

# Infirmière de soutien en médecine générale

FF10 Soins et soins infirmiers · ISCO-08 2221 · CBS 1012 Infirmiers spécialisés · ancienneté medior ·

Aussi appelé: Infirmière de soutien aux soins, Infirmière de soutien en médecine générale

Accompagne les patients atteints de maladies chroniques ou présentant des troubles psychologiques en cabinet de médecine générale, dispense des informations et signale lorsqu'une prise en charge plus spécialisée est nécessaire.

L'infirmier(ère) de soutien en médecine générale accompagne les patients au sein du cabinet de médecine générale pour des questions somatiques ou psychologiques. Les postes de POH-S et de POH-GGZ sont souvent présentés comme un même poste dans les offres d'emploi. Le premier est axé sur les soins chroniques selon un protocole, tandis que le second porte sur un accompagnement psychologique à court terme, ce qui nécessite un profil très différent.

## Chiffres clés pour ce profil

24 compétences · 8 Compétences à évaluer · 6 compétences déterminantes · centre de gravité: Domaines de connaissances professionnelles 24%, Collaboration et efficacité interpersonnelle 19%, 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                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>sensibilité interpersonnelle</b><br>Aptitude<br>(référentiel 50):<br>Sensibilité<br><div>Éliminatoire</div>       |  N4   | Big Fifty, 360 Feedback, Colour Profile (Jung) | Questionnaire de personnalité | Vous percevez toute tension ou réticence au cours d'une conversation et adaptez votre ton, votre rythme et votre formulation en conséquence.                                                                                 |
| <b>Résistance au stress</b><br>Aptitude<br>(référentiel 50):<br>Résilience face au stress<br><div>Éliminatoire</div> |  N4   | 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. |
| <b>empathie</b><br>Aptitude<br>(référentiel 50):<br>Sensibilité                                                      |  N4 | Big Fifty, 360 Feedback                        | Questionnaire de personnalité | Résume les sentiments et les intérêts de son interlocuteur avant de proposer une solution et vérifie si ce résumé est exact.                                                                                                 |
| <b>Précision et souci du détail</b><br>Aptitude<br>(référentiel 50):<br>Précision                                    |  N3 | 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.                                                                      |
| <b>Discipline et respect des engagements</b><br>Aptitude<br>(référentiel 50):<br>Discipline                          |  N3 | 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.                                                                       |

| Aptitudes à mesurer                                                                                         | Niveau cible                                                                      | Instrument hrnforce                                | Méthode de mesure                   | Ancre comportementale au niveau cible                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Sensibilisation à la sécurité</b><br>Aptitude<br>(référentiel 50):<br>Discipline                         |  | Big Fifty, Competency Check                        | Situational Judgement Test          | Identifie les situations dangereuses dans son propre processus, intervient et s'adresse à ses collègues sans interrompre le travail.                      |
| <b>Passage d'une tâche à l'autre et d'un rôle à l'autre</b><br>Aptitude<br>(référentiel 50):<br>Flexibilité |  | Big Fifty, Colour Profile (Jung), Competency Check | Observation en situation de travail | Passe de manière autonome des tâches d'exécution à celles de conseil, prend des notes pour chaque fonction et reprend correctement le travail interrompu. |
| <b>Force physique et endurance</b><br>Aptitude<br>(référentiel 50):<br>Énergie                              |  | Test sur échantillon de travail                    | Test sur échantillon de travail     | Déplace des charges lourdes de manière autonome à l'aide d'outils, répartit l'effort sur l'ensemble du service et maintient le rythme convenu.            |

## 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                                                                             |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| G | <b>sensibilité interpersonnelle</b><br>Vous percevez toute tension ou réticence au cours d'une conversation et adaptez votre ton, votre rythme et votre formulation en conséquence.                                                                         |    | 5     | oui          | Questionnaire de personnalité   | Big Fifty, 360 Feedback, Colour Profile (Jung)                                                  |
| G | <b>Résistance au stress</b><br>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. |    | 5     | oui          | Questionnaire de personnalité   | Big Fifty, 15PF, Mental Resilience (4C)                                                         |
| V | <b>Pratique des soins infirmiers et des soins à la personne</b><br>Réalise de manière autonome des actes infirmiers auprès de patients présentant un tableau clinique variable et fait intervenir le médecin en temps utile.                                |  | 5     | oui          | Test sur échantillon de travail | Test de connaissances (spécifique au client), Test sur échantillon de travail, Competency Check |

| T | Compétence                                                                                                                                                                                                                                        | Niveau cible                                                                           | Poids | Éliminatoire | Méthode de mesure               | Instrument hrmforce                                                           |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| V | <b>Sécurité des médicaments</b><br>Vérifie de manière autonome les ordonnances médicales en ce qui concerne la posologie et les interactions médicamenteuses, identifie les effets secondaires et consulte la pharmacie ou le médecin à ce sujet. |  N3   | 5     | oui          | Test de connaissances           | Test de connaissances (spécifique au client), Test sur échantillon de travail |
| V | <b>Gestion des conversations</b><br>Choisit un type de question adapté à chaque étape, fait le point au fur et à mesure et ramène la conversation vers son objectif lorsqu'elle s'en éloigne.                                                     |  N4   | 4     | non          | Centre d'évaluation             | Communication Styles, Competency Check                                        |
| G | <b>empathie</b><br>Résume les sentiments et les intérêts de son interlocuteur avant de proposer une solution et vérifie si ce résumé est exact.                                                                                                   |  N4 | 4     | non          | Questionnaire de personnalité   | Big Fifty, 360 Feedback                                                       |
| V | <b>Enseigner et expliquer</b><br>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     | oui          | Test sur échantillon de travail | Test sur échantillon de travail, 360 Feedback                                 |

| T | Compétence                                                                                                                                                                                                                                         | Niveau cible                                                                           | Poids | Éliminatoire | Méthode de mesure                      | Instrument hrmforce                                        |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------------|----------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| V | Processus méthodique de prise en charge et tenue des dossiers<br>Élabore de manière autonome un plan de prise en charge comportant des objectifs mesurables, l'évalue périodiquement et l'adapte lorsque les besoins en matière de soins évoluent. |  N4   | 4     | oui          | Portefeuille ou éléments justificatifs | Portefeuille, Test de connaissances (spécifique au client) |
| G | Précision et souci du détail<br>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.                                                            |  N3   | 4     | non          | Questionnaire de personnalité          | Big Fifty, 360 Feedback                                    |
| V | collaboration multidisciplinaire<br>Analyse la problématique avec des spécialistes de différentes disciplines et élabore une approche commune avec une répartition claire des rôles.                                                               |  N3 | 4     | non          | Centre d'évaluation                    | 360 Feedback, Competency Check                             |
| G | Discipline et respect des engagements<br>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.                                                    |  N3 | 4     | non          | Questionnaire de personnalité          | Big Fifty, 15PF, 360 Feedback                              |

| T | Compétence                                                                                                                                                                                                        | Niveau cible                                                                           | Poids | Éliminatoire | Méthode de mesure          | Instrument hrmforce                                |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------------|----------------------------|----------------------------------------------------|
| G | <b>Sensibilisation à la sécurité</b><br>Identifie les situations dangereuses dans son propre processus, intervient et s'adresse à ses collègues sans interrompre le travail.                                      |  N3   | 4     | non          | Situational Judgement Test | Big Fifty, Competency Check                        |
| V | <b>Analyse des problèmes</b><br>Décompose une réclamation récurrente en causes possibles, les vérifie à l'aide de ses propres données et identifie la cause la plus probable.                                     |  N3   | 3     | non          | Centre d'évaluation        | Competency Check, Ability Scan                     |
| K | <b>Maîtrise du néerlandais à un niveau professionnel</b><br>Rédige et commente avec aisance des documents professionnels au niveau B2 et adapte son registre en fonction des situations formelles et informelles. |  N3 | 3     | non          | Test de connaissances      | Test de connaissances (spécifique au client)       |
| V | <b>désescalade et fixation de limites</b><br>Précise quelle limite est franchie lorsqu'un comportement est inacceptable, quelle en est la conséquence, et met fin à la conversation si nécessaire.                |  N3 | 3     | non          | Situational Judgement Test | Conflict Styles, Big Fifty, Mental Resilience (4C) |

| T | Compétence                                                                                                                                                                                                                                                               | Niveau cible                                                                           | Poids | Éliminatoire | Méthode de mesure                   | Instrument hrmforce                                |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------|
| G | <p>Passage d'une tâche à l'autre et d'un rôle à l'autre</p> <p>Passe de manière autonome des tâches d'exécution à celles de conseil, prend des notes pour chaque fonction et reprend correctement le travail interrompu.</p>                                             |  N3   | 3     | non          | Observation en situation de travail | Big Fifty, Colour Profile (Jung), Competency Check |
| V | <p>Tirer les leçons des erreurs et des incidents</p> <p>Analyse ses propres erreurs et celles de l'équipe, en discute ouvertement lors de la réunion de travail et adapte les accords en conséquence.</p>                                                                |  N3   | 3     | non          | Situational Judgement Test          | 360 Feedback, Competency Check                     |
| K | <p>Le RGPD et la protection de la vie privée dans la pratique</p> <p>Évalue, dans le cadre de ses propres procédures, s'il existe une base juridique, applique le principe de minimisation des données et traite correctement les demandes des personnes concernées.</p> |  N3 | 3     | non          | Test de connaissances               | Test de connaissances (spécifique au client)       |

| T | Compétence                                                                                                                                                                                                                            | Niveau cible                                                                           | Poids | Éliminatoire | Méthode de mesure                   | Instrument hrmforce             |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------------|-------------------------------------|---------------------------------|
| V | Techniques de levage et de déplacement en toute sécurité dans le secteur des soins<br>Choisit de manière autonome la technique et l'aide adaptées à un client à mobilité réduite et donne des instructions à ses collègues sur place. |  N3   | 3     | non          | Observation en situation de travail | Test sur échantillon de travail |
| V | Consultation en soins pluridisciplinaires<br>Structure les informations relatives à un client présentant un cas complexe, évalue les conseils du médecin et du thérapeute et consigne clairement les accords de suivi.                |  N3   | 3     | non          | Observation en situation de travail | Competency Check, 360 Feedback  |
| A | Force physique et endurance<br>Déplace des charges lourdes de manière autonome à l'aide d'outils, répartit l'effort sur l'ensemble du service et maintient le rythme convenu.                                                         |  N3 | 3     | non          | Test sur échantillon de travail     | Test sur échantillon de travail |

| T | Compétence                                                                                                                                                                                                                                               | Niveau cible                                                                           | Poids | Éliminatoire | Méthode de mesure               | Instrument hrmforce                                                           |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| V | <p>Travailler en équipe et selon des horaires irréguliers</p> <p>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.</p> |  N3   | 3     | non          | Entretien structuré             | Big Fifty, Entretien structuré                                                |
| V | <p>Utilisation d'appareils et d'applications numériques</p> <p>Ouvre et utilise les applications prescrites pour ses propres tâches et demande de l'aide dès qu'un message inconnu s'affiche.</p>                                                        |  N2   | 2     | non          | Test sur échantillon de travail | Test de connaissances (spécifique au client), Test sur échantillon de travail |
| V | <p>Intervention d'urgence et premiers secours</p> <p>Connaît l'emplacement des équipements et des issues de secours, déclenche l'alerte conformément à la procédure et suit les instructions des secours.</p>                                            |  N2 | 1     | non          | Certificat ou diplôme           | Test de connaissances (spécifique au client)                                  |

### 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                                                                         | medior | senior |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|
| sensibilité interpersonnelle                                                       | N4     | N5     |
| Résistance au stress                                                               | N4     | N5     |
| Pratique des soins infirmiers et des soins à la personne                           | N4     | N5     |
| Sécurité des médicaments                                                           | N3     | N4     |
| Gestion des conversations                                                          | N4     | N4     |
| empathie                                                                           | N4     | N5     |
| Enseigner et expliquer                                                             | N4     | N5     |
| Processus méthodique de prise en charge et tenue des dossiers                      | N4     | N4     |
| Précision et souci du détail                                                       | N3     | N4     |
| collaboration multidisciplinaire                                                   | N3     | N4     |
| Discipline et respect des engagements                                              | N3     | N4     |
| Sensibilisation à la sécurité                                                      | N3     | N4     |
| Analyse des problèmes                                                              | N3     | N4     |
| Maîtrise du néerlandais à un niveau professionnel                                  | N3     | N4     |
| désescalade et fixation de limites                                                 | N3     | N4     |
| Passage d'une tâche à l'autre et d'un rôle à l'autre                               | N3     | N4     |
| Tirer les leçons des erreurs et des incidents                                      | N3     | N4     |
| Le RGPD et la protection de la vie privée dans la pratique                         | N3     | N4     |
| Techniques de levage et de déplacement en toute sécurité dans le secteur des soins | N3     | N4     |
| Consultation en soins pluridisciplinaires                                          | N3     | N4     |
| Force physique et endurance                                                        | N3     | N4     |
| Travailler en équipe et selon des horaires irréguliers                             | N3     | N4     |
| Utilisation d'appareils et d'applications numériques                               | N2     | N3     |

| Compétence                                 | medior | senior |
|--------------------------------------------|--------|--------|
| Intervention d'urgence et premiers secours | N2     | N3     |

## 4 L'échelle de maîtrise

| Niveau    | Libellé          | Autonomie                                                                  | Complexité                                         | Périmètre                                    | Niveau de connaissance                                   |
|-----------|------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| <b>N1</b> | <b>Guidé</b>     | travaille sous supervision et suit les consignes                           | procédure standard, une variable à la fois         | tâche personnelle                            | connaissance de base de la terminologie                  |
| <b>N2</b> | <b>Postuler</b>  | 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  |
| <b>N3</b> | <b>Maîtrise</b>  | 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 |
| <b>N4</b> | <b>Avancé</b>    | dirige les autres et détermine la marche à suivre                          | complexe, avec des intérêts contradictoires        | plusieurs équipes ou un service              | connaissances approfondies, conseille les autres         |
| <b>N5</b> | <b>Direction</b> | 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                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>sensibilité interpersonnelle</b><br>Repérer les signaux verbaux et non verbaux émis par les autres, identifier ce qui ressort et adapter son propre comportement en conséquence lors de l'interaction. | Remarque lorsque votre interlocuteur se désengage ou hésite, et lui demande si l'explication est claire. | Vous percevez toute tension ou réticence au cours d'une conversation et adaptez votre ton, votre rythme et votre formulation en conséquence. | Forme ses collègues à l'identification des signaux sociaux et met à profit ces connaissances lors de la conception de processus de changement délicats au sein de l'organisation. |

| Compétence                                                                                                                                                                                                                                                        | N1                                                                                                                                                                   | N3                                                                                                                                                                                                                           | N5                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Résistance au stress</b><br>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.            |
| <b>Pratique des soins infirmiers et des soins à la personne</b><br>Mets en œuvre des procédures de soins infirmiers et de soins à la personne pour les usagers, allant de l'hygiène personnelle aux procédures réservées, tout en surveillant leur état de santé. | S'occupe d'un client sous supervision, conformément au plan de prise en charge, et signale immédiatement toute anomalie constatée à la personne responsable.         | Réalise de manière autonome des actes infirmiers auprès de patients présentant un tableau clinique variable et fait intervenir le médecin en temps utile.                                                                    | Élabore des lignes directrices relatives à la pratique infirmière au sein de l'établissement, les valide à la lumière des travaux de recherche et accompagne les équipes tout au long de leur mise en œuvre. |
| <b>Sécurité des médicaments</b><br>Prépare, vérifie, administre et consigne les médicaments conformément au protocole et identifie les risques d'erreurs, d'interactions et d'effets secondaires.                                                                 | Distribue les médicaments conformément à la liste de signature, en procédant à une double vérification, et transmet les ordonnances ambiguës à un collègue habilité. | Vérifie de manière autonome les ordonnances médicales en ce qui concerne la posologie et les interactions médicamenteuses, identifie les effets secondaires et consulte la pharmacie ou le médecin à ce sujet.               | Élabore la politique de l'établissement en matière de médicaments, analyse les rapports d'erreurs de médication et met en œuvre des améliorations à tous les niveaux de la chaîne.                           |
| <b>Gestion des conversations</b><br>Entamer, orienter et conclure une conversation de manière ciblée en posant des questions, en résumant et en concluant des accords concrets sur la suite des événements.                                                       | Suivez une liste de questions préparée à l'avance, posez-les dans l'ordre indiqué et consignez les accords conclus.                                                  | Choisit un type de question adapté à chaque étape, fait le point au fur et à mesure et ramène la conversation vers son objectif lorsqu'elle s'en éloigne.                                                                    | Mène des discussions impliquant des intérêts divergents au niveau du conseil d'administration, élabore des modèles de discussion pour l'organisation et les met à l'épreuve dans la pratique.                |

| Compétence                                                                                                                                                                                                                                                                             | N1                                                                                                                                    | N3                                                                                                                                                                                | N5                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>empathie</b><br>Se mettre à la place d'une autre personne et se mettre à sa place, exprimer cela avec ses propres mots et agir en tenant compte de cette situation.                                                                                                                 | Écoute son interlocuteur sans l'interrompre et lui demande ce qu'il ressent face à cette situation.                                   | Résume les sentiments et les intérêts de son interlocuteur avant de proposer une solution et vérifie si ce résumé est exact.                                                      | Intègre le point de vue des personnes concernées dans les politiques et les processus, et interpelle les responsables quant à la prise de décision impersonnelle.           |
| <b>Enseigner et expliquer</b><br>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.                         |
| <b>Processus méthodique de prise en charge et tenue des dossiers</b><br>Suivi des différentes étapes consistant à clarifier la problématique de soins, à fixer des objectifs, à planifier, à mettre en œuvre et à évaluer, et consigner de ces informations dans le dossier du client. | Consigne les soins prodigués et les observations dans le dossier le jour même, en utilisant le format de rapport standard.            | Élabore de manière autonome un plan de prise en charge comportant des objectifs mesurables, l'évalue périodiquement et l'adapte lorsque les besoins en matière de soins évoluent. | Élabore la politique de l'organisation en matière de tenue des dossiers et de rapports, et dirige la mise en place d'une nouvelle norme méthodologique en matière de soins. |
| <b>Précision et souci du détail</b><br>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                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>collaboration multidisciplinaire</b><br>Travailler avec des personnes issues d'autres disciplines en apprenant leur langage et leurs méthodes, et en établissant des points de départ communs pour le travail en collaboration.                 | Demande à un collègue d'une autre discipline la signification de termes techniques et lui résume la réponse.                                   | Analyse la problématique avec des spécialistes de différentes disciplines et élabore une approche commune avec une répartition claire des rôles.       | Mise en place de formes durables de collaboration entre les disciplines et résolution des conflits entre les normes professionnelles dans l'intérêt de l'organisation.  |
| <b>Discipline et respect des engagements</b><br>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.           |
| <b>Sensibilisation à la sécurité</b><br>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. |
| <b>Analyse des problèmes</b><br>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.                            |

| Compétence                                                                                                                                                                                                                        | N1                                                                                                                                                                         | N3                                                                                                                                                        | N5                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Maîtrise du néerlandais à un niveau professionnel</b><br>Maîtriser le néerlandais à l'oral et à l'écrit à un niveau du Cadre européen commun de référence correspondant aux exigences du poste.                                | Maîtrise les conversations professionnelles simples et comprend des instructions courtes correspondant aux niveaux A2 à B1 du Cadre européen commun de référence.          | Rédige et commente avec aisance des documents professionnels au niveau B2 et adapte son registre en fonction des situations formelles et informelles.     | Maîtrise le néerlandais à un niveau compris entre C1 et C2, relit les publications rédigées par d'autres et utilise avec précision la terminologie professionnelle et juridique.                                  |
| <b>désescalade et fixation de limites</b><br>Réduire les tensions croissantes ou les comportements indésirables en restant calme, en énonçant clairement les limites et en orientant ou en mettant fin à la conversation.         | Garde son calme face à une réaction de colère, laisse l'autre personne s'exprimer et fait appel à un collègue ou à un responsable.                                         | Précise quelle limite est franchie lorsqu'un comportement est inacceptable, quelle en est la conséquence, et met fin à la conversation si nécessaire.     | Établit des accords à l'échelle de l'organisation concernant les comportements inappropriés, organise le soutien et le suivi, et veille à ce que les responsables respectent ces principes.                       |
| <b>Passage d'une tâche à l'autre et d'un rôle à l'autre</b><br>Passe d'une tâche, d'un rôle ou d'un interlocuteur à l'autre au cours d'une journée de travail et adapte le contenu, le ton et le rythme à la situation du moment. | Passe d'une tâche à l'autre lorsque cela lui est demandé et applique les consignes de travail fournies pour chaque tâche sans y mêler des éléments de la tâche précédente. | Passe de manière autonome des tâches d'exécution à celles de conseil, prend des notes pour chaque fonction et reprend correctement le travail interrompu. | Occupe simultanément des fonctions au sein de plusieurs instances aux intérêts divergents tout en veillant à ce que la clarté des rôles reste évidente pour l'organisation.                                       |
| <b>Tirer les leçons des erreurs et des incidents</b><br>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                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Le RGPD et la protection de la vie privée dans la pratique</b><br>Connaît les exigences de la législation en matière de protection de la vie privée applicables à son propre travail, sait quelles sont les bases juridiques et les délais de conservation applicables, et sait reconnaître les situations dans lesquelles une notification est requise. | Traite les données à caractère personnel uniquement conformément aux consignes de travail applicables et soumet les cas douteux au délégué à la protection des données. | Évalue, dans le cadre de ses propres procédures, s'il existe une base juridique, applique le principe de minimisation des données et traite correctement les demandes des personnes concernées. | Il définit la politique de confidentialité, se prononce sur les opérations de traitement à haut risque et représente l'organisation auprès de l'autorité de contrôle. |
| <b>Techniques de levage et de déplacement en toute sécurité dans le secteur des soins</b><br>Déplace et assiste les usagers en utilisant des techniques de levage et des aides de manière à limiter la charge supportée par l'utilisateur et le personnel soignant.                                                                                         | Déplace un client sous supervision, à l'aide du matériel prescrit et en suivant les instructions du spécialiste désigné.                                                | Choisit de manière autonome la technique et l'aide adaptées à un client à mobilité réduite et donne des instructions à ses collègues sur place.                                                 | Définit la politique en matière de charge physique, analyse les chiffres relatifs aux incidents et amène l'établissement à une charge manifestement moindre.          |
| <b>Consultation en soins pluridisciplinaires</b><br>Apporte ses propres observations concernant un client en concertation avec d'autres disciplines, évalue leurs conseils et parvient à des accords communs.                                                                                                                                               | Apporte ses propres observations concernant un client lors de la réunion et consigne dans le dossier les accords conclus.                                               | Structure les informations relatives à un client présentant un cas complexe, évalue les conseils du médecin et du thérapeute et consigne clairement les accords de suivi.                       | Conçoit la structure de concertation de l'établissement, veille à la qualité des décisions et joue le rôle de médiateur en cas de désaccord entre les disciplines.    |
| <b>Force physique et endurance</b><br>Apporte la force et l'endurance nécessaires pour soulever, porter et déplacer des charges tout au long d'une journée de travail.                                                                                                                                                                                      | Soulevez et transportez des charges légères sur de courtes distances en appliquant la technique prescrite dans le cadre de votre tâche.                                 | Déplace des charges lourdes de manière autonome à l'aide d'outils, répartit l'effort sur l'ensemble du service et maintient le rythme convenu.                                                  | Détermine, pour l'ensemble du processus, la répartition des tâches lourdes et les aides standardisées, et justifie ce choix.                                          |

| Compétence                                                                                                                                                                                                                                                           | N1                                                                                                                                                   | N3                                                                                                                                                                                  | N5                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Travailler en équipe et selon des horaires irréguliers</b><br>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.                               |
| <b>Utilisation d'appareils et d'applications numériques</b><br>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.                                              |
| <b>Intervention d'urgence et premiers secours</b><br>Agit conformément à la procédure d'urgence en cas d'accident, d'incendie ou d'évacuation, dispense les premiers secours dans la limite de ses compétences et assure la relève aux services d'urgence.           | Connaît l'emplacement des équipements et des issues de secours, déclenche l'alerte conformément à la procédure et suit les instructions des secours. | Délivre les premiers secours de manière autonome, coordonne l'évacuation de son propre service et assure la transition avec les services d'urgence de manière structurée.           | Met en place le dispositif d'intervention d'urgence de l'organisation, planifie des exercices et des scénarios et évalue les performances en collaboration avec l'autorité régionale chargée de la sécurité. |

## 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 ?                                                                                                        |
|----------------------------------------|------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Questionnaire de personnalité          | 0.40 | 0.15 | Auto-évaluation des préférences comportementales. Sur hrnforce, l'échelle de préférence Big Fifty et le test 15PF.         |
| Test sur échantillon de travail        | 0.33 | 0.09 | Le candidat réalise un échantillon de travail représentatif dans des conditions standardisées.                             |
| Test de connaissances                  | 0.40 | 0.13 | Test portant sur les connaissances déclaratives relatives aux métiers, généralement élaboré sur mesure pour chaque client. |
| Centre d'évaluation                    | 0.29 | 0.09 | Exercices multiples, évaluateurs multiples, notation par dimension.                                                        |
| Portefeuille ou éléments justificatifs | -    | -    | Ensemble de travaux ou de résultats antérieurs, évalués selon des critères fixes.                                          |
| Situational Judgement Test             | 0.12 | 0.11 | Scénario proposant des options de réponse, noté en fonction des connaissances ou des tendances comportementales.           |
| Observation en situation de travail    | -    | -    | Observation structurée sur le lieu de travail à l'aide d'un formulaire basé sur 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.        |
| Certificat ou diplôme                  | -    | -    | Justificatif officiel attestant de la fin d'un cursus ou de la réussite à un examen.                                       |

## 7 Instruments d'évaluation pour ce poste

| Instrument hrnforce | Compétences | Ce qu'elle mesure                                              |
|---------------------|-------------|----------------------------------------------------------------|
| Big Fifty           | 9           | Questionnaire de personnalité, 150 items, 25 facteurs          |
| 360 Feedback        | 8           | Évaluations multiples fondées sur des ancrages comportementaux |
| Competency Check    | 8           | Évaluation des compétences au niveau comportemental            |

| Instrument hrmforce                          | Compétences | Ce qu'elle mesure                                                            |
|----------------------------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------|
| Test de connaissances (spécifique au client) | 7           | Test de connaissances professionnelles, personnalisé pour chaque client      |
| Test sur échantillon de travail              | 6           | Échantillon de travail représentatif réalisé dans des conditions normalisées |
| Colour Profile (Jung)                        | 2           | Quatre types de couleurs, associés aux facteurs « Big Fifty »                |
| 15PF                                         | 2           | Profil de personnalité, une alternative plus concise au « Big Fifty »        |
| Mental Resilience (4C)                       | 2           | La résilience mentale selon le modèle des 4C                                 |
| Communication Styles                         | 1           | Style de communication privilégié                                            |
| Portefeuille                                 | 1           | Évaluation des travaux antérieurs selon des critères fixes                   |
| Ability Scan                                 | 1           | Test d'aptitude : capacités de raisonnement verbal, numérique et abstrait    |
| Conflict Styles                              | 1           | Style privilégié en situation de conflit                                     |
| Entretien structuré                          | 1           | Entretien comportemental à structure fixe                                    |

## 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.

