

## EXERCICE\_1 : ATELIER DU SAVOIR FAIRE – SAVOIR ÊTRE – SAVOIR DURABLE™

### APPERÇU DU MODÈLE DE COMPÉTENCES

Le modèle 85 % model (*The leadership Machine Michael M. Lombardo, Robert W. Eichinger, Career Architect tools*).

- 1) Sélectionner les compétences qui ont une plus grande disponibilité.
- 2) Dans la mesure du possible, développer les compétences en pénurie à un niveau qui précède leur requis.
- 3) Mesurer et renforcer toutes les compétences qui sont essentielles à la performance d'une personne une fois qu'elle est entrée dans un rôle particulier.
- 4) Développer les collaborateurs et les gestionnaires, mais sélectionner des cadres.

	<b>Collaborateurs (employés)</b>	<b>Gestionnaires</b>	<b>Cadres</b>
<p>Instructions de l'exercice :</p> <p>Compétences à redistribuer soit dans la section « Sélectionner pour l'embauche » ou « Développer suite à l'embauche »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orienté vers l'action</li> <li>• Compétences fonctionnelles et techniques</li> <li>• Créativité</li> <li>• Persévérance</li> <li>• Force intellectuelle</li> <li>• Gérer l'ambiguïté</li> <li>• Orienté vers les résultats</li> <li>• Résolution de problèmes</li> <li>• Qualité des décisions</li> <li>• Orientation client</li> <li>• Organisation</li> <li>• Planification</li> <li>• Apprentissage en direct</li> <li>• Intégrité</li> <li>• Accessibilité ("approachability")</li> <li>• Relations entre pairs</li> <li>• Constituer des équipes efficaces</li> <li>• Motiver les autres</li> <li>• Adoption de « notre » vision et de nos valeurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planification</li> <li>• Constituer des équipes efficaces</li> <li>• Capacité de se tenir seul: "standing alone"</li> <li>• Relations avec les patrons</li> <li>• Développement des employés (sous sa direction)</li> <li>• Gérer et mesurer le travail</li> <li>• Gérer la vision et la raison d'être (but)</li> </ul>	
<b>Sélectionner pour l'embauche</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Insérer ici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Insérer ici</li> </ul>	
<b>Développer suite à l'embauche</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Insérer ici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Insérer ici</li> </ul>	

## EXEMPLE

### Convertir une compétence en question d'entrevue

#### Orientation client

Question :

1. Décrivez un client avec lequel vous pensez avoir établi un partenariat solide. Combien de temps cela a-t-il pris ? Quel a été le plus grand obstacle ? Quels ont été les résultats positifs de cette relation?

Questions alternatives :

2. Décrivez une situation dans laquelle vous ne vous êtes pas entendu avec un client. Que s'est-il passé?

Exemples de comportements:

- Répond rapidement aux besoins des clients ou aux demandes d'autrui
- Assume la responsabilité personnelle de traiter rapidement les demandes qui nécessitent une réponse de quelqu'un d'autre
- Consacre beaucoup de temps et d'efforts pour respecter les engagements importants pris envers les clients internes ou externes
- Conçoit des solutions uniques pour répondre aux besoins particuliers des clients
- Construit de bons rapports avec les clients et les autres
- Est à l'écoute (prends le temps d'écouter et de comprendre les besoins)
- Se rapporte bien à toutes sortes de personnes
- Utilise la diplomatie et le tact
- Est tolérant avec les personnes et les processus
- Essaie de comprendre les personnes et les données avant de porter des jugements et d'agir
- Est sensible et patient avec les angoisses interpersonnelles des autres

Évaluation: ↑ → ↓ Notes: