portefeuille, Test de connaissances (spécifique au client)

T	Compétence	Niveau cible	Poids	Éliminatoire	Méthode de mesure	Instrument hrmforce
V	Rédaction de documentation technique Rédige la documentation complète d'un système ou d'un processus, la teste auprès d'un lecteur non initié et en assure la gestion des versions.	 N3	3	non	Test sur échantillon de travail	Test sur échantillon de travail, Portefeuille
V	Automatisation des processus Décrire un processus par étapes, automatiser les étapes répétitives et intégrer des contrôles des erreurs et des exceptions.	 N3	3	non	Test sur échantillon de travail	Test sur échantillon de travail, Portefeuille
V	Gestion des fournisseurs informatiques et des contrats Organise des réunions avec les fournisseurs sur les performances et les coûts, consigne les accords conclus et intervient lorsque ceux-ci ne sont pas respectés.	 N3	3	non	Entretien structuré	Entretien structuré, Portefeuille
V	Interventions sur site et contacts téléphoniques Permet de résoudre les questions inhabituelles en un seul appel, de maîtriser la durée de l'appel et de résumer oralement l'accord conclu.	 N3	2	non	Test sur échantillon de travail	Test sur échantillon de travail, Communication Styles

T	Compétence	Niveau cible	Poids	Éliminatoire	Méthode de mesure	Instrument hrmforce
V	Classification et conservation des données Détermine la classification et la durée de conservation d'un flux d'informations et vérifie si le nettoyage s'effectue comme prévu.	 N3	2	non	Test de connaissances	Test de connaissances (spécifique au client), Test sur échantillon de travail
K	Connaissances de base en matière de réseaux Explique les éléments qui composent une connexion et effectue une vérification donnée, telle qu'un test de connectivité.	 N2	2	non	Test de connaissances	Test de connaissances (spécifique au client)
V	Administration et surveillance des systèmes Effectue les tâches de maintenance programmées et les mises à jour conformément au manuel d'exploitation, et signale tout écart dans les signaux de surveillance.	 N2	2	non	Test sur échantillon de travail	Test de connaissances (spécifique au client), Test sur échantillon de travail

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	senior
Gestion fonctionnelle et gestion des applications	N5	N5	N5
Analyse des problèmes	N3	N4	N5
Gestion des incidents et dépannage	N3	N4	N5
Gestion des accès et des identités	N3	N4	N5
Définition et gestion des exigences	N3	N4	N5
Précision et souci du détail	N3	N4	N5
Gestion des attentes	N3	N4	N5
intégrité et fiabilité	N3	N4	N5
Discipline et respect des engagements	N3	N4	N5
Résistance au stress	N3	N4	N5
Enseigner et expliquer	N3	N4	N5
Sécurité de l'information dans le cadre des processus de travail	N3	N4	N5
Utilisation de plateformes cloud	N3	N4	N5
Sensibilisation à la sécurité de l'information	N3	N4	N5
Analyse des menaces et des risques	N2	N3	N4
Réponse aux incidents de sécurité	N2	N3	N4
Accompagner l'adoption des nouvelles technologies	N2	N3	N4
Tirer les leçons des erreurs et des incidents	N2	N3	N4
Actualités professionnelles et littérature spécialisée	N2	N3	N4
Rédaction de documentation technique	N2	N3	N4
Automatisation des processus	N2	N3	N4
Gestion des fournisseurs informatiques et des contrats	N3	N3	N3
Interventions sur site et contacts téléphoniques	N2	N3	N4

Compétence	junior	medior	senior
Classification et conservation des données	N2	N3	N4
Connaissances de base en matière de réseaux	N2	N2	N2
Administration et surveillance des systèmes	N2	N2	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
Gestion fonctionnelle et gestion des applications Assure le bon fonctionnement d'une application et son adaptation aux besoins des utilisateurs en recensant les besoins, en gérant les paramètres et en coordonnant les modifications avec le fournisseur.	Traite les questions des utilisateurs concernant une candidature conformément aux instructions et consigne les demandes dans le registre prévu à cet effet.	Gère de manière autonome une application, hiérarchise les demandes de modification avec les utilisateurs et teste les nouvelles versions avant leur mise en production.	Détermine l'organisation de la gestion fonctionnelle et fixe la durée de vie des applications.

Compétence	N1	N3	N5
Analyse des problèmes Décompose un problème en plusieurs éléments, distingue les causes des effets et précise les informations nécessaires pour aller de l'avant.	Indique précisément ce qui ne fonctionne pas en cas de dysfonctionnement et quelles données manquent, et en informe le supérieur hiérarchique.	Décompose une réclamation récurrente en causes possibles, les vérifie à l'aide de ses propres données et identifie la cause la plus probable.	Identifie les causes profondes de problèmes organisationnels persistants et définit la méthode d'analyse que les autres équipes utiliseront.
Gestion des incidents et dépannage Prend en charge les incidents, en détermine la cause grâce à des mesures ciblées, rétablit le service et tient les signalants et les parties prenantes informés.	Enregistre intégralement un incident, suit les étapes standard et fait remonter le problème dès que ses propres interventions s'avèrent infructueuses.	Définit une ligne de recherche pour un incident inconnu, rétablit le service et consigne la cause et la solution en vue d'une réutilisation.	Conçoit le processus de gestion des incidents de l'organisation, dirige la réponse aux perturbations majeures et en rend compte à la direction et aux clients.
Gestion des accès et des identités Accorde des autorisations en fonction du rôle et des besoins, vérifie régulièrement qui a accès à quoi et retire les droits en cas de changement ou de départ.	Traite les demandes d'accès conformément au schéma de rôles établi et consigne chaque modification.	Conçoit les rôles et les autorisations d'une application, procède à leur révision périodique et corrige les accès excessifs.	Définit la politique d'accès de l'organisation et rend compte du contrôle des autorisations lors des audits.
Définition et gestion des exigences Identifie les besoins des utilisateurs et des clients, les consigne de manière vérifiable, assure le suivi des modifications et vérifie si le résultat y répond.	Il recense les besoins des utilisateurs selon le format convenu et pose des questions jusqu'à ce que chaque besoin soit clairement défini.	Recueille les besoins auprès des différentes parties prenantes, les rend vérifiables, établit les priorités en collaboration avec elles et gère les changements de manière traçable.	Détermine les pratiques en matière d'exigences au sein de l'organisation et décide quelles exigences prévalent en cas de conflit d'intérêts.
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.

Compétence	N1	N3	N5
Gestion des attentes Préciser dès le départ ce que le client obtiendra ou n'obtiendra pas, et à quel moment, et l'en informer en temps utile dès que cet engagement devient irréaliste.	Indique les délais et les conditions de livraison tels qu'ils ont été consignés et signale immédiatement tout retard à son supérieur hiérarchique.	Consigne d'emblée ce qui ne relève pas du cahier des charges et aborde les écarts avec le client avant qu'ils ne deviennent visibles.	Définit les accords de niveau de service pour l'organisation, évalue la faisabilité par rapport à l'intérêt commercial et rend compte des écarts aux principaux clients.
Intégrité et fiabilité Agir conformément aux normes et accords applicables, même en l'absence de supervision, et faire preuve de transparence quant à ses propres intérêts, ses erreurs et les cas douteux.	Respecte les accords et les règles de conduite établis et signale ses propres erreurs à son responsable.	Signale de sa propre initiative un éventuel conflit d'intérêts et demande un examen avant qu'une décision ne soit prise.	Définit les normes d'intégrité de l'organisation, veille à leur respect, y compris auprès des parties prenantes, et explique publiquement les choix qui en découlent.
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.
Résistance au stress Continue à fournir un travail de qualité constante malgré la pression des délais, l'opposition ou les imprévus, et conserve un ton professionnel dans ses échanges avec les autres.	Continue à travailler sur la tâche en cours alors que la pression augmente et demande à son supérieur quelle tâche peut attendre.	Continue à travailler de manière structurée même en période de forte charge de travail, veille à ce que les accords avec les clients soient clairs et signale rapidement les résultats qui risquent de ne pas être atteints.	Permet à l'organisation de rester opérationnelle en situation de crise, prend des décisions dans un contexte de forte incertitude et sert de référence en matière d'action sereine sous pression.

Compétence	N1	N3	N5
Enseigner et expliquer Explique une tâche ou un sujet de manière à ce que votre interlocuteur puisse l'effectuer de manière autonome, s'adapte au niveau de départ et vérifie si l'explication a bien été comprise.	Il effectue une opération simple en suivant la fiche d'instructions et demande à son interlocuteur s'il est capable de la reproduire.	Construit une explication étape par étape, s'appuie sur des exemples tirés du travail de l'autre et fait valider la tâche en tant que vérification.	Définit la norme pédagogique pour l'ensemble du secteur et forme d'autres personnes à transmettre des contenus complexes de manière compréhensible.
Sécurité de l'information dans le cadre des processus de travail Applique des mesures de sécurité dans le cadre de son travail quotidien, telles que le partage, la classification et le stockage sécurisés des informations, et signale les pratiques professionnelles à risque.	Respecte les règles de sécurité relatives au partage et au stockage des informations et signale immédiatement tout incident suspect.	Évalue les risques liés à la sécurité lors de la mise en place de nouveaux accords de travail, adapte les mesures et interpelle les collègues en cas de comportement dangereux.	Définit la politique de sécurité de l'information et veille, à l'échelle de l'organisation, à ce que les processus respectent les exigences fixées.
Utilisation de plateformes cloud Configure et gère des services dans un environnement cloud, définit les autorisations et les coûts, et choisit parmi les types de services disponibles en fonction des besoins.	Utilise les services cloud existants conformément aux instructions et signale tout comportement inhabituel ou toute dépense imprévue à l'administrateur.	Configure de manière autonome les services cloud pour une application, gère les autorisations et les sauvegardes, et assure le suivi des coûts et de l'utilisation.	Définit la stratégie cloud de l'organisation et détermine où les charges de travail doivent être hébergées.
Sensibilisation à la sécurité de l'information Connaît les menaces les plus courantes telles que le phishing, les ransomwares et les tentatives de tromperie, en reconnaît les signes avant-coureurs et sait quelle action est alors attendue.	Sait reconnaître un message de hameçonnage évident, ne clique pas dessus et le signale via le canal prévu à cet effet.	Explique à ses collègues le fonctionnement des menaces, évalue de manière indépendante les cas douteux et adapte son propre comportement aux nouvelles menaces.	Conçoit le programme de sensibilisation de l'organisation, en mesure l'efficacité et adapte l'approche en fonction des résultats mesurés.

Compétence	N1	N3	N5
Analyse des menaces et des risques Identifie les menaces, les faiblesses et les conséquences pour un système ou un processus, évalue la probabilité par rapport à l'impact et propose des mesures appropriées.	Réalise un inventaire des risques à l'aide d'une liste donnée de menaces et transmet les résultats au spécialiste.	Réalise de manière autonome une analyse des menaces sur une application, hiérarchise les risques et formule des recommandations sur les mesures à prendre, en précisant leur coût et leur impact.	Détermine l'appétit pour le risque et la méthode d'analyse de l'organisation, et rend compte de la situation en matière de risques de sécurité au conseil d'administration.
Réponse aux incidents de sécurité Intervient en cas d'incident de sécurité en suivant le guide d'intervention, en le maîtrisant, en préservant les preuves, en assurant la reprise des activités et en informant les parties concernées en temps utile.	Signale immédiatement tout incident suspect, ne touche à rien et suit les instructions du coordinateur.	Limite de manière autonome les dommages lors d'un incident, préserve les preuves et fournit une chronologie traçable des événements.	Dirige l'équipe d'intervention à l'échelle de l'organisation, prend les décisions relatives à la communication externe et améliore le manuel d'intervention après chaque exercice.
Accompagner l'adoption des nouvelles technologies Accompagner la mise en place de nouveaux systèmes ou outils numériques en les testant dans la pratique, en adaptant les accords de travail et en transmettant les retours d'expérience des utilisateurs aux développeurs.	Apprend à utiliser un nouveau système conformément aux instructions et signale les dysfonctionnements et les points qui ne sont pas clairs à l'administrateur.	Accompagne l'équipe dans l'adoption d'un nouveau logiciel, adapte les accords de travail et veille à ce que son utilisation soit pérennisée.	Détermine la manière dont l'organisation met en œuvre les nouvelles technologies, y compris les accords relatifs à l'utilisation responsable de l'intelligence artificielle, et mesure leur adoption.
Tirer les leçons des erreurs et des incidents Après une erreur ou un incident, examine ce qui s'est passé, identifie la cause sans rejeter la responsabilité sur autrui et modifie la méthode de travail sur ce point.	Signale immédiatement une erreur commise par ses soins à son supérieur hiérarchique et réexécute la tâche en suivant les instructions corrigées.	Analyse ses propres erreurs et celles de l'équipe, en discute ouvertement lors de la réunion de travail et adapte les accords en conséquence.	Veille à ce que les incidents soient signalés en toute sécurité au sein de l'organisation, fait analyser leurs causes de manière structurée et intègre les enseignements tirés dans les politiques et les normes.

Compétence	N1	N3	N5
Actualités professionnelles et littérature spécialisée Se tient informé des évolutions dans sa propre profession grâce à la littérature, aux directives et aux réseaux, et intègre les nouvelles connaissances pertinentes dans sa propre pratique.	Analyse les informations professionnelles reçues et identifie les éléments pertinents pour son propre travail.	Assure le suivi structuré des sources et des lignes directrices, évalue leur qualité et adapte sa propre méthode de travail aux nouvelles connaissances acquises.	Évalue l'état actuel du domaine, examine les résultats contradictoires des recherches et détermine les lignes directrices que l'organisation suivra désormais.
Rédaction de documentation technique Rédige des manuels, de la documentation d'accompagnement et des comptes rendus de décision que tout lecteur, même sans connaissances préalables, peut suivre étape par étape et qui restent à jour.	Remplit un modèle de documentation décrivant les étapes d'une tâche et fait vérifier le texte par un collègue.	Rédige la documentation complète d'un système ou d'un processus, la teste auprès d'un lecteur non initié et en assure la gestion des versions.	Définit la norme de documentation de l'organisation et veille à ce que la documentation fasse partie intégrante de chaque prestation.
Automatisation des processus Analyse un processus de travail récurrent, met en place ou fait mettre en place l'automatisation de ses étapes et vérifie que le résultat reste fiable.	Exécute un processus d'automatisation existant et signale tout écart entre le résultat obtenu et celui escompté.	Décrit un processus par étapes, automatiser les étapes répétitives et intégrer des contrôles des erreurs et des exceptions.	Définit la stratégie d'automatisation de l'organisation et détermine quels processus doivent être automatisés et lesquels ne le doivent pas.
Gestion des fournisseurs informatiques et des contrats Gère les accords conclus avec les fournisseurs informatiques concernant la livraison, les performances et les coûts, veille au respect des engagements et intervient auprès des fournisseurs en cas de non-conformité.	Vérifie les factures et les prestations fournies par rapport au contrat et signale les écarts au responsable du contrat.	Organise des réunions avec les fournisseurs sur les performances et les coûts, consigne les accords conclus et intervient lorsque ceux-ci ne sont pas respectés.	Définit la politique de l'organisation en matière de fournisseurs, conclut les principaux contrats et décide de leur résiliation ou de leur remplacement.

Compétence	N1	N3	N5
Interventions sur site et contacts téléphoniques Gérer les contacts avec les clients par téléphone et par chat selon une structure fixe, en posant des questions ciblées et en concluant par un accord concret.	Réponse conforme au script, enregistrement de la question dans le système et transfert de l'appelant vers le collègue compétent.	Permet de résoudre les questions inhabituelles en un seul appel, de maîtriser la durée de l'appel et de résumer oralement l'accord conclu.	Conçoit des modèles de conversation et des normes de qualité pour le centre d'appels et analyse les enregistrements afin de faciliter l'accompagnement des collaborateurs et les choix en matière de systèmes.
Classification et conservation des données Classe les informations en fonction de leur caractère sensible et de leur importance, y associe des durées de conservation et veille à ce que la suppression et l'archivage soient effectivement mis en œuvre.	Attribue une étiquette de classification conformément au référentiel et soumet les cas peu clairs à l'administrateur.	Détermine la classification et la durée de conservation d'un flux d'informations et vérifie si le nettoyage s'effectue comme prévu.	Élabore la politique de classification et de fidélisation de l'organisation et en rend compte lors des audits et des contrôles.
Connaissances de base en matière de réseaux Maîtrise le fonctionnement général des réseaux, notamment l'adressage, le routage, les ports et la résolution de noms, et est capable d'identifier les sources potentielles de problèmes de connexion.	Explique les éléments qui composent une connexion et effectue une vérification donnée, telle qu'un test de connectivité.	Détermine, à partir des symptômes, à quelle couche du réseau un problème se situe et étaye cette conclusion par ses propres mesures.	Diffuse les connaissances en matière de réseaux au sein de l'organisation, définit les principes de conception et examine les propositions de conception de réseaux présentées par les fournisseurs.

Compétence	N1	N3	N5
Administration et surveillance des systèmes Assure le bon fonctionnement des systèmes en gérant les paramètres, les mises à jour et les autorisations ; met en place des mécanismes de surveillance et intervient dès l'apparition de signaux avant que les utilisateurs ne soient affectés.	Effectue les tâches de maintenance programmées et les mises à jour conformément au manuel d'exploitation, et signale tout écart dans les signaux de surveillance.	Gère de manière autonome un environnement système, définit des seuils de surveillance et élimine les causes récurrentes de perturbations.	Définit les normes de gestion et de suivi de l'organisation et décide de la conception de l'environnement système.

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.
Centre d'évaluation	0.29	0.09	Exercices multiples, évaluateurs multiples, notation par dimension.
Questionnaire de personnalité	0.40	0.15	Auto-évaluation des préférences comportementales. Sur hrnforce, l'échelle de préférence Big Fifty et le test 15PF.
Entretien structuré	0.42	0.19	Entretien axé sur le comportement, comportant des questions fixes et une échelle d'évaluation pour chaque question.
Test de connaissances	0.40	0.13	Test portant sur les connaissances déclaratives relatives aux métiers, généralement élaboré sur mesure pour chaque client.
Simulation	-	-	Situation de travail simulée, généralement sous forme numérique, avec une notation standardisée.
Observation en situation de travail	-	-	Observation structurée sur le lieu de travail à l'aide d'un formulaire basé sur des repères comportementaux.
Situational Judgement Test	0.12	0.11	Scénario proposant des options de réponse, noté en fonction des connaissances ou des tendances comportementales.
Portefeuille ou éléments justificatifs	-	-	Ensemble de travaux ou de résultats antérieurs, évalués selon des critères fixes.

7 Instruments d'évaluation pour ce poste

Instrument hrnforce	Compétences	Ce qu'elle mesure
Test sur échantillon de travail	13	Échantillon de travail représentatif réalisé dans des conditions normalisées
Test de connaissances (spécifique au client)	12	Test de connaissances professionnelles, personnalisé pour chaque client

Instrument hrmforce	Compétences	Ce qu'elle mesure
360 Feedback	5	Évaluations multiples fondées sur des ancrages comportementaux
Competency Check	4	Évaluation des compétences au niveau comportemental
Entretien structuré	4	Entretien comportemental à structure fixe
Portefeuille	4	Évaluation des travaux antérieurs selon des critères fixes
Big Fifty	3	Questionnaire de personnalité, 150 items, 25 facteurs
15PF	2	Profil de personnalité, une alternative plus concise au « Big Fifty »
Ability Scan	1	Test d'aptitude : capacités de raisonnement verbal, numérique et abstrait
Big Fifty (échelle d'intégrité)	1	
Mental Resilience (4C)	1	La résilience mentale selon le modèle des 4C
Communication Styles	1	Style de communication privilégié

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.

