



ALGORITHME DE LA PERSONNALITÉ



**DOCUMENT
EXPLICATIF**

Algorithme de personnalité et modèle de compétences

Explication du fonctionnement de l'algorithme et du modèle de compétences utilisés dans les tests Inventaire de personnalité Le Corff et NEO inventaire de la personnalité 3

L'algorithme de personnalité a été conçu afin de fournir au professionnel une analyse détaillée de la personnalité d'un individu et une mesure de l'adéquation des résultats obtenus par ce candidat au profil de personnalité recherché.

L'algorithme fournit deux scores de compatibilité : un score de compatibilité selon les traits de personnalité et un score de compatibilité selon les interactions entre les traits de personnalité.

Il est basé sur des années de recherches et une revue exhaustive de la littérature, afin de s'assurer que seules les variables qui ont une incidence réelle sur le rendement au travail font partie de l'équation. Tous les aspects de la personnalité ne sont donc pas inclus dans l'algorithme ; seuls ceux qui sont en relation avec l'emploi sont retenus.

Concept de famille d'emplois (voir page 15)

Pour les besoins de l'évaluation, sept familles d'emplois sont considérées. Ces familles présentent des similarités en ce qui concerne les compétences recherchées et, par conséquent, les traits de personnalité souhaitables pour occuper les emplois qu'elles regroupent.

1 - Score de compatibilité selon les traits de personnalité

Le score obtenu à la page 3 des rapports interprétés (xx %) est le premier score de compatibilité. Il s'appuie sur les résultats obtenus par le candidat lors de l'évaluation de chacun des traits de sa personnalité et indique le degré d'adéquation de ceux-ci à la famille d'emplois concernée.

Pour chaque emploi, il existe un seuil et des traits souhaitables. Le calcul du score global de compatibilité dépend donc de trois variables :

- Pertinence du trait pour le poste ;
- Score T obtenu pour un trait ;
- Seuil d'acceptabilité par trait.

Le résultat s'exprime en % d'adéquation. Voici les seuils d'acceptabilité recommandés :

40 % et moins : Inacceptable

40 à 60 % : Faible

60 % et plus : Bon

Plus le score est élevé, plus le degré de compatibilité est atteint.

2 - Score de compatibilité selon les interactions entre les traits de personnalité

Le score obtenu à la page 5 des rapports interprétés (xx %) est le second score de compatibilité. Il s'appuie sur les résultats obtenus par le candidat lors de l'évaluation des interactions entre les traits de sa personnalité et indique le degré d'adéquation de celles-ci à la famille d'emplois concernée. L'algorithme repose sur une analyse des interactions pertinentes selon la famille d'emploi et des attentes recensées dans la littérature scientifique et auprès des professionnels du milieu.

Pour chaque emploi, il existe des interactions souhaitables entre les traits de personnalité. Le calcul du score global de compatibilité dépend donc de deux variables :

- Score T obtenu pour deux traits combinés ;
- Seuil d'acceptabilité par trait pour l'interaction souhaitée.

Dix catégories d'interactions sont mesurées. Ces catégories sont présentées aux pages 5 et 6 du rapport.

Pour chaque interaction, un score est établi conformément aux règles prédéfinies dans l'algorithme.

Le résultat s'exprime en % d'adéquation. Voici les seuils d'acceptabilité recommandés :

40 % et moins : Inacceptable

40 à 60 % : Faible

60 % et plus : Bon

Plus le score est élevé, plus le degré de compatibilité est atteint.

Comment sont mesurées les interactions entre les traits

L'interprétation des effets combinés (interactions) des cinq grands traits de la personnalité offre une grande richesse d'information. Les interprétations présentées dans les pages qui suivent sont fondées sur les propositions faites par des experts¹ ainsi que sur l'expérience et les connaissances théoriques de l'auteur Yann Le Corff, Ph. D.

Chaque interaction est représentée par un graphique, divisé en quatre cadrans (catégories). Selon la force mesurée chez un candidat de chacun des deux traits qui sont en interaction, le profil du candidat peut être associé à l'une de ces quatre catégories.

Cas de Profil neutre

Dans le cas d'un score dans la moyenne sur les deux axes, le profil sera catégorisé comme neutre. Un Profil neutre signifie qu'un candidat pourrait se retrouver dans l'une ou l'autre des quatre catégories selon la situation, puisqu'il n'est pas possible de dégager chez lui une tendance générale.

¹ Voir McCrae et Costa (2010), et Rolland (2004).

Collaboration avec autrui

L'interaction entre le trait Conscientieux et le trait Agréabilité renseigne sur la façon dont la personne collaborera avec autrui, par exemple dans une équipe de travail.

Bien intentionnée : Personne bien intentionnée, soucieuse du bien-être des gens avec qui elle est en relation et de la bonne entente entre les collaborateurs. Peut avoir de la difficulté à assumer sa part de responsabilité dans le travail à faire et à donner une suite concrète à ses bonnes intentions.

Dévouée : Personne engagée qui se dévoue au bien du groupe. Prête main-forte aux membres qui en ont besoin et accepte de se charger de tâches ingrates ou ardues. À risque de faire plus que sa part du travail sans en recevoir le crédit.

Désengagée : Personne peu engagée envers les objectifs du groupe et peu soucieuse des impacts que peut avoir son manque d'effort et de fiabilité sur ses collaborateurs. Peut être portée à collaborer afin de tirer profit du travail des autres. Susceptible d'être perçue comme une personne « profiteuse » ou un « tire-au-flanc ».

Centrée sur la tâche : Personne centrée sur la tâche et les objectifs à accomplir. Les collaborations sont un moyen de faire avancer ses projets et d'atteindre ses objectifs. Considère que c'est à chacun de voir comment tirer parti du travail en équipe. Plus à l'aise dans les contextes de compétition que de collaboration.

Style interpersonnel

L'interaction entre l'Extraversion et l'Agréabilité renseigne sur le style interpersonnel, soit la façon dont la personne abordera ses relations avec autrui.

Modeste : Personne qui n'est pas attirée par les situations sociales et les nouvelles rencontres, sans que cela reflète un désintérêt envers autrui. Préfère entretenir un petit nombre de relations interpersonnelles significatives. Modeste et effacée en groupe.

Leader chaleureux : Personne qui cherche activement à créer et à maintenir des relations personnelles avec les gens. Se lie sincèrement avec les autres. Met de la vie dans un groupe et se retrouve souvent en position de leader et d'initiateur d'activités communes. Leader chaleureux et collaboratif. Aime le travail en équipe.

Individualiste : Personne indépendante, peu intéressée par les relations sociales. Se sent facilement dérangée par la présence d'autrui. Protège sa sphère personnelle et sa vie privée. Peut refléter une méfiance envers autrui. Peut être perçue comme froide, distante et peu collaborative.

Leader égocentrique : Personne qui cherche activement les relations sociales pour les bénéfiques et le plaisir que cela lui procure plutôt que par intérêt envers autrui. Tendance à nouer de nombreuses relations superficielles et utilitaires. Aime se mettre à l'avant-plan. Peut se présenter comme un leader autoritaire et peu à l'écoute de ses subordonnés.

Gestion des conflits et de la colère

L'interaction entre le trait Agréabilité et le trait Stabilité émotionnelle renseigne sur la façon dont la personne gèrera les conflits interpersonnels et la colère.

Insensible : Les conflits interpersonnels ne provoquent pas de détresse émotionnelle chez cette personne. Demeure en contrôle de ses émotions, mais ne s'empêche pas de répliquer, même si cela peut blesser l'autre. Peut aller jusqu'à planifier froidement une vengeance lorsque l'Agréabilité est très basse.

Conciliante : Les conflits interpersonnels avec cette personne sont rares. Conciliante, peu prompte aux réactions négatives, bien intentionnée à l'égard d'autrui. Cherche à comprendre le point de vue de l'autre. Prête à pardonner un affront afin de maintenir la bonne entente là où d'autres réagiraient avec hostilité.

Conflictuelle : Personne prompte aux conflits interpersonnels à cause de sa réactivité émotionnelle négative et de son faible souci des sentiments d'autrui. Tendance à percevoir autrui comme étant menaçant. Lors de situations conflictuelles, exprime sa colère malgré les effets que cela aura sur l'autre. Peut être perçue comme hostile et colérique.

Inhibée : Les situations de conflit interpersonnel provoquent des émotions négatives importantes (colère, tristesse et culpabilité). Inhibe l'expression de ses émotions négatives afin de ne pas blesser autrui et d'envenimer les choses. Si elle exprime sa colère, elle ressent ensuite de la culpabilité et craint d'être jugée négativement et d'être rejetée.

Style émotionnel

L'interaction entre le trait Extraversion et le trait Stabilité émotionnelle renseigne sur le style émotionnel de la personne.

Calme : Personne ayant une faible réactivité émotionnelle. Les émotions positives et négatives sont généralement faibles en intensité et, lorsqu'elles sont intenses, elles ne persistent pas longtemps. Peu réactive face à des événements qui affecteraient la plupart des gens. Exprime peu d'émotions.

Optimiste : Personne au style émotionnel optimiste. Peu d'émotions négatives, alors que les émotions positives sont fréquentes et intenses. La vie est abordée avec optimisme comme une source de plaisirs et de stimulations. Les relations sociales sont des sources d'émotions positives. Tendance à la recherche du plaisir plutôt qu'à l'évitement de la douleur.

Pessimiste : Personne au style émotionnel pessimiste. Éprouve peu d'émotions positives et intériorise ses émotions négatives. Tendance à s'isoler socialement, à percevoir l'environnement comme étant menaçant et à avoir une vision négative de la vie. Évitement de la douleur au détriment de la recherche du plaisir.

Réactive émotionnellement : Personne ayant tendance à l'exubérance émotionnelle. Propension à vivre des émotions intenses, tant positives que négatives, qui peuvent parfois fluctuer rapidement. Les relations sociales ont une incidence importante sur l'état émotionnel de cette personne, ce qui peut donner lieu à des relations tumultueuses.

Gestion des attentes et rapport au rendement

L'interaction entre le trait Conscientieux et le trait Stabilité émotionnelle renseigne sur la façon dont la personne gèrera les attentes qu'elle a envers elle-même et qu'ont les autres à son égard, ainsi que sur son rapport au rendement.

Décontractée : Personne ayant peu d'attentes élevées envers elle-même. Ne recherche pas la réussite, et cela ne l'inquiète pas. N'a rien à prouver ni à elle-même ni aux autres. Gère bien l'incertitude. Prend la vie comme elle vient et a confiance que les choses iront pour le mieux.

Déterminée : Personne ayant une bonne capacité à mettre de côté ses émotions négatives et à retarder la gratification pour se concentrer sur ses objectifs. A des objectifs de réussite élevés tout en étant capable de gérer les difficultés. Les moments de découragement sont brefs et ne la font pas déroger des objectifs et de ce qui est planifié. Capable de gérer la pression liée aux attentes de rendement.

Désorganisée : Personne ayant tendance à ne pas planifier, à prendre les choses comme elles viennent et à être pessimiste face à l'avenir. Peut indiquer un sentiment d'efficacité personnelle faible. Tendance à éviter les situations de rendement afin d'éviter l'échec et l'humiliation. Les responsabilités sont une source de stress importante. Difficulté à gérer les attentes d'autrui. Tendance à prendre des décisions immédiates sous le coup de l'émotion.

Sujette à l'anxiété de performance : Personne susceptible de se mettre beaucoup de pression pour atteindre des objectifs élevés. Les échecs et l'anticipation de l'échec provoquent une détresse importante. L'organisation et la planification rigides peuvent être un mécanisme pour gérer l'anxiété. Aura de la difficulté à gérer la pression liée au rendement. À risque d'épuisement professionnel.

Style d'activités

L'interaction entre le trait Conscientieux et le trait Extraversion renseigne sur le style d'activités de la personne.

À la recherche de plaisirs : Personne chez qui l'affirmation sociale, le dynamisme, la sociabilité et l'enthousiasme associés à l'extraversion s'expriment de manière spontanée plutôt qu'à travers des projets structurés et menés à terme. S'investit préférentiellement dans des activités sociales stimulantes et diversifiées qui ne demandent pas d'effort contraignant et soutenu ni de planification à long terme.

Centrée sur les projets collectifs : Personne énergique, enthousiaste et productive. Déterminée à faire ce qu'il faut pour atteindre ses objectifs. Aime organiser des activités ou des projets impliquant d'autres personnes. Entreprend et prend en charge des projets, et les mène à terme. Peut s'avérer un leader exigeant et centré sur la réussite.

Passive : Personne qui fait preuve de passivité et qui montre peu d'initiative. Préfère les activités solitaires ou avec quelques personnes connues, qui ne demandent pas d'investissement d'énergie, d'effort et d'organisation. À risque d'occuper un emploi en deçà de ses aptitudes.

Centrée sur les projets individuels : Personne qui préfère s'adonner de manière autonome à des activités de longue haleine qui lui permettront d'atteindre des objectifs personnels.

Style d'intérêts

L'interaction entre le trait Ouverture et le trait Extraversion renseigne sur les intérêts que pourrait avoir développés la personne, tant sur le plan professionnel que sur le plan personnel.

Culture populaire : Personne dont les contacts sociaux sont fréquents. Évite les situations qui nécessitent d'influencer autrui et recherche celles dans lesquelles il est possible de réussir en s'en tenant à des façons de faire habituelles. Prêfêrera la continuité et la consolidation au changement et à l'innovation.

Créative dans ses interactions : Personne dont les intérêts font converger grégarité, ascendance sociale, créativité et curiosité intellectuelle. Désire partager ses connaissances et sa créativité. Leader créatif et innovateur. Intéressée à comprendre et à influencer les gens et la société ; souhaite partager ses idées et sa créativité avec d'autres personnes, de manière à les influencer (ex. : enseignant, politicien, gestionnaire).

Casanière : Personne introvertie et pragmatique dont les intérêts simples peuvent être poursuivis seul ou en petit groupe. Prêfêre une vie tranquille sur les plans social et créatif. Prêfêrence pour le travail avec des données plutôt qu'avec des idées et avec des choses plutôt qu'avec des personnes (ex. : comptabilité, mécanique et réparation, métiers de la construction).

Introspective : Personne intéressée prioritairement par les activités intellectuelles ou artistiques qui peuvent être poursuivies de manière individuelle ou en petit groupe (ex. : littérature, musique). Sera davantage intéressée à travailler avec des idées plutôt qu'avec des données et avec des choses plutôt qu'avec des personnes (ex. : recherche scientifique, création artistique).

Style d'apprentissage

L'interaction entre le trait Ouverture et le trait Conscientieux renseigne sur la manière dont la personne abordera l'apprentissage.

Apprenant pragmatique : Personne qui montre une approche pragmatique de l'apprentissage. La connaissance est un moyen en vue d'une fin et non une fin en soi. Fait ce qu'il faut pour acquérir les connaissances nécessaires afin d'atteindre un objectif (de formation, professionnel, etc.). Aborde la connaissance avec conformisme ; peu portée à avoir un recul critique sur ce qui est enseigné.

Bon apprenant : Personne dont l'intérêt intellectuel et créatif du trait Ouverture combiné à la volonté de réussite et à l'organisation du trait Conscientieux produit le profil type du bon apprenant. Intérêt pour l'apprentissage. Prend les moyens pour aller jusqu'au bout de ses intérêts. Capacité à prendre un recul critique face à ce qui lui est enseigné. Forte probabilité de succès en formation.

Apprenant désengagé : Personne peu portée vers l'apprentissage et les études. Peu à l'aise en contexte scolaire. Les connaissances et la compréhension approfondie des choses l'intéressent peu. Se contraindre à l'effort requis pour apprendre lui est difficile. Plus à l'aise dans une formation courte et pratique débouchant sur des applications concrètes (ex. : formation professionnelle).

Apprenant inconstant : Personne aux intérêts intellectuels et/ou créatifs diversifiés, mais à risque de ne pas être approfondis par manque de détermination et d'organisation. L'apprentissage risque de s'arrêter alors que l'effort demandé pour le poursuivre augmente, ce qui peut donner lieu à l'acquisition de nombreuses connaissances superficielles sans approfondissement.

Gestion des dangers, du stress et des problèmes de la vie

L'interaction entre le trait Ouverture et le trait Stabilité émotionnelle peut renseigner sur la façon dont la personne réagira face aux dangers, aux problèmes et aux revers de la vie.

Stoïque : Personne à la vision pragmatique des dangers et des problèmes de la vie. Face aux risques et aux dangers, réagira par des actions concrètes. Aborde les problèmes et revers de la vie comme des moments à travers lesquels il faut passer, sans nécessairement chercher à changer son comportement.

Capable d'adaptation : Personne qui reste en contrôle de ses émotions lors de situations stressantes ou problématiques. Réagit de manière adaptative par la recherche de solutions créatives. Capacité à prendre une certaine distance face aux stress de la vie et à les gérer avec créativité.

Réticente à s'adapter (Inadaptation) : Personne éprouvant de la difficulté à trouver des solutions. Risque de se laisser envahir par le stress et les émotions négatives lorsque confrontée à des difficultés et à des situations stressantes. Tendance à fuir ses émotions plutôt qu'à tenter de les comprendre.

Hypersensible et hyper réactive : Personne ayant tendance à se laisser envahir par ses émotions négatives lorsque confrontée à des difficultés ou à des situations stressantes. Peut accorder beaucoup de temps à analyser ses émotions négatives, à broyer du noir et à anticiper le pire (pessimisme + imagination). Peut faire preuve d'hypervigilance face aux dangers éventuels et aux choses qui pourraient mal tourner.

Valeurs sociales

L'interaction entre le trait Ouverture et le trait Agréabilité renseigne sur les inclinations de la personne sur le plan des valeurs sociales. Une mise en garde s'impose toutefois. La personnalité joue un rôle distal dans les valeurs sociales d'une personne, qui sont influencées par plusieurs autres facteurs importants. **Nous invitons donc à une très grande prudence face aux hypothèses interprétatives présentées ci-dessous.**

Traditionnelle : Personne pour qui le bien-être et l'harmonie entre les personnes et dans la société sont mieux préservés par le maintien de la tradition, des valeurs et des façons de faire en place. Le bien-être et l'harmonie ont préséance sur le progrès.

Progressiste : Personne pour qui les progrès sociaux sont importants pour l'amélioration du bien-être des personnes. Les individus et la société peuvent être améliorés par l'éducation, l'innovation et la coopération. Ouverture à la diversité d'idées, de valeurs, de cultures, de croyances.

Conservatrice : Personne pour qui le maintien de la tradition, des acquis, des valeurs, des croyances et des façons de faire ont préséance sur le bien-être et l'harmonie. Accepte de déplaire et d'imposer des façons de faire aux autres afin de maintenir les acquis et de faire en sorte que les choses continuent à fonctionner normalement.

Libre-penseuse : Personne ayant tendance à faire prévaloir les idées et le progrès au détriment du bien-être des personnes et de l'harmonie. Accepte de déplaire à des gens pour faire place à la nouveauté, au progrès ou aux idées dans lesquelles elle croit.

Le modèle des huit grandes compétences

Le modèle des compétences estime le degré de maîtrise des compétences selon les réponses fournies par le candidat, c.-à-d. le potentiel qu'a celui-ci de bien maîtriser chacune des compétences essentielles. L'évaluation se fait selon cinq seuils préétablis (Très élevé, Élevé, Moyen, Faible et Très faible) en tenant compte du score obtenu par le candidat relativement aux traits de personnalité.

Un ou plusieurs traits de la personnalité sont nécessaires afin de mesurer le degré auquel un candidat possède une compétence en particulier. Le score ne prend en considération que les traits de la personnalité évalués par le test. D'autres caractéristiques peuvent venir influencer sur la capacité réelle du candidat à maîtriser ou à exercer des compétences dans son milieu de travail.

Liste des 8 compétences principales et des 20 compétences sous-jacentes :

<p>Mener et décider <i>Décider, Avoir de l'initiative, Prendre des mesures</i> <i>Mener et Superviser</i></p>	<p>Créer et conceptualiser <i>Apprendre et faire de la recherche</i> <i>Créer et innover</i> <i>Élaborer des concepts et des stratégies</i></p>
<p>Soutenir et coopérer <i>Adhérer aux principes et aux valeurs</i> <i>Travailler avec les autres</i></p>	<p>Organiser et exécuter <i>Répondre à des attentes</i> <i>Suivre les instructions et les procédures</i> <i>Planifier et organiser</i></p>
<p>Interagir et communiquer <i>Faire du réseautage</i> <i>Persuader et influencer</i> <i>Présenter et communiquer</i></p>	<p>S'adapter et gérer la pression <i>Gérer la pression</i> <i>S'adapter et répondre aux changements</i></p>
<p>Analyser et interpréter <i>Appliquer une expertise ou une technologie</i> <i>Analyser</i> <i>Rédiger et décrire</i></p>	<p>Entreprendre et performer <i>Atteindre des buts et des objectifs</i> <i>Entreprendre et avoir une pensée d'affaires</i></p>

Les sept grandes familles d'emplois

Les familles d'emplois sont des groupes de professions considérées comme similaires étant donné le travail effectué, les compétences attendues, ainsi que l'éducation, la formation et les titres requis.

Notre classification actuelle compte sept familles d'emplois (Gestionnaires et cadres supérieurs, Professionnels, Techniciens et spécialistes, Opérateurs et artisans, Vente et service à la clientèle, Emplois administratifs et de bureau, et Assistance et service). Elle est un regroupement des neuf classes d'emplois utilisées par la Commission pour l'égalité des chances en matière d'emploi (EEOC) aux États-Unis (Equal Employment Opportunity Commission, 1978).

IRP a choisi cette structure parce que les classes d'emplois de l'EEOC sont : (a) utilisées par un grand pourcentage d'employeurs aux États-Unis et au Canada ; et (b) conceptuellement claires et faciles à utiliser à des fins de rapport. En utilisant cette structure de familles d'emplois, IRP a accès aux données analysées et archivées de milliers d'emplois, ce qui procure aux clients une vaste gamme d'analyses.

1 Famille d'emplois des gestionnaires et des cadres supérieurs

La famille d'emplois des gestionnaires et des cadres supérieurs regroupe des salariés qui ont une autorité administrative ou de gestion sur les ressources humaines, matérielles et financières d'une entreprise ou organisation. Ces emplois nécessitent d'établir des politiques générales de planification et de prévision, ainsi que d'allouer des ressources et de diriger le travail afin de parvenir à une exploitation efficace à tous les niveaux.

1. Direction générale – Cadres supérieurs : la plupart des chefs des unités d'affaires et des entreprises (ex. : vice-présidents directeurs, vice-présidents).
2. Cadres intermédiaires : positions supposant des rapports de gestion directs de deuxième niveau et plus (ex. : chefs de services, chefs des unités d'affaires).
3. Superviseurs et postes de gestion de premier niveau : superviseurs de premier niveau et positions dont ils relèvent (ex. : superviseurs généraux, gestionnaires de premier niveau).

2 Famille d'emplois des professionnels

La famille d'emplois des professionnels se compose de professions concernées par les aspects théoriques et appliqués de domaines tels que l'art, la science, l'ingénierie, l'éducation, la médecine, le droit, l'informatique, les relations d'affaires et d'autres spécialisations techniques.

Les employés professionnels peuvent nécessiter peu de supervision et avoir peu de responsabilités de gestion ; cependant, ces postes exigent généralement une formation substantielle préalable à la pratique professionnelle. Le personnel qui avance dans ces emplois est constitué d'experts dans leur domaine et a généralement un niveau élevé de formation et d'expérience. On distingue les trois niveaux de professionnels suivants :

1. Professionnels supérieurs : professionnels avec des diplômes d'études supérieures, une expertise spécialisée, une accréditation professionnelle et une solide expérience de travail (ex. : consultants, scientifiques de haut niveau, médecins, chercheurs en R & D, avocats).
2. Professionnels de mi-niveau : positions qui exigent un diplôme d'études collégiales ainsi qu'une formation spéciale, une accréditation et une expérience de travail antérieure ; un diplôme d'études supérieures peut être nécessaire. Ces positions se comparent facilement à celles des gestionnaires de niveau intermédiaire, mais se concentrent sur une discipline professionnelle spécifique (ex. : ingénierie, droit, médecine, comptabilité, finance, marketing, ressources humaines, informatique, éducation).
3. Professionnels de niveau d'entrée : positions qui exigent un diplôme d'études collégiales, une formation spéciale et une délivrance de titres ; peu d'expérience de travail préalable nécessaire.

3 Famille d'emplois des techniciens et des spécialistes

La famille d'emplois des techniciens et des spécialistes se compose d'emplois dans lesquels les employés travaillent à résoudre des problèmes pratiques rencontrés dans des domaines spécialisés (ex. : ingénierie, réparation de machines présentant un niveau de technologie avancé, transformation, etc.). Ces emplois exigent des connaissances et des compétences spécialisées pour effectuer des activités dirigées par un professionnel.

Le personnel qui travaille dans ces professions a généralement complété deux années de collège ou d'école technique, ou détient un certificat de formation en milieu de travail. Nous distinguons entre les techniciens et les spécialistes :

1. Techniciens : postes qui ne nécessitent généralement pas de diplôme d'études collégiales, mais qui peuvent impliquer une formation technique plus poussée (ex. : travaux d'entretien et de réparation, d'installation et de mise en place, collecte de l'information, manœuvre d'équipement spécialisé).
2. Spécialistes : positions qui nécessitent généralement un diplôme d'études collégiales dans un champ d'étude spécifique (ex. : tenue de la comptabilité, spécialités IT, rédaction, ingénierie, spécialités de la santé, technique juridique, sécurité publique).

4 Famille d'emplois des opérateurs et des artisans

La famille d'emplois des opérateurs et des artisans regroupe des travailleurs qui incluent les artisans (qualifiés), les opérateurs (semi-qualifiés) et les ouvriers (non qualifiés), dont le travail, les connaissances et les compétences sont principalement acquises par expérience directe sur le lieu de travail. Peu de connaissances ou de compétences préalables sont nécessaires pour accéder à ces emplois.

5 Famille d'emplois de vente et de service à la clientèle

La famille d'emplois de vente et de service à la clientèle regroupe des salariés qui sont responsables des services de vente et de soutien après-vente. Ces employés comptent sur leurs compétences interpersonnelles et leurs techniques de communication pour vendre des produits ou des services qui répondent aux besoins des clients. Ils offrent aussi un service courtois aux clients après la vente.

On distingue les trois niveaux suivants :

1. Cadres supérieurs de vente : positions qui requièrent la gestion des clients de taille importante, la gestion de comptes nationaux ou clés, ou la capacité de contribuer à la stratégie de vente. Ces positions peuvent comporter des responsabilités de gestion des ventes, mais l'objectif principal est de gérer des relations à grande échelle, en assurant la poursuite des ventes à des clients importants et en trouvant de nouvelles occasions de vente. Des études collégiales, une solide expérience et une formation substantielle dans le domaine des ventes sont généralement nécessaires.
2. Professionnels de vente : positions qui incluent tous les aspects du processus de vente et de prospection (ex. : procéder à la qualification de clients potentiels, faire des présentations de vente, conclure des ventes). Ces positions demandent généralement un contact face-à-face avec le client, mais peuvent inclure aussi une prospection téléphonique de niveau supérieur. Ce niveau peut, ou non, nécessiter des études collégiales, mais requiert généralement une formation en vente spécifique à l'entreprise.
3. Télévendeurs et soutien à la clientèle : positions qui gèrent le contact client, entrant ou sortant, afin de réaliser des ventes, de prendre des commandes, de gérer des problèmes de service ou de répondre à des questions. Sont également inclus des postes dans les services et le commerce de détail, où les employés fournissent des conseils limités, une aide à la vente, et un service et un traitement des transactions face-à-face.

6 Famille d'emplois administratifs et de bureau

La famille d'emplois administratifs et de bureau se compose d'emplois dans lesquels les employés doivent planifier, diriger et coordonner les services de soutien, préparer et compiler des documents, ainsi que tenir les comptes et les dossiers d'une entreprise ou organisation.

Ces employés se livrent à diverses activités non manuelles qui peuvent inclure la tenue des dossiers, la distribution du courrier, le traitement des demandes d'information, la préparation de la correspondance, l'organisation de conférences téléphoniques, la planification de réunions et la fourniture d'autres services de soutien.

7 Famille d'emplois d'assistance et de service

La famille d'emplois d'assistance et de service regroupe les emplois dans lesquels les salariés apportent une assistance à la population (ex. : policiers, pompiers, gardes de sécurité, agents correctionnels) ou lui offrent des services (ex. : services alimentaires, loisirs et amusements, services professionnels et personnels, répartition d'appels pour des services).