

PROJET VHSM

LES COMPETENCES NON TECHNIQUES DANS L'ENTREPRISE

Questionnaire sur l'évaluation des compétences non techniques à destination des employeurs et recruteurs

A. Entreprises

Section 1. Données de la personne

1.1. Nom.....

1.2. Contact (téléphone/e-mail)
.....

1.3. Rôle

- Entrepreneur Directeur, directeur adjoint
 Responsable RH Chef de secteur (préciser)
 Autre (préciser.....)

Section 2. Données de l'organisation

2.1. Nom.....

2.2. Secteur d'activité.....

2.3. Adresse.....

2.4. Ville.....

2.5. Pays

2.6. Site Web.....

2.7. Type d'organisation

- Entreprise privée Entreprise Publique/Privée (% public.....)
 Coopérative Organisme Public
 Chambre de Commerce Fondation
 Association – ONG Association d'Employeurs
 Université Organisme de formation
 Service public de l'emploi Centre d'orientation
 Autre (préciser

2.8. Tailles¹

- Micro Petite Moyenne Grande Groupe

2.9. Orientation

- A but lucratif Sans but lucratif

2.10. Nombre d'employés

- < 10 11 – 49 50 – 249 250 – 499 > 500

1 - Définition des PME de l'UE (CE, La nouvelle définition des PME - Guide de l'utilisateur): Micro-entreprises: <10 employés et ≤ 2 millions d'euros de chiffre d'affaires ou du bilan annuel. Petite entreprise: <50 employés et ≤ 10 millions d'euros de CA ou bilan annuel. Moyenne entreprise: <250 employés et ≤ € 43.000.000 chiffre d'affaires ou bilan annuel

Partenaires



Section 3. Politiques de recrutement

3.1 Comment recherchez-vous les candidats ? (plusieurs choix sont possibles)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Par les institutions éducatives (Ecole, Université, OF) | <input type="checkbox"/> Sur internet |
| <input type="checkbox"/> Par le site web de l'Entreprise | <input type="checkbox"/> Journaux locaux |
| <input type="checkbox"/> Réseaux sociaux | <input type="checkbox"/> Bouche à oreille |
| <input type="checkbox"/> Foire | <input type="checkbox"/> Agences d'interim |
| <input type="checkbox"/> Pôle Emploi | <input type="checkbox"/> Recrutement dans d'autres entreprises |
| <input type="checkbox"/> Cabinet de recrutement | |
| <input type="checkbox"/> Autre (préciser.....) | |

3.2 Combien de temps dure la recherche de candidats en moyenne ?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Quelques jours | <input type="checkbox"/> 1-2 semaines |
| <input type="checkbox"/> Moins d'1 mois | <input type="checkbox"/> 1-3 mois |
| <input type="checkbox"/> 4-6 mois | <input type="checkbox"/> Plus de 6 mois |

3.3 Comment testez-vous les compétences (savoir, techniques et non techniques)² des candidats de niveau intermédiaire et supérieur³ ?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Entretien avec le directeur RH | <input type="checkbox"/> Entretien avec le responsable du secteur concerné |
| <input type="checkbox"/> Simulation (tâche concrète à accomplir) | |
| <input type="checkbox"/> Évaluation de groupe | <input type="checkbox"/> Test écrit |
| <input type="checkbox"/> Période d'essai | <input type="checkbox"/> Autre (préciser |

3.4 Comment testez-vous les compétences non techniques ?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Entretien | <input type="checkbox"/> Test d'aptitudes |
| <input type="checkbox"/> Évaluation de groupe | <input type="checkbox"/> Nous ne testons pas les compétences non techniques |
| <input type="checkbox"/> Simulation (tâche concrète à accomplir) | |
| <input type="checkbox"/> Autre (préciser | |

3.5 Quelles sont les difficultés que votre entreprise rencontre généralement dans le recrutement en ce qui concerne les compétences non techniques ?

- difficultés dans l'évaluation (comment les évaluer ?)
- une évaluation fiable demanderait trop de temps
- les candidats peuvent cacher ou biaiser leur comportement
- je n'y ai jamais réfléchi
- Autre (préciser

3.6 Ces difficultés sont-elles générales ou liées à un domaine spécifique ?

- | | |
|------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Générales | <input type="checkbox"/> Spécifiques (préciser |
|------------------------------------|--|

² Les compétences non techniques sont étroitement liées aux attitudes personnelles, aux aptitudes sociales (communication, travail en équipe, l'empathie, etc.) et aux capacités de gestion (prise de décision, la résolution de problèmes, la tenue des délais, etc.). Les compétences techniques sont strictement spécifiques à l'emploi, aux savoirs liés et prouvées par des certificats et diplômes. Elles dépendent de l'activité de l'entreprise, de l'emploi et du domaine d'activité. Les compétences non techniques diffèrent également des compétences de base qui sont liées à la numératie, l'alphabétisation, la langue et de la bureautique. Les personnes de qualification intermédiaire et supérieure sont supposés avoir la pleine maîtrise des compétences de base.

³ - Personnes ayant au moins un diplôme d'études secondaires (CEC ≥ 4), Niveaux IV, III, II et I

3.7 Lors du recrutement à des qualifications élevées, quelle est l'importance accordée à chacun des critères suivants ?

	Pas important	Peu important	Important	Très important
Niveau de formation				
Expérience professionnelle préalable				
Compétences non techniques (non directement liées au métier, ex : communication, résolution de problème, travail en équipe, flexibilité, etc.)				
Compétences techniques (liées au métier)				
Langues étrangères				
Compétences en informatique				
Références				
Candidat originaire de la région				

Notes et commentaires

Section 4. Formation

4.1 Votre entreprise a-t-elle formé ses employés au cours des 3 dernières années ou prévoyez-vous une formation pour l'année en cours ?

- Oui
 non

4.2 Si non, pourquoi ?

- cela revient trop cher
 nous n'avons pas le temps de mettre en place des formations
 les employés n'ont pas le temps de suivre des formations (trop de travail)
 nous n'en n'avons pas besoin
 Autre (préciser.....)

4.3 Si oui, elle concerne plutôt (plusieurs choix possibles)

- plutôt les compétences techniques
 plutôt les compétences non techniques
 les deux
 seulement des formations obligatoires (ex. hygiène et sécurité)
 Informatique et nouvelles technologies
 les langues étrangères

Partenaires

4.4 Quels sont les secteurs ou les statuts davantage concernés par la formation ?
 (plusieurs choix possibles)

Secteurs

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Administration, comptabilité, finance | <input type="checkbox"/> Communication, relations publiques |
| <input type="checkbox"/> Service clientèle | <input type="checkbox"/> Services généraux (ex. maintenance) |
| <input type="checkbox"/> Ressources humaines – Formation | <input type="checkbox"/> Import/export |
| <input type="checkbox"/> Informatique et nouvelles technologies | <input type="checkbox"/> Logistique et qualité |
| <input type="checkbox"/> Management | <input type="checkbox"/> Service aux personnes |
| <input type="checkbox"/> Production | <input type="checkbox"/> R&D |
| <input type="checkbox"/> Ventes & marketing | <input type="checkbox"/> Autre (préciser |

Statuts

- directeurs/responsables
 salariés qualifiés
 salariés non qualifiés

4.5 Comment votre entreprise considère-t-elle l'acquisition de compétences ?

Compétences non techniques

- | | | |
|--|--------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> une charge | <input type="checkbox"/> un bénéfice | <input type="checkbox"/> une responsabilité de l'entreprise |
| <input type="checkbox"/> une responsabilité du salarié | | <input type="checkbox"/> Autre _____ |

Compétences techniques

- | | | |
|--|--------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> une charge | <input type="checkbox"/> un bénéfice | <input type="checkbox"/> une responsabilité de l'entreprise |
| <input type="checkbox"/> une responsabilité du salarié | | <input type="checkbox"/> Autre _____ |

Connaissances techniques

- | | | |
|--|--------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> une charge | <input type="checkbox"/> un bénéfice | <input type="checkbox"/> une responsabilité de l'entreprise |
| <input type="checkbox"/> une responsabilité du salarié | | <input type="checkbox"/> Autre _____ |

Notes et commentaires

Section 5. Travailleurs étrangers

5.1 Employez-vous des étrangers ?

- Oui non Si oui, quel pourcentage?

5.2 De quels pays ? (plusieurs choix possibles)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Union européenne | <input type="checkbox"/> Autres pays européens (hors UE) |
| <input type="checkbox"/> Afrique | <input type="checkbox"/> Asie <input type="checkbox"/> Moyen Orient |
| <input type="checkbox"/> Amérique Latine | <input type="checkbox"/> Autre (préciser |

5.3. Sont-ils ?

- Non qualifiés⁴
 Peu qualifiés⁵
 Qualifiés⁶
 Très qualifiés⁷

5.4 Dans quel secteur sont-ils employés ?

- (plusieurs choix possibles)
- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Administration, comptabilité, finance | <input type="checkbox"/> Communication, relations publiques |
| <input type="checkbox"/> Service clientèle | <input type="checkbox"/> Services généraux (ex. maintenance) |
| <input type="checkbox"/> Ressources humaines – Formation | <input type="checkbox"/> Import/export |
| <input type="checkbox"/> Informatique et nouvelles technologies | <input type="checkbox"/> Logistique et qualité |
| <input type="checkbox"/> Management | <input type="checkbox"/> Service aux personnes |
| <input type="checkbox"/> Production | <input type="checkbox"/> R&D |
| <input type="checkbox"/> Ventes & marketing | <input type="checkbox"/> Autre (préciser |

5.5 Votre entreprise serait-elle intéressée pour recruter des étrangers ?

- Oui
 non

5.6 Si non, pourquoi ?

- nous n'y avons jamais pensé
 nous n'avons jamais reçu de demande
 nous avons eu de mauvaises expériences
 cela pourrait créer un mauvais climat de travail
 les démarches administratives sont trop lourdes
 Autre (préciser

5.7 Si oui, pourquoi ?

- à cause de leur spécificité culturelle
 ils travaillent mieux que les autres
 pour leurs compétences techniques (savoir-faire professionnels)
 pour leurs compétences non techniques (motivation, résilience, résistance au stress...)
 leur niveau d'éducation ou de qualification est souvent plus élevé que nécessaire pour les tâches à accomplir
 ils coûtent moins
 ils acceptent des emplois que les autres n'acceptent pas
 ils sont plus disponibles pour faire des heures supplémentaires ou pour travailler le week-end
 nous manquons de certains profils spécifiques
 Autre (préciser

5.8 Quel peut être l'apport des travailleurs étrangers à votre entreprise ? (plusieurs choix possibles)

- connaissance de plusieurs langues
 double culture
 ils peuvent constituer un pont avec leur pays d'origine
 cibler des marchés d'autres cultures (ouverture multiculturelle)
 plus d'ouverture d'esprit
 Autre (préciser

4 Non qualifiés : personne qui effectue des opérations simples, qui ne nécessitent pas un jugement indépendant ou une expérience préalable.

5 Peu qualifiés : personne qui est affectée à des opérations de routine, qui nécessitent peu d'initiative (les décisions importantes sont prises par d'autres).

6 Qualifiés : personne très autonome, capable de prendre des initiatives, qui remplit ses fonctions en autonomie

7 Très qualifiés : personne qui, en plus de travailler efficacement en toute autonomie, avec initiative et prise de responsabilités, supervise efficacement le travail d'autres employés qualifiés.

Partenaires



Section 6. Compétences non techniques

6.1 Ci-après vous trouverez une liste de compétences non techniques réparties en trois groupes. A. Se repérer dans le monde du travail, B. Compétences sociales, C. Obtenir des résultats. Chaque groupe contient une liste de compétences spécifiques décrites. Merci d'indiquer l'importance que votre entreprise attribue à chacune lors du recrutement de personnel qualifié (**niveaux IV, III, II et I**).

Légende

- 1. Pas important** = La compétence n'est pas considérée comme stratégique par l'entreprise et le candidat ne doit pas la posséder pour être embauché
- 2. Peu important** = La maîtrise de la compétence peut être un avantage, mais son embauche n'y est pas conditionnée. Elle est supposée s'acquérir au travail.
- 3. Important** = Le candidat est très apprécié s'il possède cette compétence. Son embauche en dépendra fortement.
- 4. Très important** = Le candidat doit absolument avoir cette compétence pour être embauché. Sinon, il ne sera pas embauché.

	Degré d'importance pour l'entreprise				La compétence est difficile à trouver		
	Pas important 1	Peu important 2	Important 3	Très important 4	Oui	Non	Ne sais pas
A. Se repérer dans le monde du travail							
Identifier les objectifs Capacité à prendre des décisions (sur comment, quand, où travailler), développer des idées personnelles sur les objectifs							
Apprendre à apprendre <ul style="list-style-type: none"> • curiosité (questionner, rechercher de l'information) • organiser son propre apprentissage en fonction de ses besoins (responsable de son développement personnel) • être au courant des possibilités 							
Capacité d'adaptation et flexibilité <ul style="list-style-type: none"> • accepter le changement comme un défi • s'adapter à de nouvelles situations et pouvoir modifier son approche 							
Motivation Attitude énergique et enthousiaste avec une capacité à se motiver et à motiver les autres							

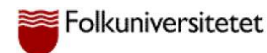
Partenaires



<p>Reconnaître et appliquer les protocoles et les valeurs du travail</p> <ul style="list-style-type: none"> • reconnaître et appliquer les valeurs de l'entreprise et sa culture • s'adapter et agir en fonction des lieux et des situations (tenue adaptée, respect des codes, etc.) 							
<p>Respect de la hiérarchie et des règles</p> <ul style="list-style-type: none"> • comprendre et reconnaître la politique et la structure de l'organisation • gérer les rôles, les droits et devoir au travail, les demandes et les attentes 							
<p>Gérer les responsabilités</p> <ul style="list-style-type: none"> • vérifier d'avoir compris la tâche assignée et demander de l'aide si nécessaire, • assumer la responsabilité de ses propres actions sans blâmer quiconque pour quelque chose dont on est responsable 							
<p>Gestion du temps Capacité à respecter les calendriers, les dates limites et être à l'heure</p>							
<p>Gestion de l'environnement numérique (ne concerne pas la connaissance de la bureautique et ou des processus automatisés)</p> <ul style="list-style-type: none"> • obtenir de l'information grâce au numérique • travailler dans le respect des règles éthiques et des codes sociaux • gérer les risques associés au numérique 							

Partenaires


Международен
Институт по
Менеджмънт



	Degré d'importance pour l'entreprise				La compétence est difficile à trouver		
	Pas important 1	Peu important 2	Important 3	Très important 4	Oui	Non	Ne sais pas
B. Compétences sociales							
Communication <ul style="list-style-type: none"> Parler clairement et poliment à chaque catégorie d'interlocuteur (directeurs, collègues, clients, etc.) Adapter le langage corporel, les gestes et le ton à différents contextes Savoir quel moyen utiliser pour communiquer dans des situations différentes 							
Gérer le cercle de communication Capacité d'écoute active, en répétant, rappelant, reformulant, d'empathie (être conscient des sentiments des autres), donner un feed-back							
L'efficacité et l'intégrité personnelle <ul style="list-style-type: none"> maintenir un bon niveau de performance face aux pressions et aux difficultés de l'environnement (maîtrise de soi, résilience, confiance en soi) 							
Travail en équipe Capacité à comprendre les avantages de travailler en équipe et de collaborer pour obtenir des résultats							
Sens du service, comprendre les besoins des autres <ul style="list-style-type: none"> aider les autres quand ils le demandent Identifier et répondre aux besoins des clients et composer poliment avec les problèmes des clients (orientation client) 							
Capacité d'encadrement et de direction (leadership) <ul style="list-style-type: none"> autonomie dans les prises de décision animer des groupes au service d'un objectif commun inspirer et influencer les autres pour produire un impact donner et recevoir du feedback sur les performances déléguer au sein de son équipe 							
Gérer les conflits <ul style="list-style-type: none"> détecter un conflit le plus tôt possible 							

Partenaires


 Международен
 Институт по
 Менджмънт


<ul style="list-style-type: none"> • gérer les conflits qui se présentent et comprendre ceux qui ne peuvent pas se résoudre • agir en médiateur, faire en sorte que les objectifs des uns et des autres soient atteints 							
Sensibilité interculturelle <ul style="list-style-type: none"> • reconnaître et utiliser diverses perspectives selon les valeurs, croyances et comportements des différentes cultures, en faisant preuve de respect • prendre les mesures appropriées pour minimiser les difficultés réelles ou perçues liées à la diversité culturelle, de sexe ou d'autres ordres 							

C. Efficacité, atteinte des objectifs	Degré d'importance pour l'entreprise				La compétence est difficile à trouver		
	Pas important 1	Peu important 2	Important 3	Très important 4	Oui	Non	Ne sais pas
Prise de décision Capacité à faire un choix parmi un éventail de possibilités (avec un ordre de priorité) et d'utiliser différentes approches de prise de décision							
Résolution de problème Capacité à résoudre des problèmes courants et non-courants pour atteindre les objectifs de travail, ainsi que de les anticiper et de réfléchir sur les résultats							
Créativité et innovation Capacité à venir avec de nouvelles solutions, des approches différentes, etc., et d'être imaginatif							
Pensée critique et structurée Capacité à analyser et valoriser l'information et à accepter les critiques constructives							

Partenaires


 Международен
 Институт по
 Менджмънт


6.2 Y a-t-il d'autres compétences non techniques, non mentionnées précédemment et qui concernent votre entreprise ?
 Oui

 Non

Si oui, merci de remplir le tableau suivant :

Autres	Degré d'importance pour l'entreprise				La compétence est difficile à trouver		
	Pas important 1	Peu important 2	Important 3	Très important 4	Oui	Non	Ne sais pas

6.3 Y a-t-il d'autres compétences non techniques, qui sont recherchées chez les travailleurs d'origine étrangère ?
 Oui

 Non

Si oui, merci de remplir le tableau suivant :

Autres	Degré d'importance pour l'entreprise				La compétence est difficile à trouver		
	Pas important 1	Peu important 2	Important 3	Très important 4	Oui	Non	Ne sais pas

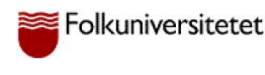
Partenaires

 Международен
 Институт по
 Менеджмънт


6.4 En considérant vos employés qualifiés (niveaux IV, III, II et I), quelles sont les compétences qui leur manquent ou qui devraient être développées ?
Cochez vos choix.

A. Se repérer dans le monde du travail	B. Compétences sociales	C. Efficacité, atteinte des objectifs
Identifier les objectifs	Communication	Prise de décision
Apprendre à apprendre	Gérer le cercle de communication	Résolution de problème
Capacité d'adaptation et flexibilité	Efficacité et intégrité personnelle	Créativité et innovation
Motivation	Travail en équipe	Pensée critique et structurée
Reconnaitre et appliquer les protocoles et les valeurs du travail	Sens du service, comprendre les besoins des autres	...
Respect de la hiérarchie et des règles	Capacité d'encadrement et de direction (leadership)	
Gérer les responsabilités	Gérer les conflits	
Gestion du temps	Sensibilité interculturelle	
Gestion de l'environnement numérique	...	
...		

Partenaires

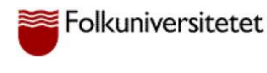


6.5 Lesquelles de ces compétences non techniques, au cas où elles manquent, ont le plus fort impact négatif sur les performances de votre entreprise ?

Cochez vos choix.

A. Se repérer dans le monde du travail	B. Compétences sociales	C. Efficacité, atteinte des objectifs
Identifier les objectifs	Communication	Prise de décision
Apprendre à apprendre	Gérer le cercle de communication	Résolution de problème
Capacité d'adaptation et flexibilité	Efficacité et intégrité personnelle	Créativité et innovation
Motivation	Travail en équipe	Pensée critique et structurée
Reconnaitre et appliquer les protocoles et les valeurs du travail	Sens du service, comprendre les besoins des autres	...
Respect de la hiérarchie et des règles	Capacité d'encadrement et de direction (leadership)	
Gérer les responsabilités	Gérer les conflits	
Gestion du temps	Sensibilité interculturelle	
Gestion de l'environnement numérique	...	
...		

Partenaires



6.6 Quels sont les principaux départements de votre entreprise où les compétences non techniques des salariés qualifiés (niveaux IV, III, II et I) sont considérées comme extrêmement importantes ? Cochez au maximum 3 réponses

- Management
- Administration, comptabilité, finance
- Communication, relations publiques
- Ressources humaines – Formation
- Ventes & marketing
- Service clientèle
- Logistique et qualité
- R&D
- Informatique et nouvelles technologies
- Import/export
- Production
- Services généraux (ex. maintenance)
- Service aux personnes
- Autres (préciser.....)

Notes et commentaires

Nous vous remercions pour vos réponses qui seront traitées de manière anonyme, vous garantissant toute confidentialité.

Contact : Pierre Carrolaggi – pl.carrolaggi@velay.greta.fr

Tél. 04 71 09 80 30

Partenaires



Международен
Институт по
Менджмънт

