



## Profil de compétences : Communications – 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 : Entretien 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.

## **SOUCI DU DÉTAIL**

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

### **Niveau 3 : Manifeste un souci de la rigueur et de l'exactitude.**

- Repère de nombreuses sources et méthodes d'information pour s'assurer que tous les détails sont pris en compte.
- Revoit les travaux des autres pour s'assurer qu'ils sont exacts et complets.
- Fait un suivi pour vérifier que les autres ont bien accompli leurs tâches et ont respecté leurs engagements.
- Vérifie que le travail a été effectué conformément aux procédures et aux normes établies.

## **COMMUNICATION**

Communiquer clairement et respectueusement avec différents publics, aussi bien à l'oral qu'à l'écrit

### **Niveau 2 : Facilite la communication réciproque.**

- Se rappelle des principaux points exprimés par d'autres et en tient compte dans ses propres communications.
- Vérifie sa compréhension de ce que disent les autres (p. ex. paraphrase, pose des questions).
- Sollicite des commentaires ou une rétroaction sur le message qui a été communiqué.
- Maintient en permanence une communication ouverte et constante avec les autres.
- Rédige des documents simples (p. ex. résumés de réunions, instructions) qui sont logiques, complets, mais concis.

## **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.

## SOUCI DE LA QUALITÉ

Mettre en œuvre les procédures et les normes pour garantir des résultats de qualité et prendre des mesures pour détecter ou régler les problèmes de qualité, selon le cas

**Niveau 2 : Respecte systématiquement les normes de qualité établies par l'organisation.**

- Répond à des questions de base sur les politiques et procédures d'assurance de la qualité établies par l'organisation.
- Personnifie les normes de qualité établies par l'organisation.
- Cherche des occasions d'améliorer l'exécution du travail afin de rehausser la qualité des résultats.

## 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 3 : S'adapte aux demandes très exigeantes continues ou périodiques dans le cadre de son travail.**

- Conserve une vision claire des choses dans des situations difficiles ou exigeantes (ambiguïté généralisée, changements fréquents, lourde charge de travail).
- Voit les interruptions comme des défis plutôt que des menaces.
- Rajuste ses mécanismes d'adaptation personnelle pour composer avec les interruptions.