Profil de compétences : Soutien administratif – Agent

FACULTÉ D'ADAPTATION

S'adapter afin de travailler efficacement dans des situations changeantes ou ambiguës, et avec des personnes et des groupes divers

Niveau 2 : S'adapte à la situation.

- Modifie son comportement ou son approche selon la situation.
- Applique les règles ou les procédures en faisant preuve de flexibilité selon la situation, tout en continuant de respecter les valeurs de l'organisation.
- Adapte son comportement pour s'acquitter efficacement de ses tâches dans des conditions changeantes ou incertaines.

ORIENTATION CLIENT

Fournir un excellent service aux clients internes ou externes, en répondant à leurs besoins immédiats et changeants

Niveau 2 : Entretient des relations avec les clients.

- Exerce un suivi auprès des clients pendant et après la prestation de services afin de vérifier que leurs besoins ont bien été satisfaits.
- Tient les clients informés de l'évolution des services qu'ils reçoivent et des changements qui les concernent.
- Maintient le service à la clientèle pendant les périodes critiques.
- Traite les problèmes des clients par ordre de priorité.

MODÈLE D'INTÉGRITÉ

Traiter les autres avec équité, honnêteté et respect, et renforcer ainsi l'intégrité de l'organisation ainsi que les relations de confiance nouées dans le milieu de travail et dans la communauté au sens large

Niveau 1 : Agit de manière juste et éthique à l'égard des autres.

- Traite toujours tout le monde sur un pied d'égalité, avec équité, honnêteté et respect.
- S'abstient d'adopter un comportement ou un langage discriminatoire ou offensant.
- Se concentre sur la réussite de l'organisation plutôt que sur ses intérêts personnels.
- Honore toujours les promesses faites aux autres et les engagements pris envers ceux-ci.
- Présente les faits et les circonstances de manière transparente, peu importe la complexité des faits.
- Protège les renseignements de nature confidentielle et délicate, et ne les transmet qu'aux personnes qui en ont besoin.
- Respecte ses principes éthiques même dans les circonstances les plus difficiles.

© HRSG, 2018. Tous droits réservés.

CONSCIENCE DE L'ORGANISATION

Comprendre les rouages, la structure, la culture et la répartition des pouvoirs aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'organisation et au sein du Parlement dans son ensemble, et mettre en application ces connaissances pour résoudre des problèmes et obtenir les résultats voulus

Niveau 2 : Comprend et utilise les structures et processus informels de l'organisation.

- Discerne les structures, la culture, les règles, la dynamique des pouvoirs et les processus de décision informels et tacites.
- Établit un réseau informel de relations qui faciliteront l'atteinte des objectifs.
- Présente des arguments fondés sur la compréhension des groupes informels ayant des intérêts communs.
- Reconnaît les contraintes non formulées de l'organisation ce qui est possible ou impossible à certains moments ou à certains niveaux.
- Se sert à la fois de canaux ou de réseaux formels et informels pour obtenir de l'information et de l'aide en vue d'atteindre des objectifs de travail.

RÉSILIENCE

Demeurer dynamique, productif et concentré malgré les difficultés, les situations ambiguës, le changement ou les demandes très exigeantes et instaurer un climat de confiance qui aide les autres à devenir plus résilients et plus productifs

Niveau 2 : Travaille efficacement malgré des demandes très exigeantes à l'occasion.

- Conserve une vision claire des choses malgré des interruptions périodiques (p. ex. identifie ses limites personnelles touchant la charge de travail et apporte les rajustements appropriés).
- Démontre une confiance réaliste dans ses propres capacités, avis ou décisions, tout en demeurant ouvert aux points de vue des autres.
- Démontre une conscience de la manière dont ses propres actions ou réactions se répercutent sur les autres (c.-à-d. les niveaux de stress des autres) et rajuste son comportement en conséquence.
- Prend des mesures pour composer de manière constructive avec les reculs.

PLANIFICATION ET ORGANISATION

Élaborer et appliquer des plans, et affecter efficacement les ressources, pour atteindre des objectifs essentiels à la réussite de l'organisation

Niveau 2 : Planifie et organise les activités de son groupe.

- Détermine qui doit participer et quand.
- Détermine qui fera quoi et quand, en tenant compte des aptitudes, des besoins et, dans la mesure du possible, des préférences des membres de son équipe.

© HRSG, 2018. Tous droits réservés.

- Fixe des échéances et des étapes.
- Surveille les progrès accomplis et l'utilisation des ressources (p. ex. personnel, fournitures, ressources financières).
- Apporte les modifications nécessaires aux échéances, aux étapes et à l'affectation des ressources.
- Planifie l'accomplissement des étapes ultérieures.

SOUCI DU DÉTAIL

Travailler de manière consciencieuse, méthodique et rigoureuse pour garantir l'exactitude et la qualité des produits et services fournis

Niveau 2 : Reconnaît l'information moins évidente.

- Reconnaît l'information moins évidente.
- Vérifie les hypothèses et l'information avant d'y souscrire.
- Demande aux autres de vérifier ou de revoir son travail.
- Revoit toute l'information pertinente ou tous les aspects d'une situation avant d'agir ou de prendre une décision.

CAPACITÉS TECHNIQUES ET FONCTIONNELLES

Comprendre et appliquer des connaissances et des compétences de nature technique et fonctionnelle pour atteindre les objectifs de travail, tout en restant à l'affût des nouveautés dans le domaine et en cherchant sans cesse à se perfectionner

Niveau 3 : Montre des connaissances et aptitudes intermédiaires.

- Suit les procédures habituelles pour accomplir les tâches courantes, s'il y a lieu.
- Fait appel à ses connaissances et compétences techniques et fonctionnelles dans diverses situations courantes, avec peu ou pas de conseils.
- Sollicite le soutien et les conseils de ses supérieurs dans des situations nouvelles ou plus complexes.

TRAVAIL D'ÉQUIPE

Travailler en collaboration avec d'autres personnes pour atteindre les objectifs de l'organisation

Niveau 2 : Prend l'initiative d'aider les autres et de les faire participer.

- Amorce la collaboration avec les autres.
- Assume des responsabilités supplémentaires afin de faciliter l'atteinte des objectifs de l'équipe.
- Sollicite les suggestions des autres membres de l'équipe sur les sujets qui les concernent.
- Donne des idées aux autres membres de l'équipe lorsqu'il y a lieu de le faire.

© HRSG, 2018. Tous droits réservés.