

# GUIDE

**2020**

**POUR UNE**

**GESTION DES  
COMPÉTENCES**

**OPÉRATIONNELLE  
RÉUSSIE**

# Sommaire

---

## **1- Les enjeux**

## **2- Les facteurs clés de succès**

## **3- La stratégie**

**3-1-** S'appuyer sur un référentiel permettant la polyvalence

**3-2-** Associer des évaluations multimodales

**3-3-** Définir un processus simple et collaboratif

**3-4-** Générer 2 types de cartographie

**3-5-** Piloter le processus & faire évoluer ses collaborateurs

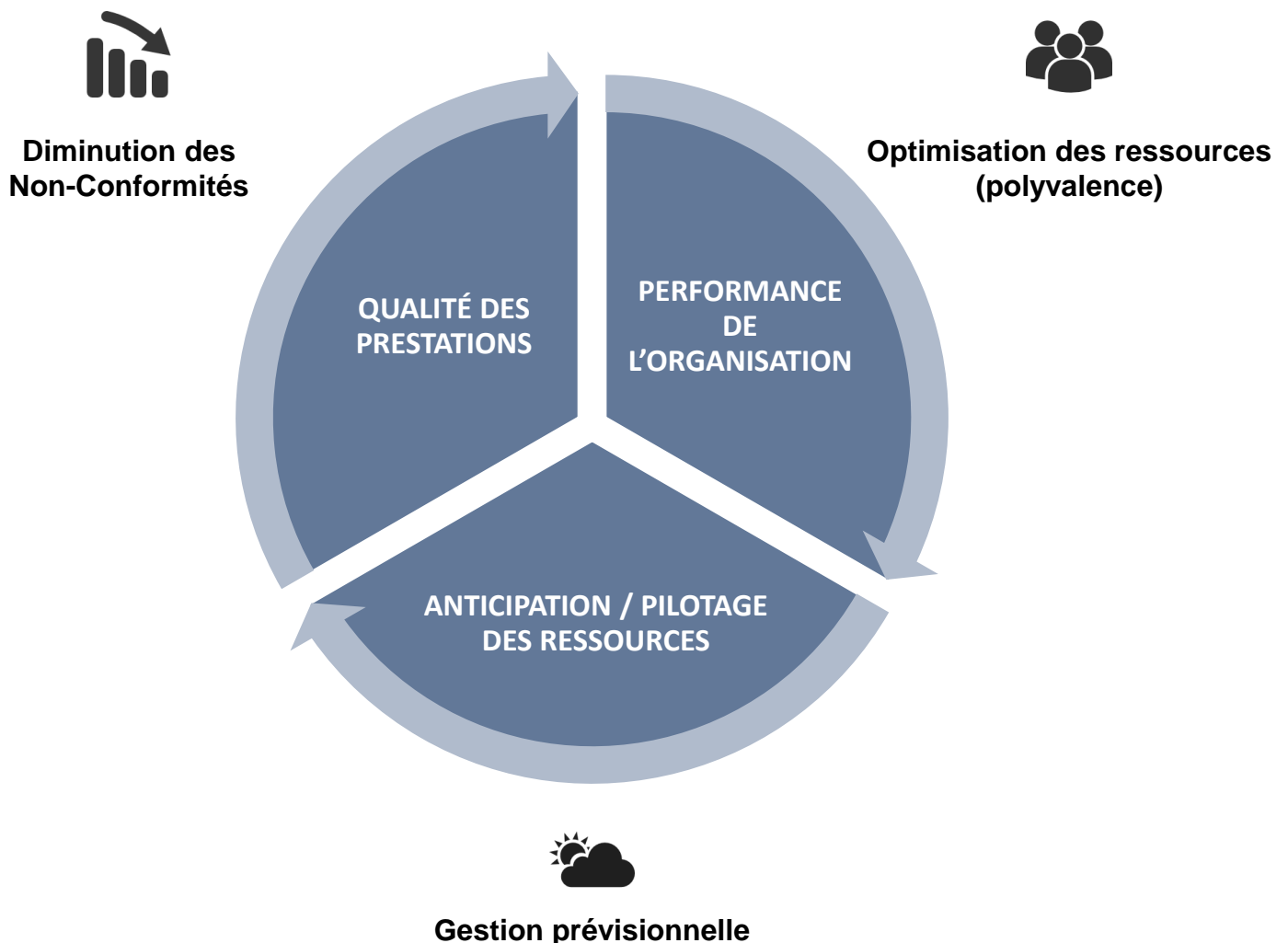
Lorsque l'entreprise repose en grande partie sur des ressources humaines, avoir **la bonne compétence au bon moment et au bon endroit** est déterminant pour la **satisfaction client**.

## PILOTER LES RESSOURCES

Répondre à un planning dynamique d'activités variées en nature et en complexité, tout en garantissant la compétence du personnel qui intervient sur ces activités est un défi de tous les instants. Cela nécessite un solide outil de gestion des ressources humaines, une méthode de suivi robuste et une approche très opérationnelle de la compétence. Une méthode structurée et une définition pragmatique des compétences - proche du terrain - sont deux piliers essentiels de la réussite du pilotage des ressources humaines.

## GARANTIR LA QUALITÉ DE CHAQUE PRESTATION TOUT EN OPTIMISANT LES RESSOURCES

Développer la polyvalence du personnel est la clé pour gagner en productivité. Réaliser plusieurs opérations dans un même lieu et sur une même période en réduisant le nombre de personnes est possible. Cependant la polyvalence ne se décrète pas : Il faut s'assurer que le personnel maîtrise tous les gestes qu'il doit réaliser. En définissant un socle de compétences transverses et en identifiant les savoir-faire spécifiques, il devient possible d'accompagner les collaborateurs dans la diversification de leur spectre d'activités.

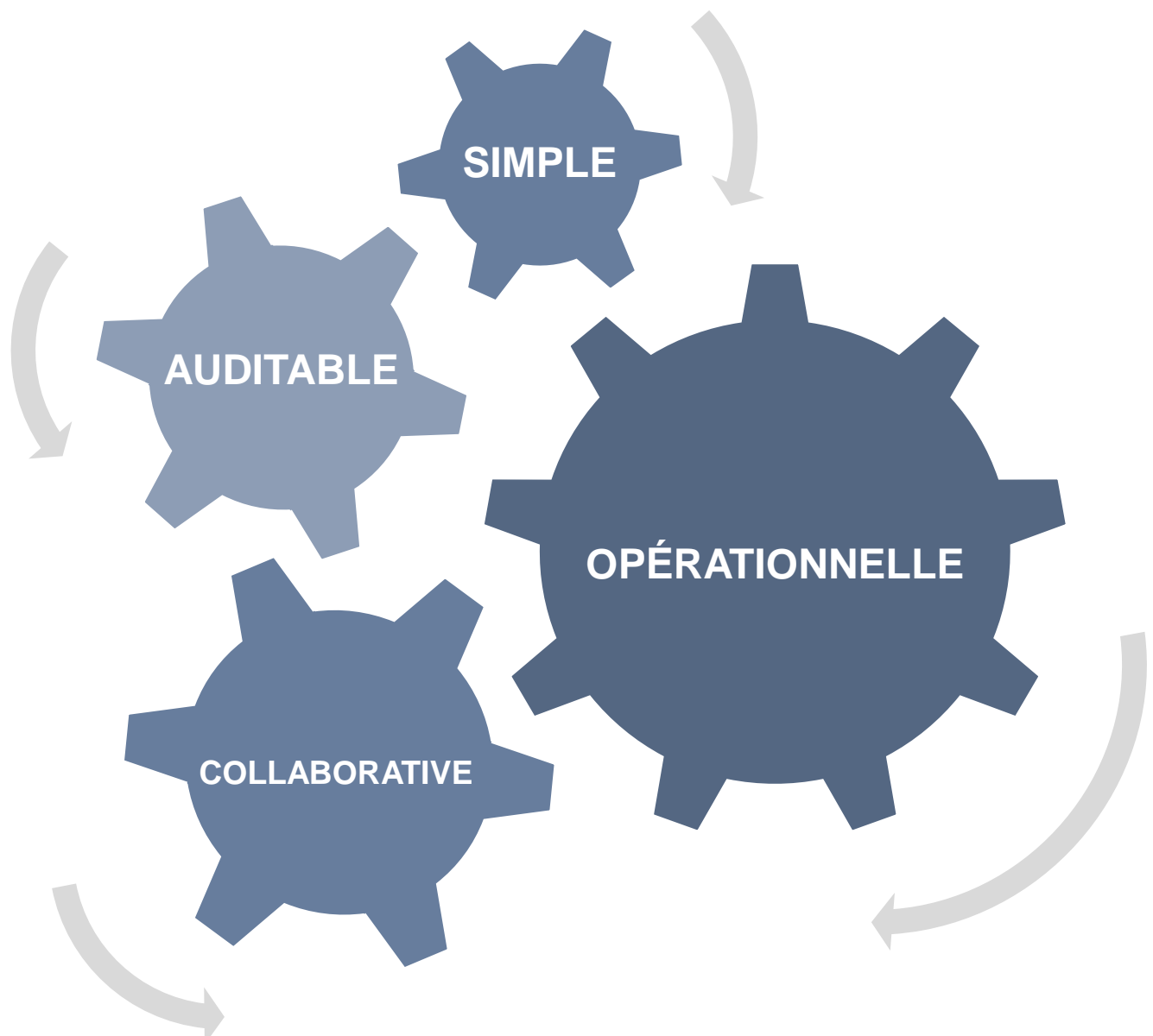


## 2- Les facteurs clés de succès 2/8

**QUATRE** facteurs clés de succès sont indispensables pour répondre aux enjeux de la mise en œuvre d'une gestion opérationnelle des compétences.

**LA SOLUTION DOIT ÊTRE :**

- ✓ **OPÉRATIONNELLE** : adaptée au terrain, concrète et compréhensible des exécutants et de leur manager
- ✓ **AUDITABLE** : structurée et basée sur l'évaluation tracée des compétences métiers
- ✓ **COLLABORATIVE** : impliquant les acteurs opérationnels de l'entreprise
- ✓ **SIMPLE** : claire dans la répartition des rôles, avec accès instantané à l'information (via tableaux de bord) et un minimum de saisie clavier.



S'appuyer sur un référentiel compétences permettant la polyvalence  
Associé à des évaluations multimodales tracées  
Où chacun porte un rôle défini dans le processus  
Généralant 2 types de cartographie (individuelle et collective)  
Avec accès rapide à l'information

## PERFORMANCE

### S'APPUYER SUR UN RÉFÉRENTIEL COMPÉTENCES

Structure pyramidale avec à son sommet l'activité

(4 niveaux de maîtrise par activité)  
décomposée progressivement jusqu'au savoir élémentaire

Gestion de la polyvalence

## QUALITÉ

### ASSOCIÉ A DES ÉVALUATIONS MULTIMODALES TRACÉES

Favoriser le compagnonnage

Certificat de formations, QCM, mises en situation, validation managériale

Conservation des historiques pour suivre la progression

## PARTAGE

### OÙ CHACUN PORTE UN RÔLE DÉFINI DANS LE PROCESSUS

Processus simple : cibler – évaluer – valider

Répartition des rôles : intervenant, évaluateur, manager, administrateur

## VISION

### GÉNÉRALANT 2 TYPES DE CARTOGRAPHIE

Rapports permettant d'identifier les niveaux de maîtrise des intervenants, nominativement ou quantitativement

## PILOTAGE AVEC ACCÈS RAPIDE À L'INFORMATION

Navigation simple entre référentiel, évaluations, et cartographies.

Tableaux de bord synthétiques, adaptés aux besoins de chaque acteur

# 3-1- S'appuyer sur un référentiel permettant la polyvalence

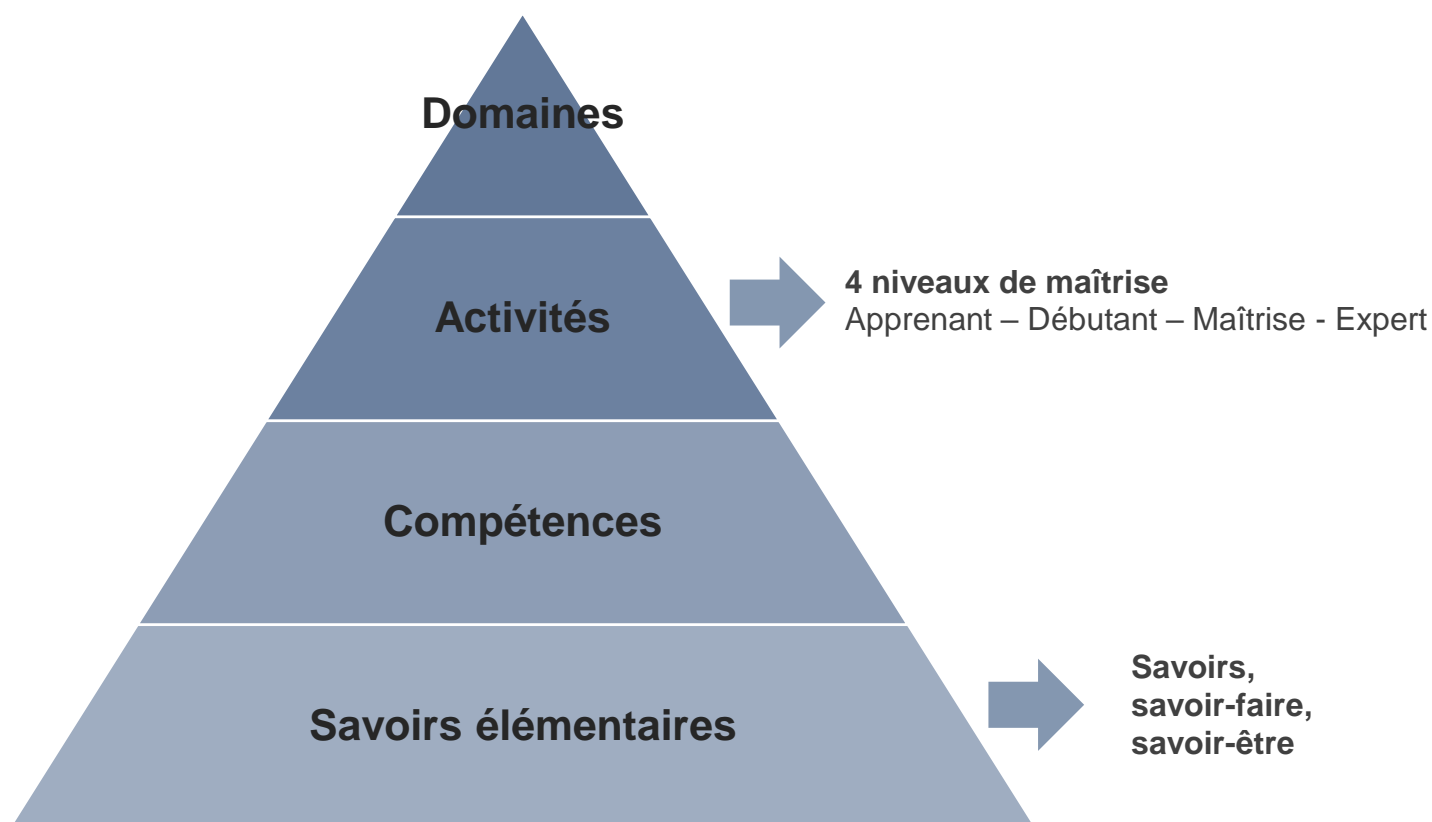
4/8

## UN RÉFÉRENTIEL COMPÉTENCES STRUCTURÉ, ET CENTRÉ SUR LES ACTIVITÉS DE L'ENTREPRISE.

Chaque activité doit être décomposée en **4 niveaux de maîtrise**, selon sa complexité.

A chaque niveau d'activité sont **associés des savoirs élémentaires**, connaissances, savoir-faire et/ou savoir-être nécessaires pour être compétent.

Les compétences regroupent des savoirs élémentaires de même famille.  
Les domaines permettent de regrouper des activités de même nature.



# 3-2- Associer des évaluations multimodales

5/8

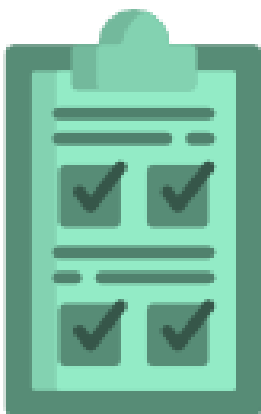
**DIVERSIFIER LES MODES D'ACQUISITION DES COMPÉTENCES EN ENCOURAGEANT LE COMPAGNONNAGE.**

## **L'AVANTAGE ?**

En plus de réduire les coûts du « tout formation », le tutorat est un excellent moteur de motivation. Il favorise l'esprit d'équipe et est un formidable diffuseur des valeurs de l'entreprise.

## **EN PRATIQUE**

La réussite de ce compagnonnage doit être vérifiée. Pour ce faire on associe une évaluation à chaque savoir élémentaire du référentiel compétences. Il est aussi possible de s'appuyer sur des formations existantes, le certificat de formation faisant alors office d'évaluation.



## **FORMES D'ÉVALUATIONS POSSIBLES :**

- ✓ Certificats de formations,
- ✓ QCM
- ✓ Mises en situation
- ✓ Validations managériales

# 3-3- Définir un processus simple et collaboratif

6/8

## UN PROCESSUS EN 3 ÉTAPES



### 1. CIBLER

Positionner chaque intervenant sur des activités de l'entreprise, par niveau de maîtrise attendu pour chacune d'elles.



### 2. ÉVALUER

Monter en compétences les intervenants et tester leurs acquis via certificats de formations, QCM, mises en situation, ou par validations managériales.



### 3. VALIDER

Confirmer les compétences acquises par niveau d'activité, au vu d'évaluations factuelles réalisées.

## AVEC RÔLES DÉFINIS IMPLIQUANT LES OPÉRATIONNELS



### L'INTERVENANT

Se positionne sur ses compétences vis-à-vis du référentiel entreprise, passe des QCM



### LE TUTEUR

Expert dans son domaine, compagne et évalue les savoirs et savoir-faire acquis



### LE MANAGER

Chef de site ou de service, pilote et valide les compétences des intervenants



### L'ADMINISTRATEUR

Responsable RH ou QSE, supervise le processus

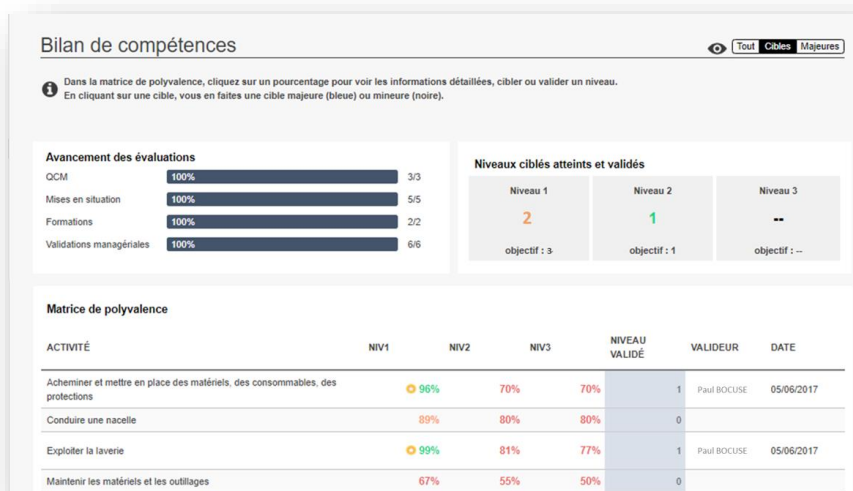


# 3-4- Générer 2 types de cartographie

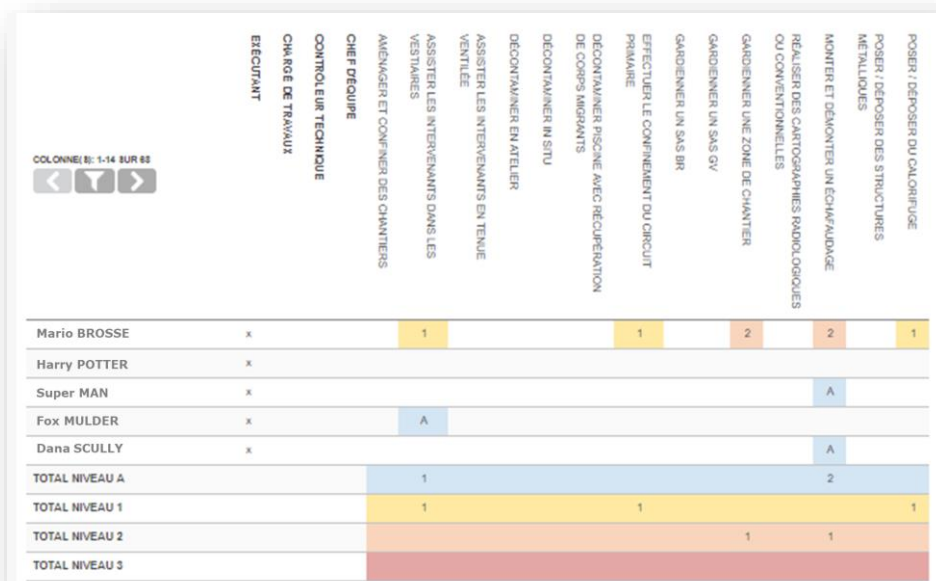
7/8

DONNER UNE VISION CLAIRE DES COMPÉTENCES  
POUR SAVOIR « QUI SAIT FAIRE QUOI »

POUR CHAQUE INTERVENANT



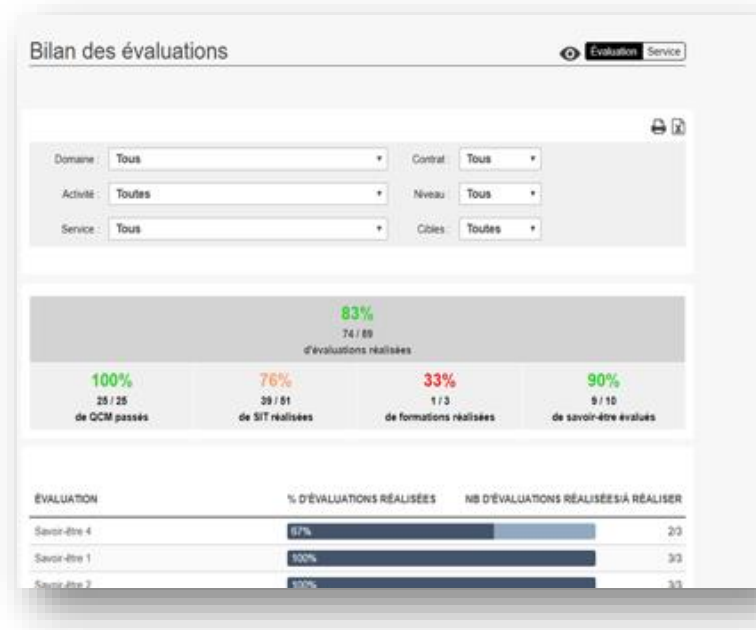
ET GLOBALEMENT POUR TOUTE L'ENTREPRISE



# 3-5- Piloter le processus & faire évoluer ses collaborateurs

8/8

## PILOTER LES ÉVALUATIONS ET NIVEAUX VALIDÉS EN FONCTION DES CIBLES



## DEUX ÉVOLUTIONS POSSIBLES



### ÉVOLUTION VERTICALE

Le salarié monte en compétences sur les activités qu'il exerce déjà  
=> Meilleure maîtrise



### ÉVOLUTION HORIZONTALE

Le salarié développe des compétences sur d'autres activités de l'entreprise  
=> Polyvalence

## APPLICATION EN LIGNE POUR DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES & LA POLYVALENCE DU PERSONNEL



**Vos accès sous 24h**

Votre compte entreprise est créé et vous recevez vos identifiants, avec essai gratuit pendant 2 mois !



**Assistance 7/7**

Tous nos supports (guides d'utilisation, tickets, webinaires formation) et un opérateur dédié !

## Une application qui s'adapte à vos besoins pour garantir & faciliter votre mise en œuvre



**adaptée à tous secteurs  
et activités**

Industrie, service, production...  
Vous créez votre propre référentiel  
compétences et évaluations



**100 % en ligne**

Accessible partout,  
depuis un navigateur web



**orientée utilisateurs**

Formations à l'application en ligne,  
mailings réguliers sur fonctionnalités,  
...



**simple d'utilisation**

Ergonomique au design épuré, des infos  
utiles sur chaque page pour vous guider



**paramétrable**

Fonctionnalités, critères de  
validation, nombre de questions  
aux QCM, ...



**version mobile**

Evaluations par mises en situation  
hors connexion, sur tablette et  
smartphone (Android et Apple)



**connectée à votre SI**

Import et export automatique de  
données via serveur SFTP pour des  
comptes créés automatiquement



**sécurisée**

Selon les plus hauts standards  
(serveurs dédiés en France, SSL,  
développement interne,  
recommandations OSWAP, ...)



**ESSAI GRATUIT  
ET SANS ENGAGEMENT  
PENDANT 2 MOIS**

**Nous apprécions votre feedback !  
Ce guide était-il utile ? Y a-t-il d'autres choses concernant  
la gestion des compétences qui vous intéresse ?  
Écrivez-nous à cette adresse mail : [contact@sigeco.fr](mailto:contact@sigeco.fr)  
pour que le prochain guide traite de ce sujet !**