



## EXERCICE D'HABILITÉS SOCIÉTÉ EN CONTACT (TH-CONTACT 06)

### RAPPORT D'ÉVALUATION

Personne candidate :  
Candidat X

Date d'évaluation :  
Janvier 200X

**Le présent rapport est confidentiel. Toutes les mesures doivent donc être prises afin de préserver la confidentialité des données présentées. Seules les personnes autorisées devraient avoir accès au contenu du rapport.**

# Exercice d'habiletés

## Société En Contact

Candidat(e) : Candidat X

Date de l'évaluation : Janvier 200X

### Notes explicatives du type d'examen

L'Exercice d'habiletés Société En Contact (TH-CONTACT 06) évalue la capacité à réagir adéquatement, par écrit, à des situations susceptibles d'être rencontrées en emploi dans le cadre d'un poste impliquant la responsabilité d'une charge d'équipe. Ces situations peuvent comprendre des demandes du supérieur immédiat, des employés et des fournisseurs de l'organisation.

Dans le cadre de cet exercice, la personne candidate aura à répondre à une série de mises en situation sous forme de texte continu ou télégraphique. Cet exercice comporte quatre (4) mises en situation qui doivent être complétées en faisant appel à des habiletés requises par rapport à six (6) critères d'évaluation. La personne candidate devra analyser chaque mise en situation et prendre les meilleures décisions compte tenu des renseignements fournis et de la documentation de base disponible.

### Échelle d'évaluation

Dans ce rapport, les résultats sont présentés en fonction de l'échelle d'évaluation suivante :

<b>Excellent</b> 5	Le candidat répond aux principaux aspects et critères de l'évaluation et ses réponses sont appropriées. Le candidat a surpassé les attentes.
<b>Très bon</b> 4	Le candidat répond à la plupart des critères de l'évaluation et aucune lacune majeure dans les aspects évalués n'a été notée. Le candidat démontre une performance au-dessus de la moyenne.
<b>Bon</b> 3	Quelques-uns des critères principaux et secondaires de l'évaluation ont été soulevés. Le candidat démontre quelques lacunes mineures par rapport aux critères évalués.
<b>Faible</b> 2	Le candidat omet des aspects et des critères de l'évaluation importants. Le candidat présente quelques lacunes majeures et éprouve des problèmes.
<b>Très faible</b> 1	Le candidat omet la plupart des aspects évalués et présente plusieurs lacunes majeures. Il est incapable de répondre ou ses réponses sont inappropriées.
<b>Absent</b> 0	Le candidat ne démontre d'aucune façon le critère d'évaluation.

# Exercice d'habiletés

## Société En Contact

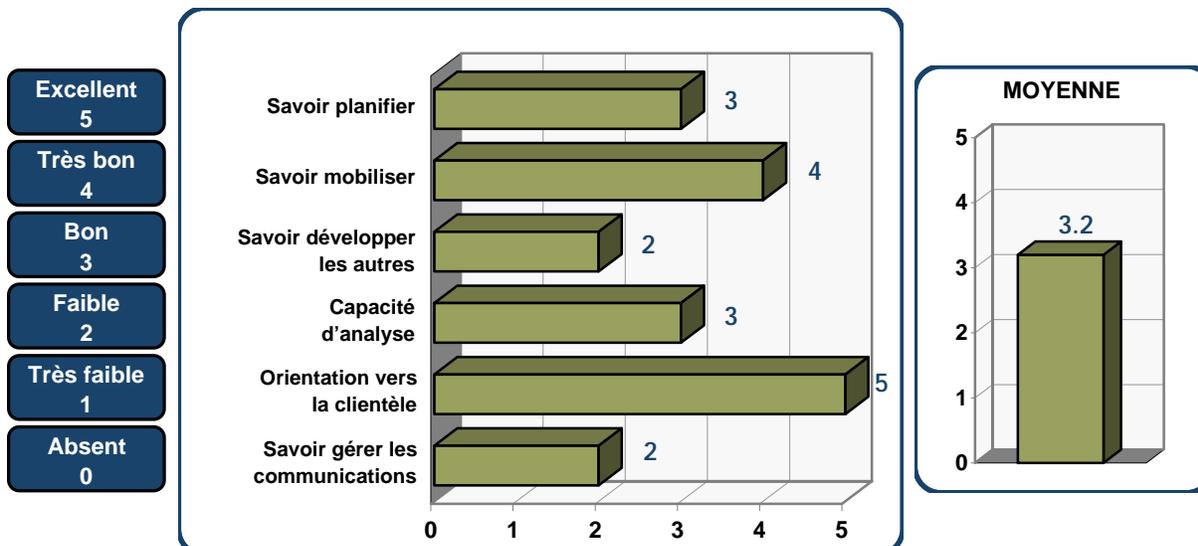
Candidat(e) : Candidat X

Date de l'évaluation : Janvier 200X

### Définition des compétences évaluées

- **SAVOIR PLANIFIER** : Élabore des plans qui tiennent compte du temps et des ressources disponibles et qui visent à atteindre les objectifs fixés par le biais de mécanismes, d'activités ou de programmes appropriés.
- **SAVOIR MOBILISER** : Suscite l'engagement des autres en les responsabilisant et en donnant un sens au travail accompli.
- **SAVOIR DÉVELOPPER LES AUTRES** : Encourage le développement professionnel des gens en tenant compte de leurs aptitudes, de leur volonté d'apprendre et des besoins de l'organisation.
- **CAPACITÉ D'ANALYSE** : Identifie les éléments de base d'une situation ou d'un problème, établit les relations unissant ces éléments et dégage les principes structuraux permettant de fournir une perception systémique de la situation.
- **ORIENTATION VERS LA CLIENTÈLE** : Vise à établir une relation à long terme et à offrir un service de qualité aux clients afin de répondre à leurs besoins et de maintenir un haut niveau de satisfaction.
- **SAVOIR GÉRER LES COMMUNICATIONS** : Capacité à gérer les communications de façon à ce que les personnes impliquées reçoivent l'information requise au moment approprié et dans un format adapté à leurs besoins.

### Résultats globaux



# Exercice d'habiletés

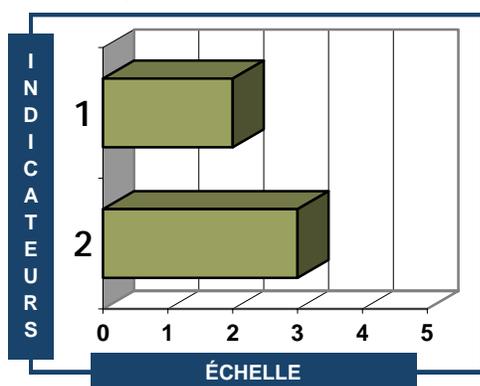
## Société En Contact

Candidat(e) : Candidat X

Date de l'évaluation : Janvier 200X

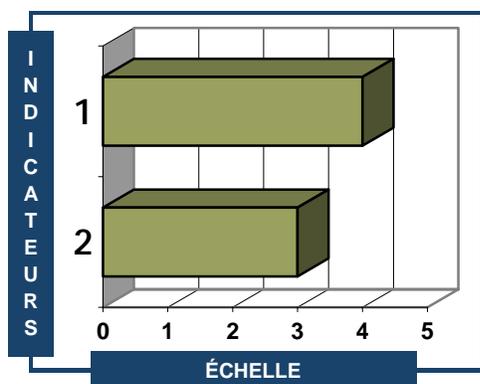
### Résultats par compétence mesurée

#### Savoir planifier



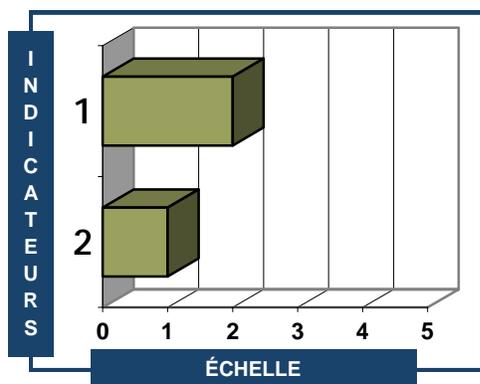
- 1 Identifie les priorités**  
Évalue dans quelle mesure la personne candidate définit un ordre de priorités des actions qu'elle entend poser, et ce, en fonction d'une problématique particulière ou d'un ensemble de problématiques à résoudre.
- 2 Sait aller à l'essentiel pour atteindre ses objectifs**  
Évalue jusqu'à quel point la personne candidate sait établir un plan d'action approprié pour faire face à la situation, et ce, en fonction des priorités à respecter.

#### Savoir mobiliser



- 1 Motive les employés**  
Évalue jusqu'à quel point la personne candidate démontre une préoccupation pour la motivation de ses ressources humaines. Évalue également jusqu'à quel point la personne candidate se soucie d'établir un climat de travail sain et motivant avec les membres de son équipe.
- 2 Attribue des responsabilités aux employés**  
Évalue jusqu'à quel point la personne candidate sait impliquer ou déléguer des responsabilités et des tâches à ses employés. Évalue également jusqu'à quel point la personne candidate favorise la responsabilisation de ses ressources afin de leur permettre de donner le meilleur d'eux-mêmes.

#### Savoir développer les autres



- 1 Forme et développe les compétences de ses employés**  
Évalue jusqu'à quel point la personne candidate privilégie la formation et le développement de ses employés dans l'exercice de leurs fonctions afin de tirer le meilleur de chacun d'eux.
- 2 Donne de la rétroaction sur la performance des employés**  
Évalue jusqu'à quel point la personne candidate se préoccupe de donner de la rétroaction à ses employés sur l'atteinte ou non des objectifs, et ce, dans une perspective de développement constructif et qui fera progresser ces derniers.

# Exercice d'habiletés

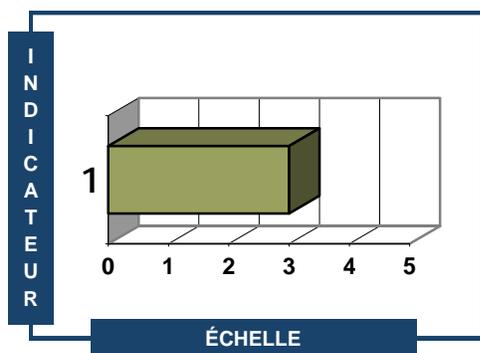
## Société En Contact

Candidat(e) : Candidat X

Date de l'évaluation : Janvier 200X

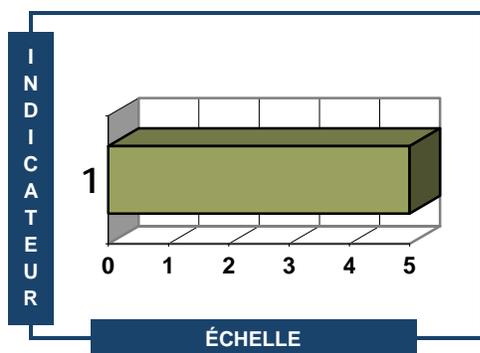
### Résultats par compétence mesurée

#### Capacité d'analyse



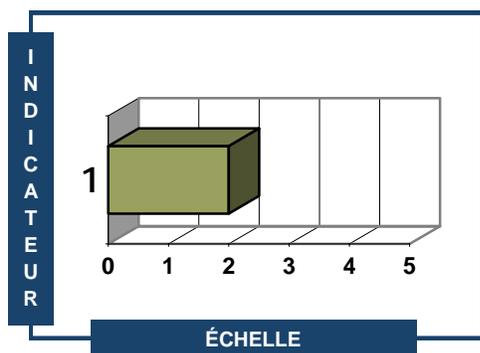
- 1 Effectue une analyse globale de la situation**  
Évalue jusqu'à quel point la personne candidate analyse la problématique soulevée en vérifiant la véracité des informations fournies ou des hypothèses soulevées et en identifiant les causes ou les conséquences reliées aux problèmes rencontrés.

#### Orientation vers la clientèle



- 1 Souci du service à la clientèle**  
Évalue jusqu'à quel point la personne candidate démontre une préoccupation à promouvoir la qualité du service et la satisfaction de la clientèle.

#### Savoir gérer les communications



- 1 Communique ou transmet de l'information**  
Évalue jusqu'à quel point la personne candidate démontre une préoccupation à favoriser la communication avec les personnes qui l'entourent et leur implication dans la recherche de solutions.