FUTUREPROOFING THE COMMUNITY SERVICE WORKFORCE

# Activité de synthèse 3 : Définir les besoins en compétences

## Renforcer les capacités de gestion des données

CANADIAN CENTRE FOR NONPROFIT DIGITAL RESILIENCE

# Table des matières

**Aperçu de l’activité : Définir les besoins en compétences**

Un aperçu de la façon de définir les besoins en compétences et des sous-activités à prévoir

- Pourquoi définir les besoins en compétences
- Sous-activités à prévoir

**Activité de synthèse 3 : Sous-activités de définition des besoins en compétences**

**3.1.** Articuler les compétences requises pour chaque rôle

**3.2.** Cerner les possibilités de développement des compétences

# Aperçu de l’activité : Définir les besoins en compétences

Un aperçu de la façon de définir les besoins en compétences et des sous-activités à escompter

# **Aperçu de l'activité :** Pourquoi définir les besoins en compétences?

**Principal objectif**
Cette activité s'appuie sur les tâches articulées à partir de la carte de récits d'utilisateur(-trice) pour définir les compétences requises au sein de votre organisation, en fonction de vos processus et de votre travail quotidien. Elle facilite également la mise en correspondance du personnel aux possibilités de développement des compétences grâce à des ressources liées et à des formations gratuites ou peu coûteuses.

## Pourquoi définir les besoins en compétences?

La définition de vos compétences numériques vous permettra :

- de définir les compétences requises pour des postes particuliers afin de soutenir le développement ou l'embauche;
- de cerner les domaines dans lesquels une formation particulière ou des outils de formation peuvent être utiles au personnel, comme des guides d'instruction propres au processus de votre organisation, adaptés à votre système de GRC;
- de formuler les attentes à l'égard du personnel en place en ce qui concerne la saisie des données, l'utilisation de la technologie et d'autres tâches;
- de lier les activités du personnel aux résultats plus larges de l'organisation : p. ex., la collecte de données sur l'achèvement du programme des client(e)s est consolidée pour être utilisée dans le rapport annuel.

# Aperçu de l’activité : Sous-activités à prévoir

### 3.1. Articuler les compétences requises pour chaque rôle

Créez une ligne supplémentaire dans la carte de récits d’utilisateur(-trice) existante qui tient compte des compétences particulières nécessaires pour chaque rôle tout au long du processus afin de cerner les lacunes en matière de compétences.

### 3.2. Cerner les possibilités de développement des compétences

Réfléchissez aux questions directrices pour décrire l’ensemble des compétences requises pour les personnes impliquées dans le processus et consultez la matrice des compétences numériques pour déceler les points à améliorer.

# 3. Sous-activités de définition des besoins en compétences

**3.1.** Articuler les compétences requises pour chaque rôle

**3.2.** Cerner les possibilités de développement des compétences

# Préparer l’activité de synthèse 3 : Définir les besoins en compétences

## Qui doit diriger cette activité?

Ces exercices sont plus efficaces lorsqu’ils sont dirigés par un(e) cadre supérieur(e) qui connaît bien les compétences du personnel et, idéalement, ses champs d’intérêt, que ce soit au sein de l’équipe ou entre les équipes.

## Quels types de sous-activités faut-il escompter?

La sous-activité 3.1 exige que vous réfléchissiez aux compétences particulières nécessaires à votre processus en **créant une ligne** dans la carte de récits d’utilisateur(-trice). La sous-activité 3.2 comporte des **questions directrices** et **renvoie à un outil**, la matrice des compétences numériques, pour aider à cerner les possibilités de formation.

**Conseil**



La rédaction de réponses concises aux questions directrices encourage une réflexion intentionnelle et permet au personnel de valider vos idées. Si le temps est compté, le simple fait de passer en revue les questions directrices peut servir de référence utile.



## Combien de temps faut-il prévoir pour cette activité?

**De 2 à 4 heures**, selon le nombre de rôles du personnel cartographiés dans le processus de la carte de récits d’utilisateur(-trice).

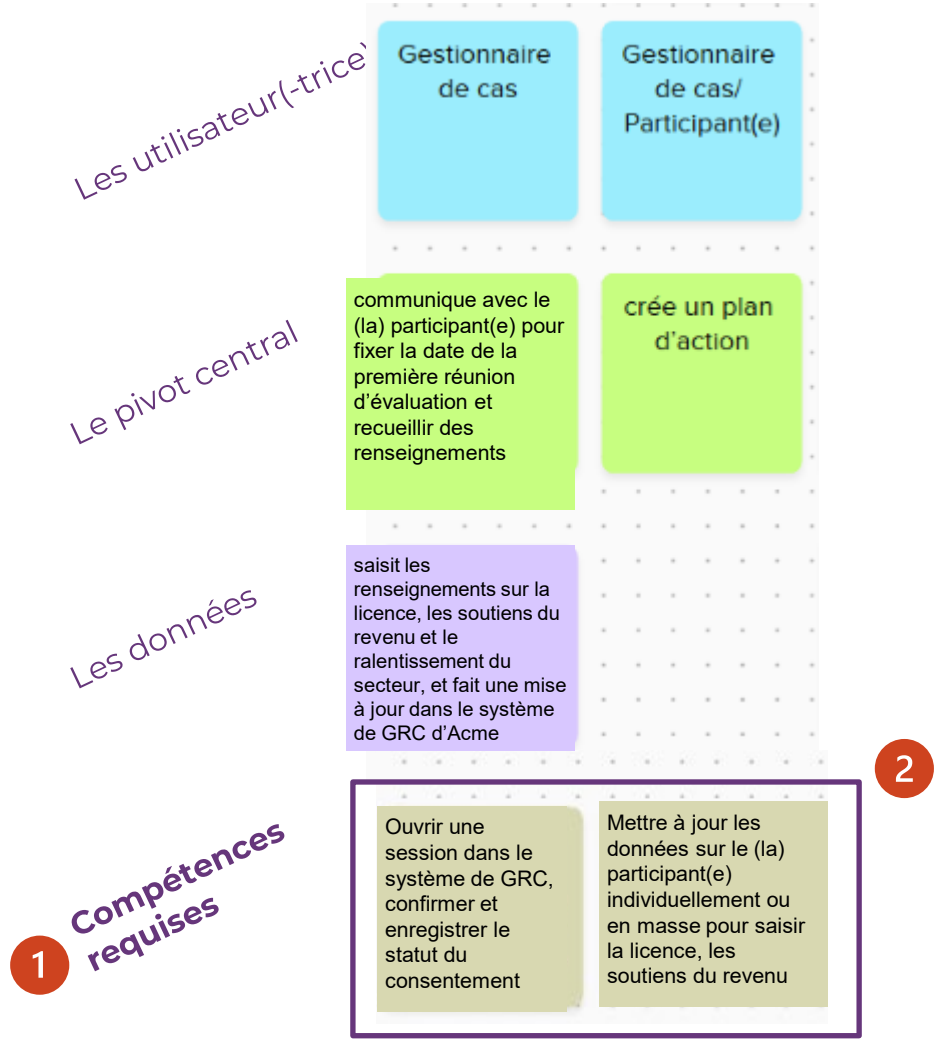
# 3.1. Articuler les compétences requises pour chaque rôle
(1/1)

1. **Créez une nouvelle ligne intitulée « Compétences requises »** au-dessus de la catégorie « Les utilisateur(-trice)s » de la carte de récits d'utilisateur(-trice).
2. **Inscrivez les différentes compétences que doit maîtriser l'utilisateur(-trice)**, du début à la fin du processus.

   Utilisez la matrice des compétences numériques comme guide de référence pour identifier ou définir les compétences particulières nécessaires et cerner les possibilités éventuelles.

   Exemple :

   - Les gestionnaires de cas doivent connaître l'importance du suivi du consentement des participant(e)s.
   - Les gestionnaires de cas doivent comprendre comment utiliser le système de GRC d'Acme pour se connecter, mettre à jour les participant(e)s et les télécharger en masse dans le système de GRC d'Acme.



# 3.2. Cerner les possibilités de développement des compétences
(1/3)

1. **Réfléchissez aux lacunes en matière de compétences au sein de votre organisation ou de votre équipe** en utilisant les questions directrices suivantes et la nouvelle ligne « Compétences requises » créée dans la sous-activité 3.1 :
   - Tou(te)s les membres du personnel savent-ils(elles) qu'ils (elles) sont responsables des tâches identifiées? Si ce n'est pas le cas, quel(le)s sont les membres du personnel concerné(e)s?
   - Les membres du personnel qui jouent ce rôle ont-ils(elles) les compétences nécessaires pour accomplir ces tâches? Si ce n'est pas le cas, quelles sont ces compétences?
   - Existe-t-il des lacunes ou des domaines de développement précis pour chaque membre du personnel qui, s'ils étaient abordés, contribueraient à la réalisation des objectifs du processus ou des objectifs plus larges de l'organisation? Il peut s'agir de compétences individuelles qu'une personne cherche à développer ou de compétences qui dépassent légèrement son niveau d'expertise actuel et qui, une fois développées, peuvent renforcer les capacités de l'organisation.

**Conseil**



Le personnel peut déjà posséder les compétences nécessaires, mais ne sait pas qu'il est responsable de certaines tâches. Si c'est le cas, partagez la carte de récits d'utilisateur(-trice) et parcourez-la avec lui, ou mieux encore, organisez une réunion d'équipe pour clarifier les attentes.

# 3.2. Cerner les possibilités de développement des compétences
(2/3)

2. **Pensez à la configuration idéale pour former le personnel.** Voici quelques options :
   - Former, sur une base individuelle, quelques personnes qui ont besoin d'une formation spécialisée ou unique.
   - Former des groupes d'employé(e)s sur des compétences générales qui les aideraient à accomplir ces tâches.
   - Former de petits groupes ou ensembles de rôles sur des compétences propres à chaque groupe.
   - Une combinaison de plusieurs de ces options.

**Conseil**



Les plans de formation peuvent prendre la forme d'une documentation formelle, comme les modèles existants de votre organisation ou un modèle comme celui-ci.

# 3.2. Cerner les possibilités de développement des compétences
(3/3)

3. **Cernez les possibilités d'encadrement ou de formation** qui sont liées aux configurations particulières de l'étape précédente. Envisagez les possibilités suivantes :
   - Mentorat ou encadrement individuel. Le fait de jumeler intentionnellement des membres du personnel possédant de solides compétences numériques à d'autres membres qui ont des lacunes quant à ces compétences peut permettre d'améliorer efficacement les capacités numériques globales de l'organisation.
   - Documentation courte et simple d'une page sur les tâches courantes ou critiques. La préparation de la documentation peut prendre beaucoup de temps, mais le fait de disposer d'un guide de référence est utile pour le personnel et peut être réutilisé pour l'intégration du nouveau personnel dans des processus simples, comme la création d'un(e) nouveau(-elle) participant(e) dans le système ou l'inscription d'un(e) participant(e) à un programme.
   - Offre de possibilités de formation formelle, gratuite ou peu coûteuse. Utilisez la matrice des compétences numériques pour consulter et cerner les possibilités éventuelles ou utilisez le langage de définition pour relever d'autres options.

**Conseil**



Au fil du temps, déterminez s'il existe un budget pour modifier les rôles du personnel interne afin de donner la priorité à un(e) membre du personnel qui possède davantage de compétences numériques qui seront mises à profit dans un rôle où elles sont essentielles, ou pour embaucher du nouveau personnel afin de combler toute lacune en matière de compétences numériques. La matrice des compétences numériques peut aider à déterminer les compétences propres à un nouveau poste.