

DICTIONNAIRE DE COMPETENCES

GESTION DE L'INFORMATION

Compétence I : COMPRENDRE L'INFORMATION

Définition : Comprendre des informations élémentaires, être capable de travailler avec de l'information floue et estimer correctement ses connaissances.

O Dimension n° 1 : Comprendre l'information basique de type instructions, textes et idées de base

Indicateurs de comportement :

- l'agent comprend rapidement les instructions relatives à une tâche déterminée ;
- l'agent comprend rapidement les idées de base ;
- l'agent comprend des textes simples relatifs à sa fonction ;
- l'agent est capable de récapituler les idées essentielles d'une argumentation qui lui a été livrée.

O Dimension n° 2 : Pouvoir travailler dans un environnement où l'information n'est ni claire, ni complète

Indicateurs de comportement :

- l'agent effectue son travail, même si toutes les informations ne sont pas disponibles ;
- l'agent poursuit son travail même lorsque les informations disponibles ne sont pas claires ;
- l'agent exécute ses tâches même si toutes les explications détaillées n'ont pas été données ;
- l'agent peut travailler avec des informations qui ne sont pas univoques ou suffisamment précises.

O Dimension n° 3 : Evaluer correctement ses connaissances et connaître ses limites

Indicateurs de comportement :

- l'agent sait ce qu'il sait bien faire et ce qu'il sait moins bien faire ;
- l'agent reconnaît les limites de ses connaissances et de ses capacités ;
- l'agent sait lorsqu'il est nécessaire de demander de plus amples informations à d'autres personnes ressources.

Compétence II : ASSIMILER DE L'INFORMATION

Définition : Savoir rassembler, traiter et restituer correctement une information dans des délais impartis.

O Dimension n° 1 : Rassembler de l'information

Indicateurs de comportement :

- l'agent recherche des informations dans un cadre bien défini ;
- l'agent récolte des informations pertinentes dans une documentation disponible ;
- l'agent détecte les lacunes dans l'information disponible ;
- l'agent s'adresse aux bonnes personnes, utilise les bons contacts afin d'obtenir des informations spécifiques ou complémentaires ;
- l'agent vérifie si l'information récoltée est complète.

O Dimension n° 2 : Traiter l'information dans des délais impartis

Indicateurs de comportement :

- l'agent traite une quantité d'informations dans un délai imparti ;
- l'agent traite une quantité d'informations selon les procédures décrites ;
- l'agent sait faire face à une quantité importante d'informations à traiter .

O Dimension n° 3 : Restituer de l'information

Indicateurs de comportement :

- l'agent présente l'information de façon claire et compréhensible ;
- l'agent adapte la transmission des informations en fonction du destinataire et du groupe-cible visé ;
- l'agent présente des informations variées de façon pédagogique.

Compétence III : ANALYSER L'INFORMATION
--

Définition : Capacité d'analyser de manière ciblée les informations et les juger d'un œil critique

O Dimension n° 1 : Penser de façon analytique en reconnaissant une structure dans l'information, en comprenant les liens logiques de cause à effet et en distinguant l'essentiel de l'accessoire

Indicateurs de comportement :

- l'agent reconnaît des éléments récurrents dans les informations à traiter ;
- l'agent perçoit les liens entre les données qu'il traite ;
- l'agent distingue l'essentiel de l'accessoire dans l'information traitée ;
- l'agent comprend bien les causes et les conséquences d'un événement ;
- l'agent identifie la structure d'une information.

O Dimension n° 2 : Etre capable d'évaluer l'information en traitant celle-ci de manière critique et en évaluant les alternatives

Indicateurs de comportement :

- l'agent remet l'information reçue en question ;
- l'agent n'accepte pas l'information sans réfléchir ;
- l'agent considère les alternatives disponibles ;
- l'agent est capable de quantifier, de comparer, d'évaluer les alternatives.

Compétence IV : INTÉGRER L'INFORMATION

Définition : Au départ de liens corrects et pertinents entre les différentes données, concevoir des alternatives et tirer des conclusions adéquates

Dimension 1 : Etablir des liens corrects et pertinents entre différentes données

Indicateurs de comportement :

- l'agent fait des liens pertinents entre différentes données ;
- l'agent perçoit la cohérence entre les différents éléments d'une tâche;

O Dimension n° 2 : Savoir générer des alternatives

Indicateurs de comportement :

- l'agent peut envisager différentes alternatives ;
- l'agent recherche toutes les alternatives possibles pour obtenir un résultat donné;
- l'agent aborde des situations selon différents points de vue;
- L'agent envisage différents modes d'exécution pour une tâche.

O Dimension n° 3: Savoir tirer des conclusions adéquates sur base de la synthèse des alternatives envisagées

Indicateurs de comportement :

- l'agent pèse le pour et le contre de chacune des alternatives envisagées afin d'arriver à des conclusions réfléchies ;
- l'agent élabore un résumé correct des différentes alternatives envisagées ;
- l'agent tire des conclusions correctes sur base d'une quantité importante d'informations.

Compétence V : INNOVER ET DEVELOPPER UNE VISION
--

Définition : Penser de manière innovante, apporter des idées novatrices et créatives et développer une vision stratégique

Dimension 1 : Penser de manière innovante

Indicateurs de comportement :

- l'agent développe de nouvelles approches pour des situations existantes ;
- l'agent remet en question les modes de pensée classiques et traditionnels ;
- l'agent apporte des idées nouvelles qui ne découlent pas de ce qui est déjà connu ;
- l'agent détecte des aspects inconnus dans une information existante ;
- l'agent examine des situations à partir d'une perspective originale ;
- l'agent intègre des idées des autres dans une nouvelle perspective et une nouvelle dimension.

Dimension 2 : Développer une vision stratégique

Indicateurs de comportement

- l'agent a sa propre vision de l'orientation que l'organisation doit prendre en tenant compte du cadre global de cette dernière;
- l'agent connaît l'importance stratégique de la réalité sociale, politique et économique;
- l'agent développe une stratégie organisationnelle afin de faire face aux futurs défis;
- l'agent traduit la mission et la vision en une stratégie organisationnelle efficace ayant un impact à moyen et long terme.

GESTION DES TACHES

Compétence I : EXÉCUTER DES TÂCHES

Définition : Utiliser des moyens disponibles et effectuer des tâches simples ou répétitives de façon autonome, correcte et systématique

O Dimension n° 1 : Utiliser les moyens disponibles

Indicateurs de comportement :

- l'agent utilise les moyens disponibles correctement ;
- l'agent respecte les procédures internes d'utilisation des moyens disponibles ;
- l'agent utilise les moyens adéquats pour effectuer les tâches ;
- l'agent utilise les moyens adéquats en toute autonomie.

O Dimension n° 2 : Exécuter des tâches simples ou répétitives

Indicateurs de comportement :

- l'agent effectue des tâches simples ou répétitives sans commettre d'erreur ;
- l'agent effectue des tâches simples ou répétitives de manière autonome ;
- l'agent effectue des tâches simples ou répétitives avec méthode et rigueur ;
- l'agent suit les consignes et normes en vigueur dans l'exécution de tâches simples ou répétitives.

Compétence II : STRUCTURER LE TRAVAIL
--

Définition : Savoir structurer son travail en fixant les priorités et en accomplissant différentes tâches de façon systématique

O Dimension n° 1 : Fixer des priorités

Indicateurs de comportement :

- l'agent détermine l'ordre dans lequel il exécutera les tâches ;
- l'agent tient compte de l'urgence des tâches dans la structuration de son travail ;
- l'agent est capable d'organiser son travail en fonction des priorités.

O Dimension n° 2 : Travailler de façon systématique

Indicateurs de comportement :

- l'agent respecte l'échéancier fixé;
- l'agent effectue ses tâches de façon logique ;
- l'agent divise ses tâches en sous-tâches;
- l'agent effectue des tâches en suivant les procédures habituelles et établies.

O Dimension n° 3 : Exécuter une multitude de tâches

Indicateurs de comportement :

- l'agent effectue des tâches variées de manière logique et structurée;
- l'agent accomplit de manière efficace une multitude de tâches variées ;
- l'agent accomplit différentes tâches de façon organisée, par exemple en regroupant les tâches semblables.

Compétence III : RÉSOUTRE DES PROBLÈMES

Définition : Capacité à traiter et à résoudre les problèmes de manière autonome, chercher des alternatives et mettre en œuvre des solutions

O Dimension n° 1 : Gérer les imprévus

Indicateurs de comportement :

- l'agent ajuste les priorités de ses activités en fonction des imprévus qui surviennent ;
- l'agent adapte rapidement son comportement pour répondre à des situations inattendues ;
- l'agent a une bonne compréhension des situations même lorsqu'il s'agit de problèmes et de matières inconnus ;
- l'agent évalue correctement les situations qui ne lui sont pas familières.

O Dimension n° 2 : Agir de sa propre initiative

Indicateurs de comportement :

- l'agent est capable d'identifier des solutions face à un problème nouveau sans attendre nécessairement des instructions ;
- l'agent identifie et résout les problèmes qui peuvent l'être sans en référer à sa hiérarchie ;
- l'agent réagit de manière autonome aux problèmes qui perturbent éventuellement le déroulement normal de ses tâches ;
- l'agent réalise des tâches de manière autonome, quasiment sans instructions ou accompagnements spécifiques.

O Dimension n° 3 : Mettre en œuvre des solutions

Indicateurs de comportement :

- l'agent est capable d'identifier et de résoudre les problèmes liés à ses tâches ;
- l'agent se base sur sa propre expérience pour choisir la bonne solution ;
- l'agent examine différentes solutions de manière objective afin de pouvoir choisir la solution la plus adéquate au problème nouveau qui se pose ;
- l'agent propose spontanément la solution qui lui semble la plus adéquate après avoir envisagé les différentes alternatives possibles.

Compétence IV : DÉCIDER

Définition : Prendre des décisions à partir d'informations complètes ou incomplètes et initier des actions afin de mettre en œuvre les décisions prises et s'organiser

O Dimension n° 1 : Prendre des décisions

Indicateurs de comportement :

- l'agent décide après avoir évalué les conséquences et les alternatives ;
- l'agent prend rapidement une décision si les circonstances l'exigent et ce même s'il ne dispose pas de toutes les informations ;
- l'agent prend les bonnes décisions sur base d'informations complètes ou incomplètes.

O Dimension n° 2 : Initier les actions en partant d'une décision et en poursuivant les objectifs à réaliser

Indicateurs de comportement :

- l'agent entre immédiatement en action ;
- l'agent entre en action de façon résolue ;
- l'agent entreprend des actions qui contribuent à la réalisation des objectifs qui sous-tendent la décision ;
- l'agent détermine qui doit exécuter une action et à quel moment précis pour atteindre les objectifs poursuivis.

O Dimension 3 : S'organiser

Indicateurs de comportement

- l'agent définit des objectifs clairs et mesurables à court et à moyen terme;
- l'agent prend en compte des éléments imprévus et des aléas lors de l'élaboration de l'échéancier ;
- l'agent tient compte des obstacles futurs éventuels dans l'élaboration de l'échéancier;
- l'agent traduit un objectif visé en un plan d'action concret, élaboré et planifié .

Compétence V : GÉRER LE SERVICE
--

Définition : Gérer et suivre les délais, les coûts, les activités et les ressources disponibles

O **Dimension n° 1** : Gérer les délais et les coûts

Indicateurs de comportement :

- l'agent dresse des estimations quant aux délais et aux coûts liés au projet ;
- l'agent assure la gestion optimale des coûts et des délais ;
- l'agent entreprend des actions ciblées afin d'optimiser les délais ;
- l'agent veille au respect des échéances et à la gestion des coûts.

O **Dimension n° 2** : Contrôler l'avancement

Indicateurs de comportement :

- l'agent suit régulièrement l'état d'avancement du projet en fonction des objectifs fixés;
- l'agent corrige systématiquement les actions ;
- l'agent surveille l'évolution des activités sur base de points de contrôle qu'il a prédéfinis ;
- l'agent informe spontanément sa hiérarchie lorsque survient un problème majeur mettant en péril la réalisation du projet dans les délais et selon les coûts initialement prévus.

O **Dimension n° 3** : Gérer les ressources disponibles

Indicateurs de comportement :

- l'agent implique les ressources disponibles de façon efficace, sans les gaspiller ;
- l'agent quantifie les ressources nécessaires à mobiliser (tant sur le plan humain; budgétaire que logistique) afin de réaliser les projets en cours ;
- l'agent mobilise les ressources les plus appropriées.

GESTION DES COLLABORATEURS

Compétence I : PARTAGER SON SAVOIR-FAIRE
--

Définition : Montrer aux autres et partager ses connaissances, ses idées et ses méthodes de travail

O Dimension n° 1 : Montrer aux autres

Indicateurs de comportement :

- l'agent montre comment certaines tâches doivent être accomplies;
- l'agent démontre ses aptitudes à ses collègues ;
- l'agent montre à ses collègues moins expérimentés comment réaliser certaines tâches.

O Dimension n° 2 : Partager, transmettre ses connaissances et ses idées à travers un accompagnement

Indicateurs de comportement :

- l'agent partage ses connaissances et ses expériences concernant l'exécution d'une tâche déterminée ;
- l'agent transmet ses connaissances et idées sur des actions particulières, éventuellement lors de sessions organisées à cet effet ;
- l'agent développe des méthodes pour transmettre ses connaissances ;
- l'agent partage ses connaissances et son expérience avec ses collègues de manière spontanée ;
- l'agent contribue de manière active à enrichir les connaissances et les idées de ses propres collègues.

Compétence II : SOUTENIR

Définition : Accompagner les collègues, servir de modèle et les soutenir dans leur fonctionnement quotidien

O Dimension n° 1 : Accompagner les collègues

Indicateurs de comportement :

- l'agent donne des conseils pratiques à ses collègues ;
- l'agent se rend disponible pour répondre aux questions de ses collègues ;
- l'agent accompagne les nouveaux collaborateurs pour les familiariser rapidement avec leur fonction.

O Dimension n° 2 : Soutenir les collègues en servant d'exemple

Indicateurs de comportement :

- l'agent identifie comment aider un collègue ;
- l'agent sert d'exemple dans sa fonction ;
- l'agent reprend, si nécessaire, le travail d'un collègue en l'aidant à poursuivre dans la bonne voie ou à achever la mission ;
- l'agent prend des mesures structurelles afin de faciliter le travail de ses collègues.

Compétence III : DIRIGER

Définition : Savoir donner des instructions claires, suivre et diriger des résultats des collaborateurs et veiller à ce que tout le monde adopte un comportement adéquat

O **Dimension n° 1** : Donner des instructions claires

Indicateurs de comportement :

- l'agent donne des instructions ciblées pour une tâche déterminée ;
- l'agent convient clairement de ce qui doit être fait et dans quel délai lorsqu'il confie une tâche à un autre agent;
- l'agent prescrit la manière d'effectuer les tâches et des délais à respecter ;
- l'agent veille à ce que chacun sache quelles tâches sont à accomplir et dans quel délai ;
- l'agent donne des instructions univoques sur les étapes qui doivent être suivies.

O **Dimension n° 2** : Rectifier les actions

Indicateurs de comportement :

- l'agent contrôle régulièrement le travail accompli par les collaborateurs ;
- l'agent corrige de manière adéquate la façon de travailler des collaborateurs si leur travail ne correspond pas au résultat visé ;
- l'agent établit les moyens d'évaluation intermédiaires afin de suivre les résultats.

O **Dimension n° 3** : Maintenir les règles, les règlements et les procédures

Indicateurs de comportement :

- l'agent veille à ce que tout le monde respecte les engagements ;
- l'agent indique pour chaque tâche quels sont les comportements adéquats et les comportements inadéquats ;
- l'agent veille à ce que tout le monde suive les règles et les procédures fixées ;
- l'agent prévoit des mesures dans les cas où les règles et les procédures ne sont pas respectées.

Compétence IV : MOTIVER LES COLLABORATEURS

Définition : Reconnaître les qualités des collaborateurs, leur donner des responsabilités, les stimuler à prendre des initiatives et les accompagner dans leur développement

O **Dimension n° 1** : Reconnaître les qualités des collaborateurs

Indicateurs de comportement :

- l'agent valorise les collaborateurs pour les choses qui ont été bien faites ;
- l'agent montre à ses collaborateurs que leur engagement est apprécié ;
- l'agent communique à ses collaborateurs ce qu'ils ont bien fait ;
- l'agent montre de la reconnaissance et de la confiance à ses collaborateurs.

O **Dimension n° 2** : Confier des responsabilités et stimuler les collaborateurs à prendre des initiatives

Indicateurs de comportement :

- l'agent confie des tâches à la personne la plus appropriée pour les accomplir ;
- l'agent délègue des tâches à ses collaborateurs sur base d'une évaluation adéquate de leurs compétences et en tenant compte des moyens disponibles ;
- l'agent motive ses collaborateurs à prendre des initiatives en leur donnant des responsabilités.

O **Dimension n° 3** : Accompagner les collaborateurs dans leur développement

Indicateurs de comportement :

- l'agent conseille les collaborateurs sur leurs possibilités de développement;
- l'agent permet aux collaborateurs d'apprendre à partir des échecs constatés;
- l'agent suit l'évolution du développement de ses collaborateurs;
- l'agent aide les collaborateurs à identifier leurs forces et leurs faiblesses;
- l'agent identifie adéquatement les formations complémentaires à suivre par des collaborateurs pour parfaire leur développement;
- l'agent fournit une évaluation du travail accompli de manière appropriée.

Compétence V : SOUDER LES ÉQUIPES
--

Définition : Encourager la collaboration entre les membres d'une équipe et entre les équipes différentes, savoir affronter les conflits et impliquer les membres de son équipe

O **Dimension n° 1** : Encourager la coopération

Indicateurs de comportement :

- l'agent encourage les collaborateurs à participer à des groupes de travail mis en place ;
- l'agent construit des liens de collaboration entre équipes ou services ;
- l'agent forme des équipes pour accomplir les missions particulières.

O **Dimension n° 2** : Gérer les conflits

Indicateurs de comportement :

- l'agent entreprend les actions nécessaires pour résoudre les litiges et conflits entre agents ;
- l'agent ramène un conflit entre équipes ou entre membres de l'équipe à sa juste proportion ;
- l'agent encourage les différentes parties prenantes d'un conflit à dialoguer ouvertement ;
- l'agent écoute les personnes en conflit et apaise ce conflit.

O **Dimension n° 3** : Impliquer les membres de l'équipe

Indicateurs de comportement :

- l'agent encourage chaque membre de l'équipe à apporter sa propre contribution ;
- l'agent invite les membres de l'équipe à exprimer leurs propres idées/opinions ;
- l'agent sollicite de ses collaborateurs une opinion/un avis sur des projets ou sujets cruciaux.

GESTION DES RELATIONS

Compétence I : COMMUNIQUER
--

Définition : Communiquer de manière claire et compréhensible et rapporter les données de manière correcte

O Dimension n° 1 : Communiquer oralement les données, les idées, les opinions en les renforçant par un comportement non verbal approprié

Indicateurs de comportement :

- l'agent exprime clairement ce qu'il veut dire ;
- l'agent soutient son message par un contact visuel ;
- l'agent articule clairement ;
- l'agent renforce son message par une communication non verbale adaptée au message qu'il veut transmettre.

O Dimension n° 2 : Communiquer par écrit de manière correcte les informations, les idées et les opinions en utilisant une structure, une terminologie appropriée, et ce sans faute d'orthographe

Indicateurs de comportement :

- l'agent écrit sans faire de faute d'orthographe ;
- l'agent utilise les bonnes constructions de phrase par écrit ;
- le style de l'écrit est agréable ;
- l'agent écrit clairement et lisiblement ;
- l'agent rédige un texte structuré ;
- l'agent respecte les consignes qui lui ont été données dans le cadre de la rédaction des notes, courriers et courriels.

O Dimension n° 3 : Transmettre les données de manière précise, selon les règles et les procédures établies

Indicateurs de comportement :

- l'agent remplit correctement les documents et formulaires nécessaires à l'accomplissement de sa tâche ;
- l'agent présente les données selon les règles et les procédures prévues ;
- l'agent respecte les délais pour la transmission des rapports à son supérieur ;
- l'agent rédige des rapports de façon efficiente.

Définition : Ecouter attentivement et comprendre un message

O Dimension n° 1 : Ecouter attentivement

Indicateurs de comportement :

- l'agent écoute avec attention son interlocuteur ;
- l'agent écoute son interlocuteur sans l'interrompre ;
- l'agent pose des questions afin d'obtenir des informations auprès de son interlocuteur ;
- l'agent demande que le message soit répété en cas d'incompréhension :

O Dimension n° 2 : Comprendre le message

Indicateurs de comportement :

- l'agent demande des explications en cas d'ambiguïté pour comprendre au mieux le message ;
- l'agent vérifie la compréhension d'un message en le reformulant
- l'agent indique qu'il a bien compris les instructions.

Compétence III : TRAVAILLER EN ÉQUIPE
--

Définition : Créer, participer et améliorer l'esprit d'équipe en partageant ses avis, ses idées et en contribuant à la résolution des conflits entre collègues

O **Dimension n° 1** : Echanger

Indicateurs de comportement :

- l'agent partage son avis avec le reste de l'équipe ;
- l'agent se montre intéressé par les opinions ou idées d'autrui ;
- l'agent incite ses collègues à émettre des avis et des opinions ;
- l'agent incite ses collègues à échanger spontanément des informations ;
- l'agent discute volontiers des problèmes et des dossiers avec les autres membres de l'équipe.

O **Dimension n° 2** : Promouvoir l'esprit d'équipe et créer un sentiment d'appartenance au groupe

Indicateurs de comportement :

- l'agent participe activement aux activités d'équipe ;
- l'agent favorise une ambiance positive dans l'équipe ;
- l'agent s'intègre facilement dans l'équipe ;
- l'agent aligne ses objectifs sur ceux de l'équipe et de ses collègues ;
- l'agent prend des initiatives pour améliorer l'ambiance dans son équipe.

O **Dimension n° 3** : Eviter et résoudre les conflits

Indicateurs de comportement :

- l'agent évite les tensions avec ses collègues en respectant les accords, les procédures ;
- l'agent se réconcilie rapidement avec un collègue après un conflit ;
- l'agent fait des efforts pour aplanir les divergences d'opinion avec ses collègues ;
- l'agent tire les leçons des conflits intervenus avec ses collègues et évite qu'ils ne se reproduisent dans le futur ;
- l'agent entame volontiers un dialogue pour résoudre un conflit avec un collègue et fait le premier pas ;
- l'agent se montre compréhensif face aux collègues qui traversent des difficultés et sait se mettre à la place de ses collègues ;
- l'agent tient compte de la sensibilité ou la susceptibilité de certains de ses collègues.

Compétence IV : AGIR DE MANIÈRE ORIENTÉE « MÉTIER » « SERVICE »
--

Définition : Accompagner les « clients » internes et externes de manière transparente, intègre et objective et fournir un service personnalisé et entretenir des contacts constructifs

O Dimension n° 1 : Offrir un service "orienté clients"

Indicateurs de compétence :

- l'agent réagit rapidement aux demandes, doléances, plaintes des citoyens ou des parlementaires (« clients »);
- l'agent écoute la plainte, la demande, la doléance avec l'attention nécessaire ;
- l'agent répond adéquatement aux questions des « clients » ;
- l'agent reste aimable en toute circonstance avec les clients pour donner une image positive de l'administration et de son fonctionnement ;
- l'agent recherche volontiers des possibilités d'amélioration des services offerts aux « clients ».

O Dimension n° 2 : Accompagner et résoudre

Indicateurs de comportement :

- l'agent pose les questions nécessaires afin d'aider de façon appropriée le « client » ;
- l'agent donne des réponses concrètes aux questions du « client » dans un délai rapproché ;
- l'agent offre une solution concrète aux problèmes évoqués par le « client » ;
- l'agent met en contact le « client » avec les personnes ou services compétents ;
- l'agent parcourt avec le « client » les différentes options envisageables pour trouver la meilleure solution.

Compétence V : ETABLIR DES RELATIONS ET ACTIVER DES RÉSEAUX

Définition : Construire des relations et des réseaux de contacts à l'intérieur et à l'extérieur de l'organisation

O Dimension 1 : Construire des relations et des réseaux de contacts à l'intérieur de l'organisation

Indicateurs de comportement :

- l'agent entretient de bonnes relations avec des collègues d'autres services dans l'intérêt d'un fonctionnement optimal ;
- l'agent entretient des contacts cordiaux avec les personnes à différents niveaux de l'organisation
- l'agent met en place des moyens qui favorisent les interactions entre les différents niveaux de l'organisation
- l'agent entretient activement des relations au sein de l'organisation
- l'agent représente volontiers le service ou la direction lors de réunions en interne

O Dimension 2 : Construire des relations et des réseaux de contacts à l'extérieur de l'organisation

Indicateurs de comportement

- l'agent utilise des contacts formels et informels afin de maintenir son niveau d'expertise ;
- l'agent représente volontiers le service ou la direction lors de réunions à l'extérieur;
- l'agent établit des relations pertinentes avec des personnes de différentes organisations externes ;
- l'agent dresse un inventaire des partenaires organisationnels potentiels dans le cadre d'un projet ;
- l'agent sait identifier les partenaires clés pour l'organisation ;
- l'agent établit consciemment des contacts externes afin d'atteindre les objectifs spécifiques fixés en interne ;
- l'agent identifie rapidement les éventuelles alliances extérieures utiles pour la réalisation d'un projet.

**COMPETENCES INSTITUTIONNELLES / GENERIQUES
APPLICABLES A TOUT AGENT DU PARLEMENT**

Chapitre 2, Section 1, Article 7 du Statut Administratif et pécuniaire des Agents du
Parlement

Définition : Etre disponible, en tout temps, selon les nécessités du service et respecter les horaires de travail et les formalités du règlement de travail

O **Dimension n° 1** : Etre disponible, en tout temps, selon les nécessités du service.

Indicateurs de comportement :

- l'agent se montre disponible, flexible et positif lorsque son chef de service a besoin de lui pour l'accomplissement de tâches déterminées, dépassant parfois les horaires traditionnels de travail ;
- l'agent est capable de faire face à une surcharge de travail en allongeant par exemple son temps de travail ;
- l'agent accepte volontiers de changer ses jours de congé à la demande son chef de service, en raison des nécessités du service ;
- l'agent, lors de ses propositions d'horaire variable en début de session, tient volontiers compte des nécessités du service et donc également des besoins de ses collègues pour l'élaboration de ses propositions d'heures d'arrivée et de départ ;
- l'agent est disposé à travailler le samedi, le dimanche ou un jour férié lorsque les nécessités de service l'imposent et ne s'en plaint pas.

O **Dimension n° 2** : Respecter ses horaires de travail et les formalités du règlement de travail

Indicateurs de comportement :

- l'agent est très exceptionnellement en retard ;
- l'agent respecte l'horaire variable qu'il a fixé de commun accord avec son chef de service ;
- l'agent respecte les formalités prévues par le règlement de travail en cas d'arrivée tardive ou d'absence pour maladie.

Compétence II : LA NEUTRALITE

Définition : Dans l'exercice de sa fonction, l'agent observe la plus stricte neutralité à l'égard des diverses opinions politiques, et est au service de tous les membres du Parlement, de façon désintéressée et sans distinction aucune

O **Dimension n° 1 :** Faire preuve de la plus stricte neutralité à l'égard des diverses opinions politiques

Indicateurs de comportement :

- l'agent n'émet pas d'opinion politique dans les échanges qu'il peut avoir sur son lieu de travail ;
- l'agent ne commente pas, ni n'émet d'observation particulière sur son lieu de travail quant à un positionnement politique émis par une formation ou un groupe politique ;
- l'agent traite les dossiers de manière neutre et indépendante de toute appartenance politique éventuelle ;
- l'agent s'abstient d'arborer tout signe extérieur d'appartenance à un groupe politique.

O **Dimension n° 2 :** Etre au service de tous les membres du Parlement, de façon désintéressée et sans distinction aucune

Indicateurs de comportement :

- l'agent met sa force de travail de manière égale à la disposition de tous les membres du Parlement ;
- l'agent traite de la même manière les demandes formulées par les membres du Parlement quelle que soit leur appartenance politique ;
- l'agent s'abstient, dans ses relations avec les membres du Parlement, de faire transparaître la moindre appartenance politique particulière ;
- l'agent met sa force de travail de manière égale à la disposition de tout interlocuteur potentiel quelle que soit l'éventuelle appartenance politique de cet interlocuteur ;
- l'agent s'abstient de solliciter l'intervention d'un membre du Bureau dans le cadre d'une affaire le concernant personnellement.

Compétence III : LA LOYAUTE ET LA FIABILITE
--

Définition : Agir de manière honnête et intègre, conformément aux attentes de l'organisation, respecter la confidentialité et faire preuve d'engagement et de conscience professionnelle

O **Dimension n° 1** : Agir avec honnêteté et intégrité

Indicateurs de comportement :

- l'agent gagne la confiance de ses collègues et de sa hiérarchie en tenant ses engagements et ses promesses ;
- l'agent est digne de confiance dans sa façon d'agir ;
- l'agent se conforme aux règles et au règlement en vigueur au sein de l'institution ;
- l'agent respecte la confidentialité des informations dont il a connaissance.

O **Dimension n° 2** : Faire preuve de loyauté

Indicateurs de comportement :

- l'agent réalise ce qui a été convenu ;
- l'agent respecte la hiérarchie au sein de l'institution ;
- l'agent agit conformément aux attentes de l'organisation ;
- l'agent défend, dans sa façon d'agir et dans son comportement, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur, l'image et les valeurs de l'organisation pour laquelle il travaille.

O **Dimension n° 3** : Faire preuve d'engagement et de conscience professionnelle

Indicateurs de comportement :

- l'agent est dévoué, motivé et décidé ;
- l'agent exécute les décisions prises de manière consciencieuse et rapide ;
- l'agent est impliqué dans les activités de son service et dans les activités de l'institution en général ;
- l'agent veille à ce que la qualité du travail soit constante même si celui-ci est routinier ;
- l'agent se montre persévérant, malgré certains obstacles ;
- l'agent se porte garant des résultats du service ;
- l'agent engage sa propre responsabilité dans la réalisation des tâches qui lui sont confiées ;
- l'agent se tient volontiers informé des évolutions de l'environnement dans lequel il travaille et a une bonne connaissance et compréhension de la structure dans laquelle il évolue.

Compétence IV : LE RESPECT, L'OUVERTURE D'ESPRIT ET LA DIGNITE DE LA FONCTION
--

Définition : L'agent montre du respect envers les autres et l'institution, fait preuve d'une ouverture d'esprit et se montre digne des fonctions qu'il occupe

○ **Dimension n° 1 :** Montrer du respect envers les autres et vis-à-vis de l'institution

Indicateurs de comportement :

- l'agent se montre respectueux vis-à-vis de ses collègues ;
- l'agent se montre respectueux vis-à-vis de ses supérieurs hiérarchiques ;
- l'agent se montre respectueux vis-à-vis des membres de l'assemblée et de l'institution en général
- l'agent fait preuve de politesse dans sa manière d'être, de se comporter et dans son expression verbale et non verbale.

○ **Dimension n° 2 :** Faire preuve d'esprit d'ouverture

Indicateurs de comportement :

- l'agent se montre ouvert aux idées des autres et les respecte ;
- l'agent adopte une attitude ouverte à l'égard d'autres méthodes de travail ;
- l'agent va à la rencontre des autres sans préjugés ;
- l'agent peut reconnaître que son idée ou son opinion n'est pas la meilleure et l'accepte.

○ **Dimension n° 3 :** Se montrer digne de sa fonction

Indicateurs de comportement :

- l'agent évite, dans l'exercice de sa fonction, tout ce qui pourrait porter atteinte à l'honneur ou à la dignité de sa fonction;
- l'agent évite, dans sa vie privée tout ce qui pourrait porter atteinte à l'honneur ou à la dignité de la fonction ;
- l'agent adopte une tenue vestimentaire qui est en adéquation avec sa fonction et évite les tenues vestimentaires qui pourraient donner ou laisser une impression de négligence ou de « laisser-aller » au sein de l'institution.

Compétence V : LA CULTURE DE L'AUTO-DEVELOPPEMENT ET DES OBJECTIFS

Définition : Planifier et gérer activement sa propre évolution ; s'impliquer et démontrer de la volonté afin de générer des résultats et d'atteindre des objectifs fixés

O Dimension n° 1 : Planifier son développement

Indicateurs de comportement :

- l'agent suit les formations qui lui sont proposées ;
- l'agent propose à son supérieur hiérarchique de suivre certaines formations ;
- l'agent prend l'initiative d'acquérir de nouvelles connaissances par différents moyens ;
- l'agent montre un intérêt à apprendre ;
- l'agent est attentif aux possibilités d'évolution professionnelle présentes.

O Dimension n° 2 : S'impliquer et démontrer de la volonté pour générer les résultats et atteindre les objectifs, en assumant la responsabilité de la qualité des actions entreprises

Indicateurs de comportement :

- l'agent reste concentré sur les objectifs à atteindre ;
- l'agent sait quelles actions entreprendre afin d'atteindre les résultats souhaités ;
- l'agent atteint les résultats fixés, malgré les problèmes potentiels ;
- l'agent se porte garant des tâches effectuées ;
- l'agent assume la responsabilité de ses erreurs ;
- l'agent assume envers l'organisation la responsabilité pour la qualité de l'expertise fournie ;
- l'agent donne le meilleur de lui-même et vise un niveau de qualité élevé ;
- l'agent connaît ses faiblesses et met tout en œuvre pour y remédier afin de progresser.

Compétence VI : LA GESTION DU STRESS

Définition : Réagir au stress en se focalisant sur le résultat, en contrôlant ses émotions et en adoptant une attitude constructive face à la critique

O Dimension n° 1 : Gestion du stress

Indicateurs de comportement :

- l'agent obtient de bons résultats, reste concentré sur son travail et maintient une attitude positive même lorsque la pression est importante ;
- l'agent continue à travailler efficacement même dans des circonstances et des conditions de travail plus difficiles ;
- l'agent conserve son calme ;
- l'agent prend de bonnes décisions en situation de crise.

O Dimension n° 2 : Gestion des émotions

Indicateurs de comportement :

- l'agent contrôle ses émotions ;
- l'agent manifeste la confiance en ses propres capacités de travail ;
- l'agent prend du recul par rapport aux échecs ;
- l'agent ne se laisse pas déstabiliser facilement.

O Dimension n° 3 : Gestion de la critique

Indicateurs de comportement :

- l'agent est ouvert aux remarques sur son travail, qu'elles proviennent de ses collègues ou de son supérieur ;
- l'agent gère la critique de façon constructive ;
- l'agent ne voit pas la critique comme une attaque personnelle et *ad hominem* ;
- l'agent sait replacer une critique dans son contexte.
