



PROFIL DE COMPÉTENCES : SOUTIEN ADMINISTRATIF – ADJOINT

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.

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 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.

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 1 : Planifie et organise ses activités.

- Planifie ses activités afin de satisfaire aux normes ou aux procédures prédéfinies.
- S'assure de la qualité de son travail et du respect des délais dans ses tâches personnelles.
- Cherche à préciser les priorités au besoin.
- Utilise de façon responsable les ressources mises à sa disposition.

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.

- 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.

ESPRIT D'INITIATIVE

Gérer les situations et les problèmes de manière proactive et persistante, en saisissant les occasions qui se présentent

Niveau 3 : Gère les occasions ou les problèmes imminents (« imminent » n'implique pas nécessairement une crise).

- Intervient afin d'éviter un problème imminent.
- Tire parti d'une occasion imminente.
- Propose des moyens d'obtenir de meilleurs résultats ou d'ajouter de la valeur sans se limiter à la situation présente.
- Fait preuve de persévérance dans la recherche d'occasions pour faire avancer les objectifs de l'organisation à court terme.

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.