



les compétences
que vous devez viser
pour préparer votre
personnel à l'avenir.

le monde du travail évolue, de même que les compétences nécessaires pour réussir.

Au début de la pandémie COVID-19, de nombreux Canadiens se sont trouvés mal préparés à faire face à une crise de cette ampleur. Les employeurs ont dû se démenter afin de trouver des moyens permettant à leur équipe de travailler à domicile et de se munir d'outils de communication efficaces. Les employés, quant à eux, ont dû aménager des bureaux de fortune à la fois chez eux, tout en assistant leurs enfants avec des moyens d'apprentissage virtuels.

Alors que les effets de la COVID-19 se dissipent et que la reprise des marchés se concrétise Une chose est sûre, le monde a bien changé. Une nouvelle norme sur le lieu de travail est en cours d'émergence et il est temps pour les employeurs de se préparer à un environnement de travail post-pandémie

Avant, de nombreux employeurs sélectionnent les candidats en se basant principalement sur la formation et l'expérience de ces derniers. Cependant, la COVID-19 a mis en lumière la véritable valeur des compétences non techniques dans le milieu de travail. Ces compétences transférables sont plus que jamais importantes aujourd'hui.

Les employeurs doivent reconnaître ce changement en développant de nouvelles stratégies d'embauche qui privilégient les compétences non techniques. Pour vous aider à démarrer, nous avons identifié les 10 compétences indispensables à l'avenir du travail.



les compétences dont vous avez besoin pour préparer votre personnel à l'avenir du travail.

1. service clientèle

Vous et vos employés n'êtes pas les seuls à avoir subi des changements sans précédent pendant la pandémie. Vos clients aussi. Les entreprises doivent être conscientes de ce facteur en faisant preuve de plus d'empathie et de sensibilité lorsqu'elles traitent avec leurs clients. Dans cette optique, il est facile de comprendre l'avantage de disposer de travailleurs ayant une expérience préalable du service à la clientèle.

En ces temps d'incertitude persistante, votre entreprise a besoin de collaborateurs capables de communiquer efficacement avec les clients, les consommateurs, les membres du conseil d'administration et même les fournisseurs dans tous les services.

Les consommateurs utilisent désormais de multiples canaux de communication, notamment le téléphone, le courrier électronique et les médias sociaux, pour contacter les entreprises. De ce fait, les compétences en matière de service à la clientèle sont particulièrement importantes dans un marché post-pandémie. Disposer de membres de l'équipe interne sachant comment communiquer efficacement avec les clients, contribue à améliorer l'expérience globale du client et à renforcer sa satisfaction.

comment identifier ces compétences :

Les employés ayant de solides compétences en termes de service à la clientèle sont facilement repérables. Ils ont tendance à avoir une personnalité extravertie et des dispositions amicales, ainsi que de solides compétences en communication orale et écrite. Ces employés et candidats ont généralement un réel désir d'aider les autres, y compris les clients et les collègues. On les identifie souvent comme de bons formateurs, représentants commerciaux et professionnels des RH.



2. compétences numériques

La demande de travailleurs dotés de compétences numériques était déjà une tendance croissante avant la pandémie. Le monde étant contraint de se tourner vers les outils de communication numériques et les plateformes de gestion de personnel, le besoin de travailleurs internes possédant des compétences numériques a considérablement augmenté. En fait, les employeurs souhaitaient avoir le plus d'employés compétents en matière de technologie possible .

Selon notre dernière enquête sur les marques, 44 % des employés pensent que les employeurs devraient maintenir les options de travail à distance chaque fois que cela est possible. En raison de la forte probabilité que le travail à distance devienne la norme, la demande pour les compétences numériques sur le lieu de travail ne peut qu'augmenter au fil du temps. En tant qu'employeur, vous voulez des employés capables de faire face aux exigences du travail à domicile, telles que le transfert de fichiers à distance, l'organisation de réunions virtuelles et le maintien de la sécurité, avec un minimum de soutien supplémentaire.

comment identifier ces compétences :

Si la pandémie vous a révélé les compétences technologiques de vos employés actuels, il n'est peut-être pas aussi évident d'identifier ces qualifications chez les employés potentiels. Les jeunes candidats ont généralement un savoir-faire numérique, du fait qu'ils ont grandi avec les ordinateurs portables, les smartphones et les médias sociaux. Toutefois, cela n'exclut pas l'existence de candidats moins jeunes possédant également des compétences numériques. Cherchez des candidats qui ont de l'expérience dans la conception ou le développement de sites web ou dans d'autres applications informatiques.

3. budgétisation et comptabilité

L'expérience ou la formation en matière de budgétisation ou de comptabilité a toujours été une compétence très demandée, en particulier lors du recrutement de gestionnaires, de directeurs de programmes, de superviseurs et de tout autre membre de l'équipe ayant un certain niveau de responsabilité en termes de dépenses. Dans le contexte d'une économie post-pandémie, ces compétences ne sont pas seulement agréables à posséder, mais elles sont devenues impératives.

En raison des incertitudes économiques de l'époque actuelle, de nombreuses entreprises prévoient un abaissement des salaires et ont aussi adopté un contrôle strict des dépenses. Ces contraintes budgétaires ont rendu la capacité à surveiller les flux de trésorerie, à contrôler les dépenses et à gérer les budgets plus que jamais importants ,en particulier dans ces temps critiques de pandémie.

Les employeurs devraient donc commencer à identifier de manière active les employés actuels et les candidats potentiels qui présentent des qualifications en matière de budgétisation ou de comptabilité, plus particulièrement lorsqu'ils recrutent pour des postes de direction.

comment identifier ces compétences :

Ces employés devront avoir une excellente aptitude pour les chiffres et les données quantitatives. Mettez d'abord l'accent sur les employés qui ont suivi des cours de comptabilité et de budgétisation au niveau universitaire, ainsi que sur ceux qui ont de l'expérience dans l'utilisation de logiciels de comptabilité et d'autres programmes importants, tels qu'Excel. En outre, recherchez des employés et des candidats qui ont une expérience préalable dans la gestion de budgets et qui ont prouvé leur efficacité en ROI lors de projets antérieurs.

4. compétences en matière de réparation

Les compétences en réparation sont l'une des capacités les plus sous-estimées sur le lieu de travail d'aujourd'hui. Avant la pandémie, engager des entrepreneurs pour résoudre les problèmes de réparation était monnaie courante, y compris les réparations technologiques et électriques et les besoins de dépannage. Bien que cette stratégie soit souvent plus coûteuse que l'embauche de techniciens spécialisés en interne, peu d'employeurs estimaient que les connaissances en matière de réparation étaient des compétences utiles.

Cependant, lorsque la pandémie a frappé, les entrepreneurs se sont non seulement fait rares, mais il est également devenu compliqué pour eux, d'un point de vue logistique, de réparer les ordinateurs et autres équipements des travailleurs à distance. En raison de ces enjeux, les employeurs en sont venus à valoriser les compétences en réparation sur le lieu de travail, notamment les réparations technologiques et électriques ainsi que les aptitudes en dépannage.

comment identifier ces compétences :

Vu que les compétences en matière de réparation sont sous-estimées, les candidats omettent souvent de les mentionner dans leur CV ou leur lettre de motivation. Il se peut que vous tombiez sur des candidats ayant déjà travaillé comme plombiers, électriciens ou ouvriers du bâtiment. Dans ce cas, ils ont tous des compétences spécialisées en matière de réparation. À défaut, recherchez des candidats qui aiment travailler de leurs mains, bricoler des voitures ou des machines, ces personnes acquièrent généralement des compétences en réparation au fil du temps.

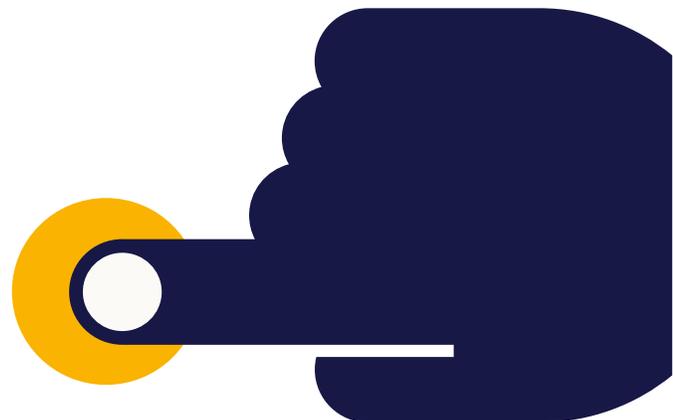
5. gestion de projet

Les compétences en gestion de projet se sont avérées cruciales pendant la pandémie. Les chefs d'entreprise avaient besoin de savoir qu'ils avaient des experts en gestion sur qui ils pouvaient compter pour rester sur la bonne voie, respecter les échéances et gérer la collaboration entre les équipes, tout en traitant des questions commerciales plus urgentes.

Dans l'avenir, le besoin de compétences en gestion de projet restera une priorité absolue pour de nombreux chefs d'entreprise. Puisque les dirigeants d'entreprise doivent se concentrer sur le pilotage de l'entreprise dans un marché post-pandémie, ils devront compter sur des travailleurs compétents en gestion de projet pour assurer le bon déroulement des opérations.

comment identifier ces compétences :

Les candidats expérimentés en gestion de projet sont généralement repérables par leurs solides compétences en matière de leadership et de communication. Ces employés interviennent souvent pour régler les problèmes sur leur lieu de travail, aider leurs collègues et apporter des retours détaillés. De plus, ils sont souvent très organisés et d'excellents gestionnaires de temps. Ils devraient justifier d'une expérience antérieure dans la gestion d'équipes et de projets.



6. contrôle de la qualité

Tout le monde ne possède pas les compétences nécessaires pour gérer correctement le contrôle de la qualité sur le lieu de travail, mais ceux qui les possèdent sont des éléments clés de l'équipe. Sans un contrôle de la qualité efficace, vous risqueriez de compromettre la satisfaction des clients et la réputation de votre marque, ce qui pourrait finalement entraîner la chute de votre entreprise.

Le contrôle de la qualité est crucial pour préserver la fidélité des clients dans le marché de consommation post-pandémie. Des études montrent que la confiance des consommateurs envers les marques, grandes marques incluses, a chuté pendant la pandémie. Les entreprises ont donc pour mission de rétablir cette confiance et à restaurer la fidélité des consommateurs. Disposer de bons employés aptes d'assurer le contrôle de la qualité est un élément clé pour atteindre cet objectif.

comment identifier ces compétences :

Les personnes ayant des compétences en contrôle de la qualité ont des capacités exceptionnelles d'attention aux détails. En outre, leurs excellentes compétences en communication orale et écrite leur permettent de suivre les contrôles de qualité, de former les membres de l'équipe et de traiter efficacement tout problème de qualité. Ces employés sont généralement aussi très motivés et nécessitent peu de supervision. Recherchez des candidats possédant préalablement une expérience en contrôle de la qualité ainsi qu'une expérience concluante dans la gestion des projets.

7. collaboration et communication

La collaboration et la communication efficace en milieu de travail sont reconnues pour l'amélioration des taux de qualité et de productivité, ainsi que pour la réduction des coûts. S'il y a une époque de l'histoire où ces compétences sont essentielles à la réussite des entreprises, cette époque est bien maintenant. Tandis que la pandémie a mis un terme au travail tel que nous le connaissons, le travail de collaboration en équipes a permis aux entreprises de répondre à des exigences en constante évolution.

Pendant la pandémie, la communication s'est avérée un obstacle compliqué. Dans de nombreux cas, des employés dotés de compétences exemplaires en matière de communication ont contribué à mettre au point des moyens adoptés par leur employeurs pour communiquer entre collègues. Même si la pandémie recule dans plusieurs régions, la collaboration ainsi que les fortes compétences en communication seront toujours indispensables à la réussite future des entreprises.

comment identifier ces compétences :

L'une des principales caractéristiques des fortes compétences en matière de collaboration est la faculté de rester réceptif aux idées et aux opinions. Naturellement, ces personnes sont des leaders évidents et sont souvent choisies comme chefs d'équipe, soit par l'employeur, soit par les membres de l'équipe. Ils sont également très organisés, flexibles et d'excellents gestionnaires de temps. Les compétences en communication sont généralement repérables au cours du processus de candidature, par la qualité du curriculum vitae ou par les réponses aux entretiens.



8. résilience et adaptabilité

Probablement aucune compétence ne s'est avérée aussi importante que la résilience et l'adaptabilité durant la pandémie. Les employés qui en sont dotés sont capables de faire face aux défis et de surmonter toutes les tempêtes auxquelles ils sont confrontés. Sans ces employés capables de s'adapter rapidement et efficacement aux nouvelles situations, de nombreuses entreprises n'auraient pas survécu à la pandémie COVID-19.

Même si la pandémie commence à devenir contrôlable, les employés montrant un bon niveau de résilience et d'adaptabilité joueront un rôle vital en aidant votre entreprise à surmonter la vague de changements prévus. La présence d'employés résilients, judicieusement placés dans différents départements et à différents niveaux de l'entreprise, est certainement le meilleur moyen d'aider votre entreprise à prospérer en cette période d'incertitude.

comment identifier ces compétences :

L'une des principales caractéristiques des personnes résilientes est leur tendance à considérer le changement comme une opportunité ou même un véritable défi. Assurez-vous de demander aux candidats de décrire un moment où ils ont dû surmonter un obstacle dans leur vie. Leur réponse à cette question vous révélera leur niveau de résilience et d'adaptabilité. Les employés résilients ont tendance à être orientés vers les objectifs et l'avenir. Ils sont toujours prêts à prendre le contrôle de la situation en cas de nécessité, pour surmonter tout obstacle.

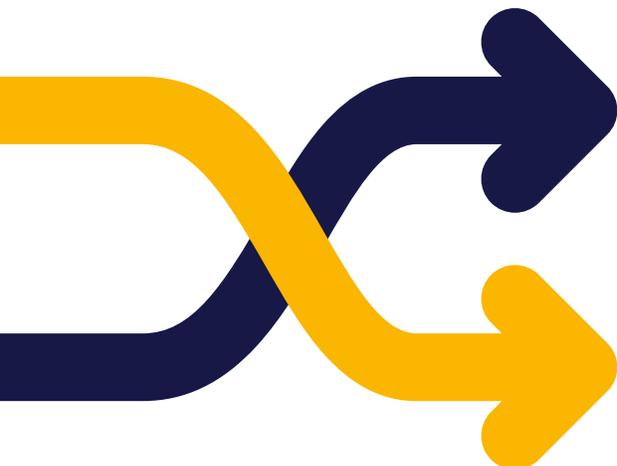
9. intrapreneuriat

Tout comme les entrepreneurs, les intrapreneurs sont engagés à réussir et à innover. Sauf que, plutôt que de travailler pour eux-mêmes, ils sont au service de l'entreprise, où ils assument leurs responsabilités professionnelles et sont donc fiers des projets réalisés et des succès de l'entreprise. Dans le climat de changement actuel, il est primordial d'avoir des dirigeants qui ont des compétences en intrapreneuriat si vous voulez des travailleurs qui sont tout aussi concernés que vous par le succès de l'entreprise.

Ces employés ont joué un rôle crucial en permettant aux entreprises de surmonter la pandémie COVID-19 et ils seront essentiels au développement de stratégies d'aide aux entreprises afin de prospérer dans un marché post-pandémie. En général, les employés avec des capacités intrapreneuriales sont d'excellents gestionnaires, cadres, superviseurs et même chefs d'équipe. Il est judicieux de les placer en position de pouvoir prendre des décisions.

comment identifier ces compétences :

Ces personnes sont généralement très faciles à repérer. Ce sont les employés qui ont toutes sortes d'idées et n'ont pas peur de présenter ces idées à l'équipe. Les intrapreneurs sont très orientés vers les objectifs, prévoyants et ont des idées et des objectifs novateurs. Ils sont aussi très organisés, créatifs et responsables. De plus, ils ont un haut niveau d'initiative et ne requièrent que très peu de supervision.



10. intelligence émotionnelle (QE)

L'intelligence émotionnelle est une caractéristique convoitée des candidats depuis plusieurs années maintenant. Les employés possédant cette caractéristique spécifique ont contribué à aider leurs collègues à gérer le stress de cette crise. Les personnes présentant un niveau élevé de QE sont extrêmement conscientes de leurs propres sentiments, ainsi que de la stabilité émotionnelle et des motivations des autres.

En raison de leur haut niveau de conscience et d'empathie, ils sont sollicités par les autres employés afin d'obtenir un soutien supplémentaire en période de crise.

Alors que les entreprises sont en pleine transition post-pandémie, les dirigeants manquent parfois de temps ou de compétences pour repérer les employés qui ont du mal à affronter le changement, ou qui ont d'autres difficultés. Le fait de disposer de membres possédant des compétences en QE capables d'identifier et d'aider les collègues en difficulté peut contribuer à améliorer la productivité et les taux de rétention.

comment identifier ces compétences :

La conscience de soi étant l'une des principales caractéristiques des personnes dotées d'un QE élevé, vous serez en mesure d'identifier facilement les candidats présentant ce trait au cours de l'entretien d'embauche. Assurez-vous de poser les questions qui vous donneront un aperçu de leur niveau de conscience, telles que :

- Parlez-moi de la fois où vous avez eu un conflit avec un collègue et comment vous l'avez surmonté.
- Quelle est votre plus grande réussite selon vous ?
- Décrivez une situation où vous avez été confronté à un client ou à un collègue furieux.

Les réponses à ce type de questions vous aideront à évaluer le niveau de QE du candidat ainsi qu'à déterminer sa compatibilité au poste.



travailler avec un partenaire RH pour embaucher des personnes avec les bonnes compétences.

Pour vous aider à identifier les candidats avec les compétences adéquates afin de préparer votre entreprise à l'avenir du travail, adressez-vous à nos experts chez Randstad.

Grâce à nos années d'expérience en recrutement de talents, nous sommes en mesure de vous aider à mettre en place une équipe capable de vous accompagner au cours de la transition post-pandémie et bien au-delà.

Si vous êtes à la recherche d'un soutien pour tout aspect de votre stratégie d'embauche, nous nous tenons à votre disposition afin de vous aider à embaucher des personnes talentueuses et qualifiées dans les domaines suivants :

- soutien administratif
- service et soutien à la clientèle
- fabrication et logistique
- métiers spécialisés
- technologie et informatique
- ingénierie
- santé
- finance et comptabilité
- ventes et marketing
- ressources humaines

[< contactez notre équipe dès maintenant >](#)



à propos de randstad

Randstad est le leader mondial dans l'industrie des services RH. Nous aidons les gens et les organisations à réaliser leur plein potentiel en combinant la puissance de la technologie d'aujourd'hui et notre passion pour les gens. C'est notre promesse L'humain en tête.