



## TEST DE SERVICE AUX USAGERS (TH-USR 11)

### RAPPORT D'ÉVALUATION

Personne candidate :  
Jean Participant

Date d'évaluation :  
2011/08/20

# Test de service aux usagers

Candidat(e) : Jean Participant

Date de l'évaluation : 2011/08/20

## Notes explicatives du type d'examen

Le **Test de service aux usagers** (TH-USR 11) évalue la capacité des personnes candidates à réagir adéquatement à des situations où la prestation de services revêt un caractère très important. Chaque question présente une courte mise en situation susceptible de survenir dans le cadre d'interactions avec un client.

Dans le cadre de cet exercice, la personne candidate aura à répondre à 28 questions à choix multiple qui font appel aux habiletés requises selon quatre (4) critères d'évaluation. La personne candidate devra faire une analyse de chacune des questions et choisir la meilleure combinaison de comportements à adopter dans le type de situation présentée.

Cet exercice ne vise pas la vérification des connaissances spécifiques au domaine d'activité professionnelle.

## Échelle d'évaluation

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

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

# Test de service aux usagers

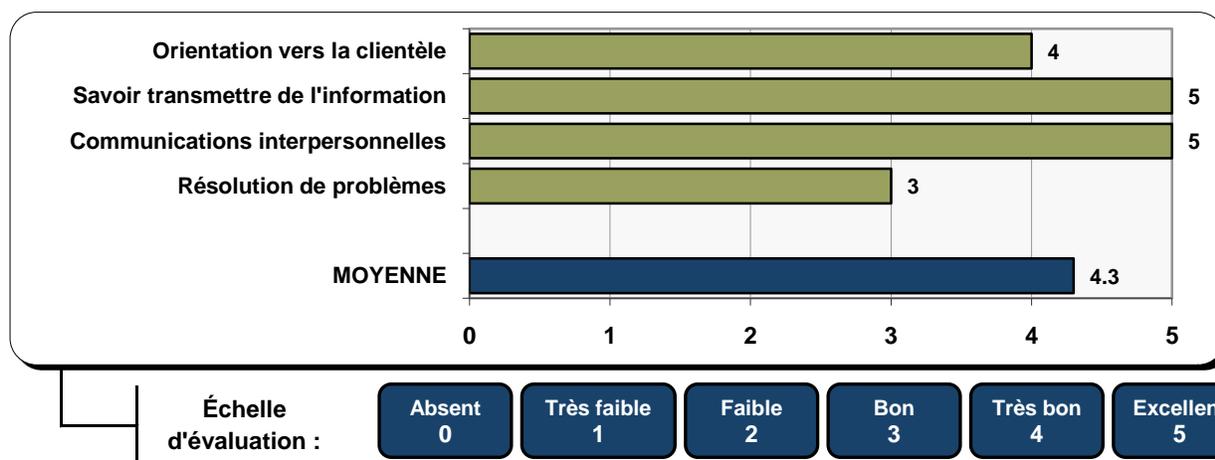
Candidat(e) : Jean Participant

Date de l'évaluation : 2011/08/20

## Définition des compétences évaluées

- **ORIENTATION VERS LA CLIENTÈLE** : Vise à établir des relations positives à long terme avec les clients et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services ou des produits de qualité répondant à leurs désirs, à leurs besoins et à leurs attentes.
- **SAVOIR TRANSMETTRE L'INFORMATION** : Sait transmettre efficacement de l'information en utilisant des techniques de communication en fonction du contexte et de l'auditoire.
- **COMMUNICATIONS INTERPERSONNELLES** : Démontre de la considération, de la compréhension et du respect envers les gens qu'il côtoie dans son milieu de travail.
- **RÉSOLUTION DE PROBLÈMES** : Sait identifier et analyser un problème, évaluer les solutions possibles et choisir la plus appropriée.

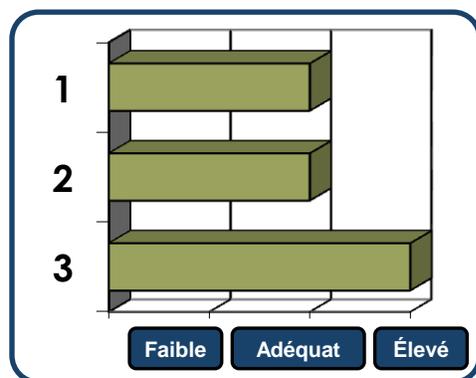
## Résultats globaux



## Résultats par compétence mesurée

### Orientation vers la clientèle

4 / 5



- 1 Sait créer un bon contact avec l'utilisateur**  
Évalue jusqu'à quel point la personne met en place des conditions facilitantes pour créer un bon contact avec l'utilisateur.
- 2 Sait parler et agir en gardant la notion d'utilisateur à l'esprit**  
Évalue jusqu'à quel point la personne agit dans l'intérêt de l'utilisateur et se préoccupe de son bien-être futur.
- 3 S'emploie à répondre aux attentes des utilisateurs et à satisfaire leurs exigences**  
Évalue jusqu'à quel point la personne effectue des démarches en vue de permettre à l'utilisateur de prendre de meilleures décisions et ainsi de répondre à ses attentes.

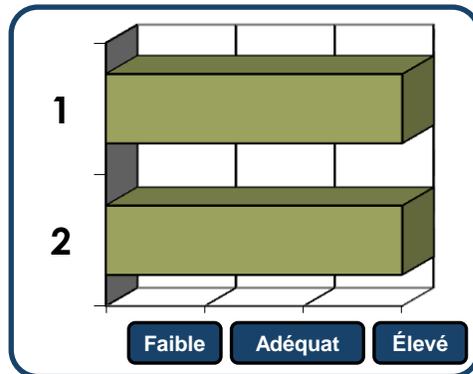
# Test de service aux usagers

Candidat(e) : Jean Participant

Date de l'évaluation : 2011/08/20

## Savoir transmettre l'information

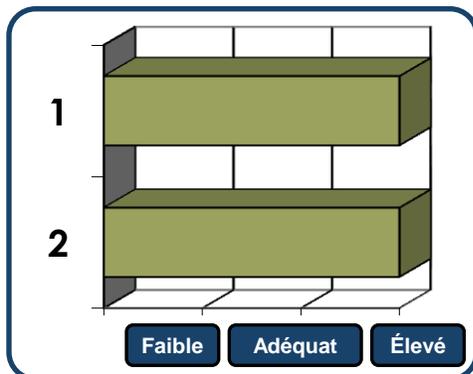
5 / 5



- 1 Donne les explications nécessaires à l'utilisateur lui permettant de bien comprendre la situation**  
Évalue jusqu'à quel point la personne se préoccupe d'informer l'utilisateur sur la confidentialité de l'information ou des procédures à suivre.
- 2 Donne l'information nécessaire à l'utilisateur pour lui permettre de prendre de bonnes décisions**  
Évalue jusqu'à quel point la personne se préoccupe de transmettre l'information complète et adéquate et qui concerne la situation de l'utilisateur. Évalue également jusqu'à quel point la personne donne un support d'information à ce dernier.

## Communications interpersonnelles

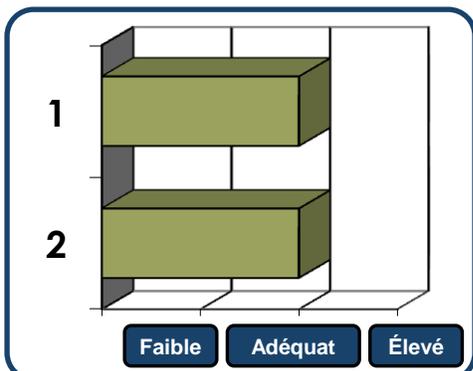
5 / 5



- 1 Bâtit une relation constructive avec l'utilisateur**  
Évalue jusqu'à quel point la personne fait preuve d'écoute et de compréhension envers l'utilisateur.
- 2 Entretient de bons rapports avec l'utilisateur**  
Évalue jusqu'à quel point la personne se préoccupe d'avoir une approche personnalisée avec l'utilisateur. Évalue également jusqu'à quel point elle s'assure de valoriser l'utilisateur.

## Résolution de problèmes

3 / 5



- 1 Sait faire une analyse objective de la situation**  
Évalue jusqu'à quel point la personne effectue une analyse objective des besoins et des problèmes de l'utilisateur.
- 2 Apporte des solutions efficaces aux problèmes posés**  
Évalue jusqu'à quel point la personne pose des actions concrètes ou fait des recommandations appropriées afin de répondre aux besoins de l'utilisateur.