

Établissement de relations et recrutement

Exemple de liste des compétences de base requises pour réussir

Il existe une foule de compétences de base que les entreprises et les organisations peuvent utiliser pour définir ce qu'il faut pour réussir chez elles. La liste ci-dessous présente quelques-unes des compétences les plus souvent recherchées. Dans votre liste de connaissances et d'habiletés requises pour occuper un poste donné, indiquez seulement celles qui sont requises pour assumer les tâches et les responsabilités du moment ou d'un avenir rapproché. Une aptitude démontrée à apprendre rapidement et à appliquer la nouvelle information aidera grandement votre recrue à poursuivre sa contribution lorsque la demande changera dans votre secteur d'activité.

- **Intégrité et responsabilité** – La personne s'engage à adopter les valeurs de l'organisation en acquérant les connaissances et les habiletés requises pour être imputable, dans ses interactions avec les autres, quant aux normes de l'organisation en matière de professionnalisme et de comportement respectueux et éthique.
 - **Indicateurs** : établissement de relations de confiance, proactivité, engagements, appropriation, professionnalisme, organisation, gestion du temps et planification.
- **Communication** – La personne écoute activement et transmet l'information pertinente verbalement et par écrit dans diverses plateformes technologiques d'une façon qui inspire la confiance, le respect et la crédibilité. Elle s'assure que les messages sont clairs et concis et que leurs destinataires les reçoivent et les comprennent.
 - **Indicateurs** : présentation personnalisée du moyen de communication et du public, écoute active, compréhension et pensées organisées, documentation et suivi.
- **Prise de décisions et résolution de problèmes** – La personne interprète, associe et traite sans cesse l'information afin de comprendre les enjeux et de produire des solutions créatives applicables à grande échelle. Elle détermine les relations de cause à effet et mesure les solutions de rechange aux pratiques établies de l'organisation afin d'arriver à des décisions raisonnables.
 - **Indicateurs** : prise de décisions, créativité, résolution de problèmes et pensée systémique.
- **Travail d'équipe et relations interpersonnelles** – La personne traite les autres avec courtoisie, délicatesse et respect. Elle tient compte de leurs besoins et sentiments et y réagit de manière appropriée. Elle s'efforce de bâtir et d'entretenir des relations amicales, constructives, collaboratives et efficaces. Elle comprend les autres, dans toute leur diversité, et établit des rapports appropriés avec les personnes-ressources internes et externes.
 - **Indicateurs** : promotion du travail d'équipe, valorisation des buts communs, relations efficaces et soutien des valeurs de base.
- **Excellence du service à la clientèle** – La personne démontre qu'elle peut servir les autres d'une façon qui dépasse leurs attentes en reconnaissant leurs besoins et en y répondant tout en respectant sa dignité et ses valeurs.
 - **Indicateurs** : normes de prestation, résolution de problèmes, réponse à la rétroaction, connaissance et compréhension des produits/services, accessibilité, intervention en temps utile, respect et engagement envers le service de qualité et l'amélioration continue.
- **Amélioration continue** – La personne appuie une culture d'apprentissage et prend un engagement de croissance personnelle et de création de programmes qui vont au-delà des buts de l'organisation et respectent des normes élevées de qualité. Elle s'adapte aux situations changeantes et relève de nouveaux défis par la pensée proactive et innovatrice.
 - **Indicateurs** : normes de rendement, accent sur les résultats, engagement à l'égard de l'apprentissage et perfectionnement professionnel.
- **Connaissances et compétences spécifiques au poste** – La personne se montre capable d'appliquer les connaissances et les habiletés requises pour assumer les responsabilités, les tâches, les activités et les projets spéciaux quotidiens, hebdomadaires, mensuels et annuels qui figurent dans la description de son poste.
 - **Indicateurs** : législation, politiques, procédures, pratiques opérationnelles, technologie, documentation et indicateurs financiers établis pour un poste en particulier.

Remarque : Consultez la [liste de 95 compétences](#) publiée par Upscaling Life.