

Infirmière chargée du triage téléphonique

FF10 Soins et soins infirmiers · ISCO-08 3256 · CBS 1034 Assistants médicaux et dentaires · ancienneté medior · Aussi appelé: Assistant(e) de triage, Agent de triage téléphonique

Évalue l'urgence des demandes de soins par téléphone au service de garde des médecins généralistes en dehors des heures d'ouverture à l'aide d'un système de triage et détermine la marche à suivre pour l'appelant.

L'infirmière de triage doit évaluer l'urgence médicale en se basant uniquement sur la voix et les paroles, sans voir le patient. Lors du recrutement, cette compétence est souvent confondue avec une simple amabilité au téléphone. Dans ce poste, le fait de ne pas détecter une urgence a des conséquences directes pour le patient.

Chiffres clés pour ce profil

24 compétences · 8 Compétences à évaluer · 6 compétences déterminantes · centre de gravité: Domaines de connaissances professionnelles 22%, Capacités cognitives et résolution de problèmes 14%, Collaboration et efficacité interpersonnelle 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 hrmforce	Méthode de mesure	Ancre comportementale au niveau cible
sensibilité interpersonnelle Aptitude (référentiel 50): Sensibilité Éliminatoire	 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.

Aptitudes à mesurer	Niveau cible	Instrument hrnforce	Méthode de mesure	Ancre comportementale au niveau cible
Résistance au stress Aptitude (référentiel 50): Résilience face au stress Éliminatoire	■■■■■ 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.
Écoute et questionnement Aptitude (référentiel 50): Écouter Éliminatoire	■■■■■ N4	Big Fifty, 360 Feedback	Feedback à 360 degrés	Résume à la fois le contenu et le sentiment de votre interlocuteur et pose des questions jusqu'à ce que l'intérêt réel qui se cache derrière la demande apparaisse clairement.
Précision et souci du détail Aptitude (référentiel 50): 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.
Discipline et respect des engagements Aptitude (référentiel 50): 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.
Sensibilisation à la sécurité Aptitude (référentiel 50): Discipline	■■■■■ N3	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.

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.
Force physique et endurance Aptitude (référentiel 50): 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
V	Évaluation des risques Évalue les principaux risques liés à son propre processus, les classe par ordre de probabilité et d'impact, et prend les mesures qui s'imposent.	 N4	5	oui	Test sur échantillon de travail	Competency Check, Test sur échantillon de travail
G	sensibilité interpersonnelle Vous percevez toute tension ou réticence au cours d'une conversation et adaptez votre ton, votre rythme et votre formulation en conséquence.	 N4	5	oui	Questionnaire de personnalité	Big Fifty, 360 Feedback, Colour Profile (Jung)
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	oui	Questionnaire de personnalité	Big Fifty, 15PF, Mental Resilience (4C)

T	Compétence	Niveau cible	Poids	Éliminatoire	Méthode de mesure	Instrument hrmforce
V	Pratique des soins infirmiers et des soins à la personne Réalise de manière autonome des actes infirmiers auprès de patients présentant un tableau clinique variable et fait intervenir le médecin en temps utile.	 N4	5	oui	Test sur échantillon de travail	Test de connaissances (spécifique au client), Test sur échantillon de travail, Competency Check
V	Sécurité des médicaments 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	Gestion des conversations 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

T	Compétence	Niveau cible	Poids	Éliminatoire	Méthode de mesure	Instrument hrmforce
G	Écoute et questionnement Résume à la fois le contenu et le sentiment de votre interlocuteur et pose des questions jusqu'à ce que l'intérêt réel qui se cache derrière la demande apparaisse clairement.	■■■■■ N4	4	oui	Feedback à 360 degrés	Big Fifty, 360 Feedback
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
V	collaboration multidisciplinaire 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 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	Sensibilisation à la sécurité 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	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	3	non	Centre d'évaluation	Competency Check, Ability Scan
K	Maîtrise du néerlandais à un niveau professionnel 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	désescalade et fixation de limites 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	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	3	non	Observation en situation de travail	Big Fifty, Colour Profile (Jung), Competency Check
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
K	Le RGPD et la protection de la vie privée dans la pratique 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.	 N3	3	non	Test de connaissances	Test de connaissances (spécifique au client)

T	Compétence	Niveau cible	Poids	Éliminatoire	Méthode de mesure	Instrument hrmforce
V	Processus méthodique de prise en charge et tenue des dossiers 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.	 N3	3	non	Portefeuille ou éléments justificatifs	Portefeuille, Test de connaissances (spécifique au client)
V	Techniques de levage et de déplacement en toute sécurité dans le secteur des soins 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 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

T	Compétence	Niveau cible	Poids	Éliminatoire	Méthode de mesure	Instrument hrmforce
A	Force physique et endurance 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
V	Travailler en équipe et selon des horaires irréguliers 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.	 N3	3	non	Entretien structuré	Big Fifty, Entretien structuré
V	Utilisation d'appareils et d'applications numériques Ouvre et utilise les applications prescrites pour ses propres tâches et demande de l'aide dès qu'un message inconnu s'affiche.	 N2	2	non	Test sur échantillon de travail	Test de connaissances (spécifique au client), Test sur échantillon de travail
V	Intervention d'urgence et premiers secours Connaît l'emplacement des équipements et des issues de secours, déclenche l'alerte conformément à la procédure et suit les instructions des secours.	 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
Évaluation des risques	N4	N5
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
Écoute et questionnement	N4	N5
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
Processus méthodique de prise en charge et tenue des dossiers	N3	N3
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
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
Évaluation des risques Identifie les problèmes potentiels, évalue leur probabilité et leur impact, et y associe des mesures de contrôle ou une acceptation délibérée.	Identifie les situations dangereuses ou anormales dans le cadre de son propre travail et les signale conformément à la procédure en vigueur.	Évalue les principaux risques liés à son propre processus, les classe par ordre de probabilité et d'impact, et prend les mesures qui s'imposent.	Définit l'appétit pour le risque et la méthode d'évaluation de l'organisation, et tient compte des risques résiduels acceptés.

Compétence	N1	N3	N5
sensibilité interpersonnelle 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.
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.
Pratique des soins infirmiers et des soins à la personne 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.
Sécurité des médicaments 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.

Compétence	N1	N3	N5
Gestion des conversations 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.
Écoute et questionnement Prendre pleinement en compte le message de votre interlocuteur, vérifier si vous l'avez bien compris et poser des questions ciblées afin de mettre en évidence les intérêts et les hypothèses sous-jacents.	Laisse votre interlocuteur finir de s'exprimer, prend des notes et pose ensuite des questions sur tout ce qui n'est pas clair.	Résume à la fois le contenu et le sentiment de votre interlocuteur et pose des questions jusqu'à ce que l'intérêt réel qui se cache derrière la demande apparaisse clairement.	Sait capter les signaux subtils lors des entretiens avec les directeurs et les responsables hiérarchiques et s'en sert pour adapter en temps utile la politique de l'entreprise.
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.
collaboration multidisciplinaire 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.

Compétence	N1	N3	N5
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.
Sensibilisation à la sécurité Il reste constamment vigilant face aux situations et aux comportements dangereux au travail, en fait part à ses collègues et opte pour la méthode de travail la plus sûre, même sous la pression du temps.	Respecte les règles de sécurité sur le lieu de travail et vérifie auprès de ses supérieurs en cas de doute concernant une opération.	Identifie les situations dangereuses dans son propre processus, intervient et s'adresse à ses collègues sans interrompre le travail.	Définit la norme de sécurité de l'organisation, permet d'aborder la question de la sécurité à tous les niveaux et oriente les comportements et la culture d'entreprise.
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.
Maîtrise du néerlandais à un niveau professionnel 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.

Compétence	N1	N3	N5
désescalade et fixation de limites 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.
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.
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.
Le RGPD et la protection de la vie privée dans la pratique 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.

Compétence	N1	N3	N5
Processus méthodique de prise en charge et tenue des dossiers 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 consignation 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.
Techniques de levage et de déplacement en toute sécurité dans le secteur des soins 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.
Consultation en soins pluridisciplinaires 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.
Force physique et endurance 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
Travailler en équipe et selon des horaires irréguliers Organise son travail en fonction des changements d'horaires et des horaires irréguliers, assure une passation de service complète et coordonne la planification et la disponibilité avec l'équipe.	Travaille conformément au tableau de service, arrive à l'heure et transmet les tâches en suspens à la fin de son service.	Organise son travail en fonction des changements d'horaires, attribue les tâches au moment de la journée qui leur convient le mieux et procède à des échanges de manière réfléchie.	Conçoit des modèles d'effectifs pour l'organisation, évalue la continuité par rapport à la faisabilité et conclut des accords avec l'équipe et les représentants du personnel.
Utilisation d'appareils et d'applications numériques Utilise des ordinateurs, des appareils mobiles et des applications standard pour effectuer ses tâches professionnelles, règle les paramètres et résout des problèmes d'utilisation simples sans aide.	Ouvre et utilise les applications prescrites pour ses propres tâches et demande de l'aide dès qu'un message inconnu s'affiche.	Choisit l'appareil et l'application adaptés à chaque tâche et résout les problèmes courants sans l'aide de ses collègues.	Définit, à l'échelle de l'organisation, les outils numériques de l'environnement de travail utilisés et guide leur mise en place au sein de toutes les équipes.
Intervention d'urgence et premiers secours 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 ?
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.
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.
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.
Portefeuille ou éléments justificatifs	-	-	Ensemble de travaux ou de résultats antérieurs, évalués selon des critères fixes.
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 hrmforce	Compétences	Ce qu'elle mesure
Competency Check	9	Évaluation des compétences au niveau comportemental
Big Fifty	9	Questionnaire de personnalité, 150 items, 25 facteurs

Instrument hrnforce	Compétences	Ce qu'elle mesure
360 Feedback	7	Évaluations multiples fondées sur des ancrages comportementaux
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
Ability Scan	1	Test d'aptitude : capacités de raisonnement verbal, numérique et abstrait
Conflict Styles	1	Style privilégié en situation de conflit
Portefeuille	1	Évaluation des travaux antérieurs selon des critères fixes
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.

hrmforce · hrmforce.com · FN1019