Analyste en sécurité

FF09 Infrastructure, exploitation et sécurité informatiques · ISCO-08 2529 · CBS 0812 Administrateurs système et spécialistes réseau · ancienneté medior · Aussi appelé: Analyste SOC, Analyste des menaces informatiques, Analyste des opérations de sécurité

Analyse les alertes et les journaux à la recherche de signes d'attaque, détermine leur gravité et met en œuvre les mesures de suivi en cas d'incident.

L’analyste en sécurité intervient dans la chaîne de surveillance et évalue le flux d’alertes générées par les systèmes de détection. Contrairement à l’ingénieur en sécurité, ce poste ne consiste pas à mettre en place les systèmes de détection, et contrairement à l’agent de sécurité, il intervient au niveau des incidents plutôt qu’au niveau des politiques. La sélection porte principalement sur l’expérience des outils, tandis que le poste repose sur un esprit d’investigation et le sang-froid : la plupart des alertes sont du bruit, et décider, sous la pression du temps, lesquelles sont réelles nécessite une évaluation des sources et une analyse approfondie du cas plutôt qu’une simple routine.

Chiffres clés pour ce profil

25 compétences · 4 Compétences à évaluer · 5 compétences déterminantes · centre de gravité: Numérique, données et IA 57%, Capacités cognitives et résolution de problèmes 18%, Autogestion, dynamisme et résilience 9%

1 Aptitudes à mesurer

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

Aptitudes à mesurer	Niveau cible	Instrument hrmforce	Méthode de mesure	Ancre comportementale au niveau cible
Résistance au stress Aptitude (référentiel 50): Résilience face au stress	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.
Précision et souci du détail Aptitude (référentiel 50): Précision	N4	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	N4	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	N4	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.

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	Réponse aux incidents de sécurité 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.	N5	5	oui	Simulation	Test de connaissances (spécifique au client), Test sur échantillon de travail
V	Analyse des problèmes Décompose une réclamation récurrente en causes possibles, les vérifie à l'aide de ses propres données et identifie la cause la plus probable.	N4	5	oui	Centre d'évaluation	Competency Check, Ability Scan
V	Esprit critique et évaluation des sources Détecte les sophismes et les preuves sélectives dans les rapports et indique quelle conclusion les données viennent étayer.	N4	5	non	Test sur échantillon de travail	Competency Check, Test sur échantillon de travail

T	Compétence	Niveau cible	Poids	Éliminatoire	Méthode de mesure	Instrument hrmforce
G	Résistance au stress Continue à travailler de manière structurée même en période de forte charge de travail, veille à ce que les accords avec les clients soient clairs et signale rapidement les résultats qui risquent de ne pas être atteints.	N4	5	non	Questionnaire de personnalité	Big Fifty, 15PF, Mental Resilience (4C)
V	Analyse des données Choisit des méthodes d'analyse pour une question ouverte, transforme les données brutes en fichier de travail et étaye chaque conclusion par des chiffres.	N4	5	non	Test sur échantillon de travail	Ability Scan, Test sur échantillon de travail
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.	N4	5	oui	Test de connaissances	Test de connaissances (spécifique au client)
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)

T	Compétence	Niveau cible	Poids	Éliminatoire	Méthode de mesure	Instrument hrmforce
V	Analyse des menaces et des risques Réalise de manière autonome une analyse des menaces sur une application, hiérarchise les risques et formule des recommandations sur les mesures à prendre, en précisant leur coût et leur impact.	N4	5	non	Test sur échantillon de travail	Test de connaissances (spécifique au client), Test sur échantillon de travail
V	Gestion des accès et des identités Conçoit les rôles et les autorisations d'une application, procède à leur révision périodique et corrige les accès excessifs.	N4	5	oui	Test sur échantillon de travail	Test de connaissances (spécifique au client), Test sur échantillon de travail
V	Collecte et filtrage des informations Choisit de manière autonome des sources pour répondre à une question ouverte, élimine les données en double ou obsolètes et justifie ce choix.	N4	4	non	Test sur échantillon de travail	Competency Check, 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.	N4	4	non	Questionnaire de personnalité	Big Fifty, 360 Feedback

T	Compétence	Niveau cible	Poids	Éliminatoire	Méthode de mesure	Instrument hrmforce
G	intégrité et fiabilité Signale de sa propre initiative un éventuel conflit d'intérêts et demande un examen avant qu'une décision ne soit prise.	N4	4	non	Questionnaire de personnalité	Big Fifty (échelle d'intégrité), 360 Feedback, Entretien structuré
G	Discipline et respect des engagements Ne s'engage que dans ce qui est réalisable, assure le suivi de ses propres engagements et informe les personnes concernées dès qu'un délai est menacé.	N4	4	non	Questionnaire de personnalité	Big Fifty, 15PF, 360 Feedback
V	Sécurité de l'information dans le cadre des processus de travail Évalue les risques liés à la sécurité lors de la mise en place de nouveaux accords de travail, adapte les mesures et interpelle les collègues en cas de comportement dangereux.	N4	4	non	Test de connaissances	Test de connaissances (spécifique au client)
V	Utilisation de plateformes cloud Configure de manière autonome les services cloud pour une application, gère les autorisations et les sauvegardes, et assure le suivi des coûts et de l'utilisation.	N4	4	non	Test de connaissances	Test de connaissances (spécifique au client)

T	Compétence	Niveau cible	Poids	Éliminatoire	Méthode de mesure	Instrument hrmforce
K	Sensibilisation à la sécurité de l'information Explique à ses collègues le fonctionnement des menaces, évalue de manière indépendante les cas douteux et adapte son propre comportement aux nouvelles menaces.	N4	4	non	Test de connaissances	Test de connaissances (spécifique au client)
V	Tirer les leçons des erreurs et des incidents Analyse ses propres erreurs et celles de l'équipe, en discute ouvertement lors de la réunion de travail et adapte les accords en conséquence.	N3	3	non	Situational Judgement Test	360 Feedback, Competency Check
V	Actualités professionnelles et littérature spécialisée Assure le suivi structuré des sources et des lignes directrices, évalue leur qualité et adapte sa propre méthode de travail aux nouvelles connaissances acquises.	N3	3	non	Portefeuille ou éléments justificatifs	Portefeuille, Test de connaissances (spécifique au client)

T	Compétence	Niveau cible	Poids	Éliminatoire	Méthode de mesure	Instrument hrmforce
V	Rédaction de documentation technique Rédige la documentation complète d'un système ou d'un processus, la teste auprès d'un lecteur non initié et en assure la gestion des versions.	N3	3	non	Test sur échantillon de travail	Test sur échantillon de travail, Portefeuille
V	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	Gestion des versions et déploiement Élabore un plan de déploiement comprenant un plan de secours, se met d'accord avec les parties prenantes et vérifie, après le déploiement, que le service fonctionne correctement.	N3	3	non	Test sur échantillon de travail	Test de connaissances (spécifique au client), Test sur échantillon de travail
V	Automatisation des processus Décrire un processus par étapes, automatiser les étapes répétitives et intégrer des contrôles des erreurs et des exceptions.	N3	3	non	Test sur échantillon de travail	Test sur échantillon de travail, Portefeuille

T	Compétence	Niveau cible	Poids	Éliminatoire	Méthode de mesure	Instrument hrmforce
V	Organisation des interventions d'urgence et de gestion de crise Assume de manière autonome un rôle au sein d'une équipe de crise, tient à jour la situation et veille à ce que les décisions soient consignées.	N3	3	non	Simulation	Test sur échantillon de travail, Competency Check
V	Interventions sur site et contacts téléphoniques Permet de résoudre les questions inhabituelles en un seul appel, de maîtriser la durée de l'appel et de résumer oralement l'accord conclu.	N3	2	non	Test sur échantillon de travail	Test sur échantillon de travail, Communication Styles
V	Classification et conservation des données Détermine la classification et la durée de conservation d'un flux d'informations et vérifie si le nettoyage s'effectue comme prévu.	N3	2	non	Test de connaissances	Test de connaissances (spécifique au client), Test sur échantillon de travail

3 Niveaux par ancienneté

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

Compétence	junior	medior	senior
Réponse aux incidents de sécurité	N5	N5	N5
Analyse des problèmes	N3	N4	N5
Esprit critique et évaluation des sources	N3	N4	N5
Résistance au stress	N4	N4	N4
Analyse des données	N3	N4	N5
Connaissances de base en matière de réseaux	N3	N4	N5
Gestion des incidents et dépannage	N3	N4	N5
Analyse des menaces et des risques	N4	N4	N4
Gestion des accès et des identités	N3	N4	N5
Collecte et filtrage des informations	N3	N4	N5
Précision et souci du détail	N3	N4	N5
intégrité et fiabilité	N3	N4	N5
Discipline et respect des engagements	N3	N4	N5
Sécurité de l'information dans le cadre des processus de travail	N3	N4	N5
Utilisation de plateformes cloud	N3	N4	N5
Sensibilisation à la sécurité de l'information	N3	N4	N5
Tirer les leçons des erreurs et des incidents	N2	N3	N4
Actualités professionnelles et littérature spécialisée	N2	N3	N4
Rédaction de documentation technique	N2	N3	N4
Administration et surveillance des systèmes	N3	N3	N3
Gestion des versions et déploiement	N2	N3	N4
Automatisation des processus	N2	N3	N4
Organisation des interventions d’urgence et de gestion de crise	N2	N3	N4

Compétence	junior	medior	senior
Interventions sur site et contacts téléphoniques	**N2**	**N3**	**N4**
Classification et conservation des données	**N2**	**N3**	**N4**

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
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.

Compétence	N1	N3	N5
Analyse des problèmes Décompose un problème en plusieurs éléments, distingue les causes des effets et précise les informations nécessaires pour aller de l'avant.	Indique précisément ce qui ne fonctionne pas en cas de dysfonctionnement et quelles données manquent, et en informe le supérieur hiérarchique.	Décompose une réclamation récurrente en causes possibles, les vérifie à l'aide de ses propres données et identifie la cause la plus probable.	Identifie les causes profondes de problèmes organisationnels persistants et définit la méthode d'analyse que les autres équipes utiliseront.
Esprit critique et évaluation des sources Vérifie la cohérence, le bien-fondé et la pertinence de la source, et distingue ainsi les faits des opinions et des hypothèses.	Vérifie sur quoi repose une affirmation et s'assure que la source est mentionnée et peut être retrouvée.	Détecte les sophismes et les preuves sélectives dans les rapports et indique quelle conclusion les données viennent étayer.	Définit les critères d'évaluation des sources et des affirmations, y compris pour les textes générés par l'intelligence artificielle, et veille à leur application à l'échelle de l'organisation.
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.
Analyse des données Prépare et analyse des ensembles de données afin d'identifier des tendances, des relations et des valeurs aberrantes, puis relie les résultats à la question initiale.	Effectue une étape d'analyse prédéfinie sur un ensemble de données fourni et consigne le résultat dans le format convenu.	Choisit des méthodes d'analyse pour une question ouverte, transforme les données brutes en fichier de travail et étaye chaque conclusion par des chiffres.	Définit les normes d'analyse de l'organisation, examine les analyses réalisées par d'autres et met en place de nouvelles méthodes d'analyse au sein de la profession.

Compétence	N1	N3	N5
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.
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 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.
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.

Compétence	N1	N3	N5
Collecte et filtrage des informations Recherche de manière ciblée des données dans plusieurs sources, sélectionne les éléments pertinents par rapport à la question et écarte les autres informations.	Recherche les données demandées dans les sources désignées et les fournit dans leur intégralité, accompagnées des références des sources.	Choisit de manière autonome des sources pour répondre à une question ouverte, élimine les données en double ou obsolètes et justifie ce choix.	Conçoit les flux d'informations pour l'ensemble du domaine, détermine quelles sources font autorité et élimine les doublons dans les rapports.
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
Sécurité de l'information dans le cadre des processus de travail Applique des mesures de sécurité dans le cadre de son travail quotidien, telles que le partage, la classification et le stockage sécurisés des informations, et signale les pratiques professionnelles à risque.	Respecte les règles de sécurité relatives au partage et au stockage des informations et signale immédiatement tout incident suspect.	Évalue les risques liés à la sécurité lors de la mise en place de nouveaux accords de travail, adapte les mesures et interpelle les collègues en cas de comportement dangereux.	Définit la politique de sécurité de l'information et veille, à l'échelle de l'organisation, à ce que les processus respectent les exigences fixées.
Utilisation de plateformes cloud Configure et gère des services dans un environnement cloud, définit les autorisations et les coûts, et choisit parmi les types de services disponibles en fonction des besoins.	Utilise les services cloud existants conformément aux instructions et signale tout comportement inhabituel ou toute dépense imprévue à l'administrateur.	Configure de manière autonome les services cloud pour une application, gère les autorisations et les sauvegardes, et assure le suivi des coûts et de l'utilisation.	Définit la stratégie cloud de l'organisation et détermine où les charges de travail doivent être hébergées.
Sensibilisation à la sécurité de l'information Connaît les menaces les plus courantes telles que le phishing, les ransomwares et les tentatives de tromperie, en reconnaît les signes avant-coureurs et sait quelle action est alors attendue.	Sait reconnaître un message de hameçonnage évident, ne clique pas dessus et le signale via le canal prévu à cet effet.	Explique à ses collègues le fonctionnement des menaces, évalue de manière indépendante les cas douteux et adapte son propre comportement aux nouvelles menaces.	Conçoit le programme de sensibilisation de l'organisation, en mesure l'efficacité et adapte l'approche en fonction des résultats mesurés.
Tirer les leçons des erreurs et des incidents Après une erreur ou un incident, examine ce qui s'est passé, identifie la cause sans rejeter la responsabilité sur autrui et modifie la méthode de travail sur ce point.	Signale immédiatement une erreur commise par ses soins à son supérieur hiérarchique et réexécute la tâche en suivant les instructions corrigées.	Analyse ses propres erreurs et celles de l'équipe, en discute ouvertement lors de la réunion de travail et adapte les accords en conséquence.	Veille à ce que les incidents soient signalés en toute sécurité au sein de l'organisation, fait analyser leurs causes de manière structurée et intègre les enseignements tirés dans les politiques et les normes.

Compétence	N1	N3	N5
Actualités professionnelles et littérature spécialisée Se tient informé des évolutions dans sa propre profession grâce à la littérature, aux directives et aux réseaux, et intègre les nouvelles connaissances pertinentes dans sa propre pratique.	Analyse les informations professionnelles reçues et identifie les éléments pertinents pour son propre travail.	Assure le suivi structuré des sources et des lignes directrices, évalue leur qualité et adapte sa propre méthode de travail aux nouvelles connaissances acquises.	Évalue l'état actuel du domaine, examine les résultats contradictoires des recherches et détermine les lignes directrices que l'organisation suivra désormais.
Rédaction de documentation technique Rédige des manuels, de la documentation d'accompagnement et des comptes rendus de décision que tout lecteur, même sans connaissances préalables, peut suivre étape par étape et qui restent à jour.	Remplit un modèle de documentation décrivant les étapes d'une tâche et fait vérifier le texte par un collègue.	Rédige la documentation complète d'un système ou d'un processus, la teste auprès d'un lecteur non initié et en assure la gestion des versions.	Définit la norme de documentation de l'organisation et veille à ce que la documentation fasse partie intégrante de chaque prestation.
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.
Gestion des versions et déploiement Planifie et met en œuvre le déploiement de nouvelles versions, vérifie le bon fonctionnement avant et après, et s'assure qu'une restauration vers la version précédente reste possible.	Mets en œuvre les étapes d'un plan de déploiement et signale immédiatement tout écart par rapport aux résultats escomptés.	Élabore un plan de déploiement comprenant un plan de secours, se met d'accord avec les parties prenantes et vérifie, après le déploiement, que le service fonctionne correctement.	Définit la politique de mise en production de l'organisation, fixe les fenêtres de déploiement et améliore de manière structurelle les délais de mise en œuvre des changements.

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.	Décrire un processus par étapes, automatiser les étapes répétitives et intégrer des contrôles des erreurs et des exceptions.	Définit la stratégie d'automatisation de l'organisation et détermine quels processus doivent être automatisés et lesquels ne le doivent pas.
Organisation des interventions d'urgence et de gestion de crise Agit conformément aux plans de crise en cas d'incident, occupe un rôle au sein de l'organisation de crise et assure l'évaluation de la situation, la prise de décision et la consignation des faits.	Connaît son rôle dans le plan d'urgence et exécute les tâches qui lui sont confiées conformément aux instructions données lors d'un exercice.	Assume de manière autonome un rôle au sein d'une équipe de crise, tient à jour la situation et veille à ce que les décisions soient consignées.	Conçoit l'organisation de crise ainsi que le cycle de formation et d'exercices, et dirige l'évaluation après une situation d'urgence réelle.
Interventions sur site et contacts téléphoniques Gérer les contacts avec les clients par téléphone et par chat selon une structure fixe, en posant des questions ciblées et en concluant par un accord concret.	Réponse conforme au script, enregistrement de la question dans le système et transfert de l'appelant vers le collègue compétent.	Permet de résoudre les questions inhabituelles en un seul appel, de maîtriser la durée de l'appel et de résumer oralement l'accord conclu.	Conçoit des modèles de conversation et des normes de qualité pour le centre d'appels et analyse les enregistrements afin de faciliter l'accompagnement des collaborateurs et les choix en matière de systèmes.
Classification et conservation des données Classe les informations en fonction de leur caractère sensible et de leur importance, y associe des durées de conservation et veille à ce que la suppression et l'archivage soient effectivement mis en œuvre.	Attribue une étiquette de classification conformément au référentiel et soumet les cas peu clairs à l'administrateur.	Détermine la classification et la durée de conservation d'un flux d'informations et vérifie si le nettoyage s'effectue comme prévu.	Élabore la politique de classification et de fidélisation de l'organisation et en rend compte lors des audits et des contrôles.

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 ?
Simulation	-	-	Situation de travail simulée, généralement sous forme numérique, avec une notation standardisée.
Centre d'évaluation	**0.29**	**0.09**	Exercices multiples, évaluateurs multiples, notation par dimension.
Test sur échantillon de travail	**0.33**	**0.09**	Le candidat réalise un échantillon de travail représentatif dans des conditions standardisées.
Questionnaire de personnalité	**0.40**	**0.15**	Auto-évaluation des préférences comportementales. Sur hrmforce, l'échelle de préférence Big Fifty et le test 15PF.
Test de connaissances	**0.40**	**0.13**	Test portant sur les connaissances déclaratives relatives aux métiers, généralement élaboré sur mesure pour chaque client.
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 hrmforce	Compétences	Ce qu'elle mesure
Test sur échantillon de travail	**14**	Échantillon de travail représentatif réalisé dans des conditions normalisées
Test de connaissances (spécifique au client)	**12**	Test de connaissances professionnelles, personnalisé pour chaque client
Competency Check	**5**	Évaluation des compétences au niveau comportemental
360 Feedback	**4**	Évaluations multiples fondées sur des ancrages comportementaux
Big Fifty	**3**	Questionnaire de personnalité, 150 items, 25 facteurs

Instrument hrmforce	Compétences	Ce qu’elle mesure
Portefeuille	**3**	Évaluation des travaux antérieurs selon des critères fixes
Ability Scan	**2**	Test d'aptitude : capacités de raisonnement verbal, numérique et abstrait
15PF	**2**	Profil de personnalité, une alternative plus concise au « Big Fifty »
Mental Resilience (4C)	**1**	La résilience mentale selon le modèle des 4C
Big Fifty (échelle d’intégrité)	**1**	
Entretien structuré	**1**	Entretien comportemental à structure fixe
Communication Styles	**1**	Style de communication privilégié

8 Comment utiliser ce profil

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

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

hrmforce · hrmforce.com · FN0907