

La personnalité : un élément clé pour le succès

« Que veux-tu faire quand tu seras grand? » Cette question circonstancielle risque de causer un stress considérable aux étudiants finissants du secondaire qui doivent y songer alors qu'ils se trouvent au seuil de l'âge adulte. Cependant, pour les étudiants de la ville de Vermilion, en Alberta, un programme d'évaluation les aide maintenant à mieux saisir le sens de cette question en leur offrant une appréciation d'eux-mêmes.

Toute entreprise peut améliorer son rendement et assurer la conservation de son personnel en employant des outils d'évaluation qui jumellent l'employé adéquat au poste qui lui est adapté. Cependant, cette démarche peut-elle s'adapter à une industrie tout entière?

C'est ce que le psychologue Gerard Ferrara découvre au cours de son travail auprès de la société Restaurant and Catering Australia, l'association principale qui chapeaute le plus important employeur collectif du pays, soit l'industrie du tourisme et de l'accueil.

Ce vaste projet d'évaluation se rattache à une stratégie nationale qui réunit l'association et le gouvernement fédéral dans une démarche visant à traiter d'une pénurie d'aptitudes et de main-d'œuvre.

« Il existait une déviance importante entre les attentes des employeurs et la réalité de l'apport des candidats », avoue M. Ferrara. « Les émissions de télé du style Master Chef ne communiquent pas le besoin réel. Les gens qui savent à quoi s'attendre sont mieux disposés à bien travailler. Les employeurs ont donc posé la question : ' choisissons-nous le personnel approprié? ' »

Une croissance rapide d'une économie axée sur les services crée des défis de taille pour l'industrie. M. Ferrara précise : « On a du mal à attirer des travailleurs vers cette industrie, et plusieurs qui y travaillent sont des débutants. Et cette industrie n'a pas de service des ressources humaines établi, surtout en fait de testage et sélection des candidats. Il faut mettre toute l'industrie au diapason des pratiques courantes en matière de ressources humaines et à tout le moins, accroître l'occasion de fidéliser du personnel adéquat. »

M. Ferrara mentionne que le gouvernement fédéral a son propre défi à relever, soit celui de mettre au point un processus juste et équitable qui sous-tend l'industrie, et qui se fonde sur des indicateurs fiables.

Pour les aider à relever ces défis, M. Ferrara a rencontré 30 propriétaires de restaurants et gérants d'hôtel d'un bout à l'autre de l'Australie, des plus modestes aux plus luxueux. À partir de leurs critères, il a établi que l'Indice de personnalité de travail est l'outil de choix pour cette industrie.

Il mentionne que l'une des qualités de l'IPT est celle d'offrir une évaluation équitable qui vise à accepter les candidatures des personnes qui, autrement, risquent de ne pas être retenues.

« Ce sont les impératifs commerciaux actuels qui dictent l'usage de l'IPT et c'est l'industrie du tourisme et de l'accueil qui la façonne. L'Indice crée une base équilibrée pour l'évaluation au niveau de l'individu et à celui de l'industrie. »

LA PERSONNALITÉ : UN ÉLÉMENT CLÉ POUR LE SUCCÈS

Lorsqu'il a présenté le profil de jumelage d'emploi de l'IPT aux employeurs et leur a demandé de préciser l'écart de pointage que les candidats parfaits obtiendraient sur les 17 traits que l'Indice mesure, les résultats ont été généralement constants.

M. Ferrara explique : « Il n'y a pas que des compétences techniques qui sont requises; un chef peut peaufiner ses aptitudes culinaires, mais ce qui importe à l'employeur c'est l'attitude, la fidélité et le souci du détail. »

En tenant compte de ces critères, M. Ferrara et ses collègues ont validé l'outil en procédant au testage d'employés actuels dans des positions en contact avec la clientèle et des positions loin de la clientèle, soit les deux types d'emplois pour lesquels les employeurs voulaient des profils.

M. Ferrara précise que la validation a offert un double avantage : « Dans un premier temps, les employeurs ont eu voix au chapitre du contenu de chaque profil. Le testage du personnel compétent actuel par rapport à ces profils a servi à prouver que nous étions sur la bonne voie. La démarche a renforcé, également, l'engagement de la part des employés participants. »

Dans un deuxième temps, les propriétaires et gérants ont tiré profit de cet exercice de profilage, précise M. Ferrara : « Ce fut une occasion unique pour eux de songer à ce qu'ils veulent de la part des gens, de penser à ce qui leur est important. »

Ce qui importait avant tout était moins de répondre aux exigences de l'emploi précis que d'harmoniser les valeurs personnelles des candidats aux valeurs de l'entreprise : une démarche essentielle pour fidéliser le personnel compétent au sein d'une industrie à roulement élevé.

Depuis les premiers travaux en 2008, le projet de développement des compétences a posé les jalons pour l'apprentissage et la formation à l'échelle nationale.

« Nous tentons maintenant de créer un réseau de formateurs qui aideront les gens engagés », dit M. Ferrara. « Nous leur montrons la signification d'un pointage, la façon d'assister les gens au cours du processus, et les moyens de fidéliser les candidats sélectionnés. »

M. Ferrara a mené des séances de formation pour un groupe cible de personnes d'appui auprès des stagiaires; il a aidé ces personnes à comprendre ce dont ils ont besoin et la façon de travailler avec des gens de profils diversifiés. Il dit que les séances vont bien jusqu'à maintenant. « Chaque personne appuie actuellement son propre groupe, et elle peut attribuer un nom au profil. »

M. Ferrara croit que l'idée de doter l'employé modèle d'un visage plus convivial confirme bien la valeur réelle de l'outil IPT pour l'industrie tout entière.

« Si vous savez ce que vous cherchez, vous aurez une meilleure chance de reconnaître l'instant où vous l'avez trouvé. »

Gerard Ferrara, est un psychologue agréé qui travaille auprès du Australian Council for Educational Research (ACER) à titre de conseiller sénior en ressources humaines.

**L'Indice de Personnalité de Travail est disponible de
Psychometrics Canada à www.psychometrics.com**



Pour découvrir des articles utiles tels que ceux-ci, [cliquez ici](#) pour vous abonner à notre bulletin mensuel Psychometrics Direct