Top of Form

**Compétences de base**

Le dictionnaire inclut 9 compétences de base (compétences qui s'appliquent à tous les employés) et fournit une définition et une description de comportements pour chaque compétence énumérée.

Attitude axée sur le client: *Volonté d’aider les clients internes ou externes et d’être sensible à leurs besoins*

* Manifeste du respect et de l’intérêt pour chaque client
* Offre un service de qualité
* Respecte ses engagements
* Travaille avec le client pour atteindre des résultats

Attitude positive: *Confiance en sa capacité de réussir, même en situation difficile, et volonté d’accepter la responsabilité des résultats obtenus grâce à ses efforts*

* Aborde les problèmes et préoccupations de front, en temps opportun
* Assume ses responsabilités
* Croit en ses propres idées et décisions
* Reste calme sous la pression

Communication: *Capacité de s'exprimer clairement, ouvertement et de façon concise, tant à l'oral qu'à l'écrit, pour échanger efficacement de l'information et des idées avec les autres et pour démontrer la compréhension, le respect et l'appréciation des perspectives des autres*

* Exprime ses idées et communique l’information avec clarté et concision
* Manifeste sa compréhension
* Partage des renseignements avec à-propos
* S’exprime d’une manière adaptée à l’auditoire

Connaissance de nos activités: *Comprendre les valeurs, la mission, la vision ainsi que les produits et services du ministère. Connaître son propre rôle dans cette organisation et l’environnement dans lequel nous travaillons*

* Comprend la façon dont son travail contribue au succès du ministère
* Comprend les valeurs, la mission et la vision ainsi que les produits et services de l’organisation
* Comprend l’environnement dans lequel il travaille et les relations avec nos partenaires dans le cadre de la prestation des services

Évolution et apprentissage: *Ouverture au changement, volonté constante d’apprendre et d’améliorer son efficacité*

* Accepte et utilise la rétroaction pour s’améliorer
* Participe à l’apprentissage continu
* S’adapte rapidement au changement
* Utilise volontiers la technologie disponible aux fins du travail et de l’apprentissage

Raisonnement: *Capacité d’analyser des problèmes et des questions prestement et habilement, d’organiser l’information, de repérer les éléments clés, de déterminer les causes sous-jacentes et de dégager des solutions pratiques*

* Assimile rapidement l’information pertinente et l’applique
* Planifie et organise efficacement son propre travail
* Reconnaît les questions et les faits pertinents
* Trouve des solutions valables et pratiques

Sens de l'initiative: *Capacité de déterminer ce qu’il y a à faire et d’agir sans attendre que la situation l’exige ou d’en recevoir l’ordre*

* Dépasse les attentes relatives au rôle
* Prend et appuie des risques calculés
* Propose des améliorations du service

Travail d'équipe: *Faire preuve d’ouverture à l’endroit des personnes provenant de divers milieux (culturels, ethniques, professionnels, acquis scolaire etc.) et démontrer un souci d’entretenir avec elles des rapports éthiques et honnêtes*

* Cherche à résoudre les conflits
* Contribue aux résultats de l’équipe
* Fait preuve d’intégrité et d’honnêteté dans toutes ses relations
* Respecte les différences individuelles
* Soutient et encourage les autres

Utilisation de la technologie: *Capacité d’utiliser l’informatique afin d’être très efficace dans l’exécution de son travail*

* Apprend à utiliser rapidement de nouvelles applications sur ordinateur
* Peut naviguer efficacement sur Internet
* Profite des occasions de perfectionner l’utilisation de la technologie
* Trouve des façons d’intégrer la technologie dans le milieu de travail en vue de simplifier les méthodes de travail externes et internes
* Utilise les applications logicielles de base, ex.: traitement de texte, courrier électronique et autres applications bureautiques

Bottom of Form