



## **Profil de compétences : Ressources humaines – 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 3 : S'adapte à des besoins très variés.**

- S'adapte aux idées et initiatives nouvelles liées à des questions ou à des situations très variées.
- Soutient les grands changements qui remettent en question les méthodes de fonctionnement traditionnelles.
- Adapte son style interpersonnel à des personnes et à des groupes très différents, dans un éventail de situations.
- Adapte ses plans et ses priorités en prévision des changements.

### **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.

## GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Comprendre et appliquer les pratiques, les politiques et les principes en matière de gestion des ressources humaines (GRH) afin de favoriser l'excellence du rendement ainsi qu'un milieu de travail sain et sûr

### **Niveau 2 : Montre des connaissances et aptitudes pratiques, et applique la compétence, avec des conseils, dans des situations courantes peu complexes.**

- Montre des connaissances de base des questions liées à la GRH (p. ex. pratiques essentielles de dotation).
- Fournit aux autres des renseignements de base en matière de GRH.
- Réalise en partie certaines activités simples de GRH (p. ex. prépare un énoncé de qualifications).
- Reconnaît les répercussions immédiates sur les ressources humaines de changements apportés aux exigences existantes d'un programme.
- Oriente les clients vers les spécialistes des diverses disciplines de la GRH dans l'organisation.

## 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.

## PRISE DE DÉCISIONS

Faire appel à la pensée critique, à un sens aigu des affaires et aux valeurs de l'organisation pour prendre des décisions comportant divers niveaux de risque et d'ambiguïté

### Niveau 1 : Prend des décisions qui reposent exclusivement sur des lignes directrices et des politiques.

- Applique des lignes directrices et des procédures explicites pour prendre des décisions.
- Prend des décisions simples fondées sur de l'information complète.
- Traite les exceptions en appliquant des règles clairement définies.
- Demande des conseils, au besoin, lorsque la situation est incertaine.
- Prend des décisions sans risque si les renseignements sont disponibles et que les contrôles sont en place.

## 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.

## 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.

## 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 3 : Planifie et organise d'importantes activités.**

- Détermine les diverses ressources nécessaires (p. ex. différents types de dépenses, différentes combinaisons de qualifications).
- Établit des plans de travail réalistes et réalisables.
- Élabore des plans de rechange afin de faire face à d'éventuels obstacles.
- Segmente les activités en tâches plus petites afin d'en faciliter l'exécution.
- Renégocie des engagements ou des échéances au besoin, en tenant la direction informée de l'échéancier prévu pour la fin des travaux.
- Évalue la mesure dans laquelle les objectifs ont été atteints.