

Agent du service d'assistance informatique

FF09 Infrastructure, exploitation et sécurité informatiques · ISCO-08 3512 · CBS 0821 Assistance aux utilisateurs en matière de TIC · ancienneté junior · Aussi appelé: Technicien du service d'assistance, Spécialiste du support informatique, Analyste du centre de services

Reçoit les signalements des utilisateurs, résout les problèmes informatiques courants et transmet en temps utile les dysfonctionnements plus complexes à des spécialistes.

L'agent du centre de services est le premier interlocuteur entre l'utilisateur et le service informatique ; il enregistre, évalue et, soit résout, soit transmet chaque demande. Contrairement à l'administrateur système, ce poste dispose de droits limités et s'inscrit dans le cadre de procédures et de délais de résolution fixes. La sélection accorde une importance excessive aux connaissances techniques, tandis que le taux de départs s'explique par la combinaison de l'orientation client et du rythme de travail : il faut savoir gérer poliment un utilisateur irrité, laisser une trace claire et oser remonter le problème lorsqu'on ne peut pas le résoudre soi-même.

Chiffres clés pour ce profil

25 compétences · 6 Compétences à évaluer · 4 compétences déterminantes · centre de gravité: Numérique, données et IA 53%, Communication et influence 14%, Autogestion, dynamisme et résilience 13%

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
Orientation client Aptitude (référentiel 50): Orientation client		Big Fifty, Competency Check, 360 Feedback	Feedback à 360 degrés	Identifie le besoin réel qui se cache derrière la question d'un client, formule une proposition adaptée et vérifie, après mise en œuvre, si celle-ci est efficace.
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.

Aptitudes à mesurer	Niveau cible	Instrument hrnforce	Méthode de mesure	Ancre comportementale au niveau cible
Passage d'une tâche à l'autre et d'un rôle à l'autre Aptitude (référentiel 50): 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.

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	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.	 N4	5	non	Test sur échantillon de travail	Test sur échantillon de travail, Communication Styles
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	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.	 N3	5	oui	Centre d'évaluation	Competency Check, Ability Scan
G	Orientation client Identifie le besoin réel qui se cache derrière la question d'un client, formule une proposition adaptée et vérifie, après mise en œuvre, si celle-ci est efficace.	 N3	5	non	Feedback à 360 degrés	Big Fifty, Competency Check, 360 Feedback

T	Compétence	Niveau cible	Poids	Éliminatoire	Méthode de mesure	Instrument hrmforce
K	Connaissances de base en matière de réseaux Détermine, à partir des symptômes, à quelle couche du réseau un problème se situe et étaye cette conclusion par ses propres mesures.	 N3	5	oui	Test de connaissances	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.	 N3	5	oui	Test sur échantillon de travail	Test de connaissances (spécifique au client), Test sur échantillon de travail
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.	 N3	4	non	Questionnaire de personnalité	Big Fifty, 360 Feedback
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.	 N3	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.	 N3	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.	 N3	4	non	Questionnaire de personnalité	Big Fifty, 15PF, Mental Resilience (4C)
G	Passage d'une tâche à l'autre et d'un rôle à l'autre Passe de manière autonome des tâches d'exécution à celles de conseil, prend des notes pour chaque fonction et reprend correctement le travail interrompu.	 N3	4	non	Observation en situation de travail	Big Fifty, Colour Profile (Jung), Competency Check

T	Compétence	Niveau cible	Poids	Éliminatoire	Méthode de mesure	Instrument hrmforce
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.	 N3	4	non	Test de connaissances	Test de connaissances (spécifique au client)
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.	 N3	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.	 N3	4	non	Test de connaissances	Test de connaissances (spécifique au client)
V	Réponse aux incidents de sécurité Signale immédiatement tout incident suspect, ne touche à rien et suit les instructions du coordinateur.	 N2	4	non	Simulation	Test de connaissances (spécifique au client), Test sur échantillon de travail

T	Compétence	Niveau cible	Poids	Éliminatoire	Méthode de mesure	Instrument hrmforce
V	Administration et surveillance des systèmes Gère de manière autonome un environnement système, définit des seuils de surveillance et élimine les causes récurrentes de perturbations.	 N3	3	non	Test sur échantillon de travail	Test de connaissances (spécifique au client), Test sur échantillon de travail
V	Traitement des réclamations Enregistre intégralement une réclamation dans le système, présente des excuses et transmet le dossier conformément à la procédure.	 N2	3	non	Situational Judgement Test	Conflict Styles, Test sur échantillon de travail
V	Tirer les leçons des erreurs et des incidents Signale immédiatement une erreur commise par ses soins à son supérieur hiérarchique et réexécute la tâche en suivant les instructions corrigées.	 N2	3	non	Situational Judgement Test	360 Feedback, Competency Check
V	Actualités professionnelles et littérature spécialisée Analyse les informations professionnelles reçues et identifie les éléments pertinents pour son propre travail.	 N2	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	Identité numérique et bonne gestion des mots de passe Utilise un mot de passe fort qui lui est propre et suit la procédure de vérification prescrite, et ne communique ses identifiants à personne.	 N2	3	non	Test de connaissances	Test de connaissances (spécifique au client)
V	Rédaction de documentation technique Remplit un modèle de documentation décrivant les étapes d'une tâche et fait vérifier le texte par un collègue.	 N2	3	non	Test sur échantillon de travail	Test sur échantillon de travail, Portefeuille
V	Automatisation des processus Exécute un processus d'automatisation existant et signale tout écart entre le résultat obtenu et celui escompté.	 N2	3	non	Test sur échantillon de travail	Test sur échantillon de travail, Portefeuille
V	Gestion fonctionnelle et gestion des applications Traite les questions des utilisateurs concernant une candidature conformément aux instructions et consigne les demandes dans le registre prévu à cet effet.	 N2	3	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	Classification et conservation des données Attribue une étiquette de classification conformément au référentiel et soumet les cas peu clairs à l'administrateur.	 N2	2	non	Test de connaissances	Test de connaissances (spécifique au client), Test sur échantillon de travail
V	Analyse des menaces et des risques Réalise un inventaire des risques à l'aide d'une liste donnée de menaces et transmet les résultats au spécialiste.	 N2	1	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
Interventions sur site et contacts téléphoniques	N4	N4
Gestion des incidents et dépannage	N4	N4
Analyse des problèmes	N3	N4
Orientation client	N3	N4
Connaissances de base en matière de réseaux	N3	N4
Gestion des accès et des identités	N3	N4
Précision et souci du détail	N3	N4
intégrité et fiabilité	N3	N4
Discipline et respect des engagements	N3	N4
Résistance au stress	N3	N4
Passage d'une tâche à l'autre et d'un rôle à l'autre	N3	N4
Sécurité de l'information dans le cadre des processus de travail	N3	N4
Utilisation de plateformes cloud	N3	N4
Sensibilisation à la sécurité de l'information	N3	N4
Réponse aux incidents de sécurité	N2	N3
Administration et surveillance des systèmes	N3	N3
Traitement des réclamations	N2	N3
Tirer les leçons des erreurs et des incidents	N2	N3
Actualités professionnelles et littérature spécialisée	N2	N3
Identité numérique et bonne gestion des mots de passe	N2	N3
Rédaction de documentation technique	N2	N3
Automatisation des processus	N2	N3
Gestion fonctionnelle et gestion des applications	N2	N3

Compétence	junior	medior
Classification et conservation des données	N2	N3
Analyse des menaces et des risques	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
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.

Compétence	N1	N3	N5
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.
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.
Orientation client Agir en fonction des questions et des intérêts du client, respecter les accords conclus et orienter clairement son travail de manière à ce qu'il soit utile à ce client.	Répond aux questions des clients dans les délais convenus et les oriente vers un interlocuteur compétent lorsque la réponse ne relève pas de ses propres attributions.	Identifie le besoin réel qui se cache derrière la question d'un client, formule une proposition adaptée et vérifie, après mise en œuvre, si celle-ci est efficace.	Traduit les signaux émis par les clients en adaptations des services et des politiques, et veille à ce que l'organisation respecte ses engagements en matière d'expérience client.
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
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.
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.
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.

Compétence	N1	N3	N5
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.
Passage d'une tâche à l'autre et d'un rôle à l'autre 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.
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.

Compétence	N1	N3	N5
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.
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.
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.
Traitement des réclamations Recevoir une réclamation, en identifier la cause et trouver une solution qui soit acceptable pour le client et qui empêche que l'erreur ne se reproduise.	Enregistre intégralement une réclamation dans le système, présente des excuses et transmet le dossier conformément à la procédure.	Calme un client en colère, fait la distinction entre les émotions et les faits et propose une solution assortie d'un délai, dans le cadre de ses attributions.	Traite les dossiers renvoyés à un niveau supérieur présentant un risque juridique ou de publicité et s'appuie sur l'analyse des réclamations pour modifier les processus de manière structurelle.

Compétence	N1	N3	N5
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.
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.
Identité numérique et bonne gestion des mots de passe Gère ses propres comptes et identifiants en toute sécurité, utilise l'authentification multifactorielle et veille à ce que son comportement en ligne soit conforme aux accords de travail.	Utilise un mot de passe fort qui lui est propre et suit la procédure de vérification prescrite, et ne communique ses identifiants à personne.	Gère ses propres comptes et autorisations dans un gestionnaire de mots de passe, sait reconnaître les tentatives d'hameçonnage et signale immédiatement toute demande suspecte.	Définit la politique relative à l'utilisation des comptes et à l'identité numérique, et veille au respect de cette politique dans l'ensemble de l'organisation.
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.

Compétence	N1	N3	N5
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, automatise les étapes répétitives et intègre 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 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.
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.
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.

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.
Feedback à 360 degrés	-	-	Plusieurs évaluateurs proches de la personne évaluent son comportement par rapport à des repères comportementaux.
Test de connaissances	0.40	0.13	Test portant sur les connaissances déclaratives relatives aux métiers, généralement élaboré sur mesure pour chaque client.
Questionnaire de personnalité	0.40	0.15	Auto-évaluation des préférences comportementales. Sur hrnforce, l'échelle de préférence Big Fifty et le test 15PF.
Observation en situation de travail	-	-	Observation structurée sur le lieu de travail à l'aide d'un formulaire basé sur des repères comportementaux.
Simulation	-	-	Situation de travail simulée, généralement sous forme numérique, avec une notation standardisée.
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 de connaissances (spécifique au client)	13	Test de connaissances professionnelles, personnalisé pour chaque client
Test sur échantillon de travail	11	Échantillon de travail représentatif réalisé dans des conditions normalisées
Big Fifty	5	Questionnaire de personnalité, 150 items, 25 facteurs

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
Portefeuille	3	Évaluation des travaux antérieurs selon des critères fixes
15PF	2	Profil de personnalité, une alternative plus concise au « Big Fifty »
Communication Styles	1	Style de communication privilégié
Ability Scan	1	Test d'aptitude : capacités de raisonnement verbal, numérique et abstrait
Big Fifty (échelle d'intégrité)	1	
Entretien structuré	1	Entretien comportemental à structure fixe
Mental Resilience (4C)	1	La résilience mentale selon le modèle des 4C
Colour Profile (Jung)	1	Quatre types de couleurs, associés aux facteurs « Big Fifty »
Conflict Styles	1	Style privilégié en situation de conflit

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.

