

# évaluation

Go

---

## SERVICE CLIENT

Rapport d'évaluation  
en contexte de recrutement

---

**Candidat fictif**  
1 janvier 2020

Nom de compagnie

Document confidentiel

**HUMANCE**   
Culture & Performance



## INTRODUCTION

- Voici le rapport d'évaluation de **Candidat fictif** généré par le système expert développé par **Humance**.
- Ce rapport fournit des informations qui vous aident à prendre une décision de recrutement par rapport à un poste de service client.

Ce rapport contient les éléments suivants :

### RESSOURCES HUMAINES

#### COMPÉTENCES DISTINCTIVES

- Un indice quant au potentiel de l'individu de démontrer les compétences clés permettant généralement de connaître du succès dans un poste de service client

#### COTE D'ADÉQUATION GLOBALE

- Une cote d'adéquation globale entre les résultats obtenus par l'individu aux compétences clés pour un poste de service client et le profil attendu

#### QUESTIONS D'ENTREVUE

- Des suggestions de questions d'entrevue d'embauche en fonction des résultats de l'évaluation

### GESTIONNAIRE

#### CONSEILS D'INTÉGRATION

- Des conseils d'intégration aidant à mettre en place les conditions pour une embauche réussie

## MISE EN GARDE QUANT À L'USAGE DU RAPPORT

- Ce rapport d'évaluation ne peut être utilisé que dans le cadre d'une décision de recrutement en lien avec les compétences et la catégorie d'emploi pour lesquels **Humance** le recommande, conformément au **consentement signé par le candidat**.
- Il ne doit pas servir à prendre une décision de recrutement après la **période maximale de 24 mois** suivant l'évaluation, et ce, afin de limiter à un délai raisonnable les conclusions de l'évaluation.
- Le rapport ne peut être remis à l'individu évalué sans les précautions d'usage et ne doit pas être divulgué publiquement ni communiqué à des personnes qui ne sont pas concernées par l'évaluation.

## INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS

Les cotes aux compétences sont basées sur des [indicateurs de personnalité, de comportements ou de capacités cognitives](#) dérivés des réponses de la personne évaluée. Notez que la démonstration d'une compétence dépend aussi d'autres facteurs, dont l'expérience de travail de l'individu, son degré de motivation ainsi que le contexte de travail. Il est donc fortement recommandé d'utiliser ce rapport en complément d'autres étapes de recrutement telles que l'entrevue et la prise de références afin de dresser un portrait plus précis du niveau de maîtrise des compétences de la personne évaluée.

La cote d'adéquation globale, élaborée à l'aide de la [méthode Delphi](#), permet d'apprécier à quel point les résultats du candidat aux compétences sont en adéquation avec le profil attendu pour un poste de service client. Ce profil, défini par nos experts, représente ce qui est typiquement attendu pour ce type de poste. Toutefois, il faut prendre en considération le contexte, la culture et les exigences propres à votre organisation et au poste à pourvoir lors de votre prise de décision quant à la candidature, car il se peut que certaines compétences aient une plus grande importance que d'autres.

Ainsi, **la cote d'adéquation ne doit pas être considérée comme une recommandation d'embauche**, mais plutôt comme une indication générale du degré d'adéquation entre le profil du candidat et le profil d'un poste typique de service client.

### FAIBLE ADÉQUATION

Un profil ayant une faible adéquation indique que le candidat a obtenu des résultats qui correspondent peu au profil typiquement recherché pour le poste.

### ADÉQUATION PARTIELLE INFÉRIEURE À LA MOYENNE

Un profil ayant une adéquation partielle inférieure à la moyenne indique que le candidat a obtenu des résultats qui correspondent en quelques points au profil typiquement recherché pour le poste.

### ADÉQUATION PARTIELLE SUPÉRIEURE À LA MOYENNE

Un profil ayant une adéquation partielle supérieure à la moyenne indique que le candidat a obtenu des résultats qui correspondent en plusieurs points au profil typiquement recherché pour le poste.

### BONNE ADÉQUATION



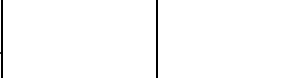


Un profil ayant une bonne adéquation indique que le candidat a obtenu des résultats qui correspondent au profil typiquement recherché pour le poste.

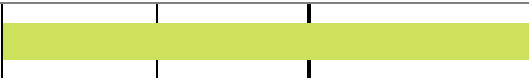


## COMPÉTENCES DISTINCTIVES

Cette section présente les résultats d'évaluation de Candidat fictif aux compétences distinctives. Ceux-ci représentent des indices quant à son potentiel de démontrer les compétences clés liées à un poste de service client.

### RÉSULTATS D'ÉVALUATION Candidat fictif

Moyenne

<b>Capacité d'apprentissage</b> <i>Tendance à comprendre et à assimiler de nouvelles informations.</i>			
<b>Collaboration</b> <i>Tendance à se montrer disponible pour ses partenaires (clients, collègues et supérieurs), à participer activement à l'atteinte d'objectifs communs et à favoriser les occasions d'échanges.</i>			
<b>Agilité</b> <i>Tendance à s'adapter rapidement, à se montrer flexible et à gérer l'ambiguïté.</i>			
<b>Rigueur</b> <i>Tendance à respecter les règles et les procédures, à rester en maîtrise de ses dossiers et à travailler de façon ordonnée et structurée.</i>			
<b>Autonomie</b> <i>Tendance à se fier à soi-même en l'absence de directives et à utiliser toute la latitude accordée dans son travail.</i>			

<b>INDICES DE SERVICE À LA CLIENTÈLE</b>	<b>Orientation vers la clientèle</b> <i>Tendance à fournir un bon service à la clientèle.</i>			
	<b>Stabilité émotionnelle</b> <i>Tendance à supporter la pression et le stress sans devenir émotif ou contrarié.</i>			
	<b>Fiabilité</b> <i>Tendance à faire preuve d'intégrité, à se montrer facile à superviser ainsi qu'à prendre tous les moyens nécessaires pour s'acquitter de ses responsabilités.</i>			

**Légende**  Supérieur à la moyenne  Légèrement inférieur à la moyenne  Nettement inférieur à la moyenne



ADÉQUATION PARTIELLE SUPÉRIEURE À LA MOYENNE AVEC LE PROFIL ATTENDU

## CONSEILS D'INTÉGRATION

Cette section présente des conseils qui vous aideront à assurer une intégration optimale du candidat ou de la candidate dans le poste.

### CAPACITÉ D'APPRENTISSAGE

Lorsque cette personne doit apprendre de nouvelles choses, votre organisation aurait intérêt à lui laisser le temps d'assimiler les informations. Il serait bénéfique de privilégier les apprentissages dans l'action, de les structurer et de les découper en petits éléments, et d'identifier des collègues que la personne peut consulter en cas de besoin. Les exemples concrets pourraient également faciliter ses apprentissages.

### COLLABORATION

Cette personne appréciera le travail individuel, accordera peu d'importance à l'établissement ou au maintien de relations et aura tendance à se montrer indépendante. Elle pourrait être réticente à se rallier aux décisions de groupe, s'avérer difficile à convaincre et argumenter lorsqu'elle est en désaccord. Votre organisation aurait intérêt à lui fournir des occasions de travailler seule et de l'autonomie dans ses tâches. Il pourrait aussi être pertinent de l'aider à percevoir l'importance de préserver des relations harmonieuses avec ses partenaires (clients, collègues, supérieurs) lorsqu'elle exprime des opinions divergentes.

### AGILITÉ

Cette personne aura tendance à démontrer une certaine flexibilité. Elle sera habituellement à l'aise dans un emploi qui comprend une part de routine et saura s'adapter à des changements dans des délais raisonnables. Toutefois, il pourrait être plus ou moins naturel pour elle de réagir rapidement lorsque l'ambiguïté est grande. Votre organisation gagnerait à lui offrir un environnement relativement stable et des mandats qui lui permettent de travailler dans sa zone de confort.

### RIGUEUR

Cette personne évoluera bien dans un rôle exigeant de faire preuve d'ordre et de structure. Elle cherchera à respecter les règles de l'organisation et devrait démontrer une facilité à structurer ses façons de faire d'une manière claire et optimale. N'hésitez pas à solliciter sa collaboration pour structurer des processus ou améliorer des méthodes de travail existantes. Vous pourriez néanmoins devoir la sensibiliser au fait qu'une trop grande attention accordée aux détails nuit parfois à l'atteinte des objectifs ou au développement d'une vision d'ensemble.

### AUTONOMIE

Cette personne aura tendance à préférer un travail où elle pourra s'appuyer sur son expertise et sur son expérience pour prendre des décisions. Elle aimera avoir de la latitude dans ses tâches et préférera se fier à son savoir-faire. Vous auriez intérêt à lui fournir des mandats qui lui permettent de prendre ses propres décisions et qui nécessitent peu de supervision. Il pourrait aussi être pertinent de lui confier des mandats qui lui permettent de travailler seule dans l'incertitude et de s'appuyer sur son savoir-faire.

## CONSEILS D'INTÉGRATION

### ORIENTATION VERS LA CLIENTÈLE

Cette personne fournira un service à la clientèle supérieur à la moyenne. Elle aura tendance à entretenir des relations de confiance avec ses clients et à apprécier leurs interactions. N'hésitez pas à la mettre en valeur auprès de clients hésitants pour qu'elle établisse des relations de confiance avec ces derniers. Vous pourriez l'encourager à aider ses collègues éprouvant des difficultés à établir des relations positives avec leurs clients.

### STABILITÉ ÉMOTIONNELLE

Cette personne aura tendance à conserver une humeur constante et à demeurer tolérante envers les autres, même lors de situations provoquant de vives réactions. Lors de situations critiques, elle demeurera détendue et calme, ce qui peut avoir une influence apaisante sur les autres. N'hésitez pas à la mettre à contribution dans des fonctions ayant un niveau élevé de stress ou de pression. Vous gagneriez à lui donner l'occasion de travailler avec des collègues montrant des difficultés à conserver leur sang-froid.

### FIABILITÉ

Cette personne aura tendance à respecter les échéanciers et les directives des tâches dont elle a la responsabilité. Lors d'obstacles majeurs, elle pourrait avoir de la difficulté à remplir ses obligations. Vous gagneriez à lui assigner des fonctions où elle rencontrera peu d'obstacles. Il serait pertinent de lui faire comprendre l'importance du respect de ses engagements malgré les difficultés rencontrées.

## QUESTIONS D'ENTREVUE

En fonction des résultats de l'évaluation, voici une liste de questions qui vous permettra d'approfondir avec le candidat ou la candidate certains éléments méritant éclaircissement et pouvant avoir un impact sur sa performance.

### CAPACITÉ D'APPRENTISSAGE

- Parlez-moi d'un moment au travail où vous avez dû apprendre très rapidement à exécuter une tâche abstraite ou complexe.
  - Comment vous y êtes-vous pris(e) pour apprendre plus rapidement? Quel a été le résultat?

### COLLABORATION

- Parlez-moi d'une situation de travail récente où vous avez dû collaborer avec des partenaires (collègues, clients, supérieurs) pour accomplir un objectif ou finaliser un projet. Quel était votre rôle?
  - Qu'avez-vous fait ou dit pour favoriser le travail d'équipe? Quel a été le résultat?

### AGILITÉ

- Parlez-moi d'un moment récent où vous avez vécu un imprévu important au travail.
  - Quel était votre niveau de confort dans cette situation?
  - Quelles stratégies avez-vous utilisées pour faire face à cet imprévu? Quel a été le résultat?

### FIABILITÉ

- Nous sommes tous des êtres humains, et personne n'est parfait. Ainsi, il peut arriver que l'on s'engage à faire quelque chose et qu'on n'y parvienne pas. Donnez-moi un exemple concret d'une situation où vous avez dû revenir sur l'un de vos engagements. Quel était le contexte? Qu'avez-vous fait? Comment vous sentiez-vous?