



DOSSIER DES RÉALISATIONS DU CANDIDAT/DE LA CANDIDATE

Cahier des candidats et candidates

Recrutement des agents de prestation des services : Niveau d'entrée

Rédigé par le Centre de psychologie du personnel
de la Commission de la fonction publique du Canada, pour
le Bureau de gestion du changement

Nom du candidat :
Date :

APERÇU GÉNÉRAL

Dans le cadre de l'évaluation des candidats et candidates aux postes d'agent de prestation des services, le Dossier des réalisations du candidat/de la candidate constitue la première étape qui permet de mieux comprendre **vos expériences et vos réalisations** par rapport au *Profil des compétences de la communauté de prestation des services* pour le niveau d'entrée des postes d'agent de prestation des services. On reconnaît que ces compétences sont nécessaires pour assurer le succès du candidat ou de la candidate dans le poste d'agent de prestation des services au niveau d'entrée.

Qu'est-ce que le Dossier des réalisations du candidat/de la candidate?

Il s'agit d'un instrument d'autoévaluation qui vous demande de décrire vos réalisations professionnelles du point de vue des comportements que vous avez manifestés au travail. L'instrument se compose d'un modèle structuré dont vous vous servez pour décrire des situations où vous avez manifesté les comportements associés aux différentes compétences. Puis, les évaluateurs se serviront de ces réponses écrites pour évaluer la mesure dans laquelle le comportement décrit répond aux attentes à l'égard des agents ou agentes de prestation des services au **niveau d'entrée**. D'autres outils d'évaluation peuvent être utilisés de concert avec le Dossier des réalisations du candidat/de la candidate pour déterminer si le candidat ou la candidate satisfait aux critères qui lui permettront de bien remplir les fonctions d'agent de prestation des services dans la fonction publique.

Quelles sont les compétences et quels sont les comportements précis que doivent posséder les candidats et candidates au niveau d'entrée?

Ce Dossier des réalisations du candidat/de la candidate sert à évaluer cinq de vos compétences qui font partie des *Profils des compétences de la communauté de prestation des services*. Pour chaque compétence, on vous demande de fournir un exemple récent d'une réalisation qui fait partie de votre expérience et qui d'après vous illustre le mieux la mesure dans laquelle vous possédez cette compétence.

Pour vous aider à choisir et à consigner vos exemples, vous trouverez dans le document une définition de chaque compétence et un certain nombre d'indicateurs comportementaux s'y rapportant (pages 4 à 6). Les indicateurs comportementaux sont des bouts de phrase qui décrivent les genres de comportements qui caractérisent une compétence. Lorsque vous choisissez et consignez des exemples, assurez-vous de garder la définition de la compétence à l'esprit et que votre exemple renferme les indicateurs comportementaux individuels recherchés.

Alors que vous pouvez décrire cinq événements ou réalisations différentes pour les cinq compétences différentes, vous pouvez également parler d'un grand projet ou d'une grande réalisation qui renferme d'excellents exemples montrant que vous possédez les différentes compétences évaluées. Si vous décidez de vous concentrer sur une réalisation et de vous en servir pour fournir de nombreux exemples, veuillez vous assurer que les exemples fournis reflètent les compétences et montrent tout particulièrement comment s'appliquent les indicateurs comportementaux ayant trait à la compétence en question.

Description des exemples

Lorsque vous fournissez des exemples, n'oubliez pas de faire ce qui suit :

- Inscrivez votre nom et numéro dans l'espace fourni en haut de chaque page.
- Tenez compte de la définition fournie pour la compétence lorsque vous formulez votre réponse, afin que votre exemple reflète avec exactitude l'« esprit » de la compétence.
- Fournissez des exemples concrets et précis de comportements qui correspondent directement aux indicateurs comportementaux. Veuillez décrire le plus de comportements possibles de façon aussi détaillée que possible.
- Choisissez des exemples suffisamment complexes, ayant eu un impact et comportant un degré de difficulté afin de montrer dans quelle mesure vous avez manifesté les comportements dont on s'attend de vous au niveau de poste d'entrée.
- Concentrez-vous presque exclusivement sur ce que vous avez fait. Lorsque vous parlez d'une expérience que vous avez eue dans le contexte d'une équipe, précisez clairement quel était votre rôle séparément du ou des rôles des autres membres de l'équipe. Par exemple, il est conseillé d'éviter des expressions comme « nous avons décidé de... », « nous avons organisé un... », « nous étions d'avis que... ». Lorsque vous parlez de ce que les autres ont fait, faites-le uniquement quand vous décrivez le contexte dans lequel vous avez accompli vos fonctions.
- Étant donné qu'il est important pour nous de clairement comprendre le rôle que vous avez joué dans les événements décrits, veuillez décrire vos réalisations au passé. Ainsi, vous fournirez des exemples concrets, plutôt que de faire des observations générales (comme « Je travaille bien au sein d'équipes »).

**Assurez-vous de remplir toutes les parties du document que vous trouverez
aux pages suivantes**

Le modèle à utiliser pour rédiger les réponses vous aidera à fournir des détails lorsque vous décrirez vos exemples, notamment :

ACTIVITÉ :	une courte phrase ou quelques mots qui résument l'exemple.
ENDROIT :	nom de l'entreprise ou de l'organisation, du service ou de la division – donnez le plus de détails possibles.
MOMENT :	quand la réalisation a été accomplie (année, mois).
CONTEXTE :	description de deux ou trois phrases qui fournissent le contexte de la situation et qui précisent votre rôle dans le cadre de celle-ci.
MESURES PRISES :	description des événements, décrivant tout particulièrement votre rôle dans la situation, ce que vous avez fait, comment vous avez procédé et la raison pour laquelle vous avez agi ainsi.
RÉSULTATS :	une courte description du résultat des événements.
VALIDATION :	nom, poste/titre, numéro de téléphone, numéro de télécopieur et courriel de la personne qui est la mieux placée pour corroborer les faits relatés dans l'exemple.

Pour nous assurer que les réponses de l'ensemble des candidats et candidates sont évaluées de façon juste et équitable, nous avons attribué à l'ensemble des candidats et candidates le même espace, ce qui signifie que chaque candidat et candidate a la même chance de décrire ses expériences. **Toute information dépassant l'espace alloué ne pourra être enregistrée.** Veuillez rédiger des phrases complètes.

IMPORTANT - VEUILLEZ NOTER CE QUI SUIT!

- N'oubliez pas d'indiquer votre nom chaque fois dans l'en-tête (pages 8-12)
- Veuillez sauvegarder le document en utilisant un logiciel courant (WordPerfect 8 ou MS-Word 97)
- Les Dossiers des réalisations du candidat/de la candidate dûment remplis doivent être reçus au plus tard le _____ 20__.
- Les personnes en mesure de valider les exemples fournis pourraient recevoir un appel de validation une fois que tous les candidats et toutes les candidates auront présenté leur Dossier des réalisations du candidat /de la candidate
- Veuillez remettre votre Dossier des réalisations dûment rempli à :

Compétences des agents de prestation des services au niveau d'entrée

Définitions et indicateurs comportementaux

Sens du service à la clientèle

Les membres de la communauté de la prestation des services se dévouent aux citoyens et fournissent en temps opportun un service courtois, efficace et efficient. Ils évaluent et anticipent les besoins des clients afin de répondre efficacement aux demandes actuelles et nouvelles. Les personnes œuvrant dans le secteur de la prestation des services sont habiles sur le plan technologique et réceptives à l'idée d'offrir à leurs clients leur premier choix à l'égard des modes de communication, que ce soit le téléphone, les rencontres individualisées, le courriel, la poste ou l'Internet. Elles s'appliquent à développer l'autonomie de leurs clients en agissant comme guides à l'égard de la nouvelle technologie. Elles recherchent une rétroaction quant au service qu'elles offrent et font des ajustements au besoin. Les membres de la communauté de la prestation des services recherchent les occasions de fournir une amélioration continue et globale des services offerts. On peut décrire la créativité dont doivent faire preuve les agents de prestation des services au niveau d'entrée comme suite :

Indicateurs comportementaux

- recherche activement de l'information des clients pour comprendre leurs demandes et pour déterminer leurs besoins et leurs attentes
- répond rapidement aux demandes des clients
- informe les clients sur les ressources, les services et les enjeux qui les touchent
- recherche de la rétroaction sur les services fournis
- donne des conseils aux clients sur l'utilisation de la nouvelle technologie
- utilise le mode de communication préféré des clients lorsque la technologie du ministère le permet

Capacité cognitive et jugement

Comme les clients recherchent de plus en plus des services de conseil et de résolution de problèmes plutôt que de l'information de base, les agents et les gestionnaires de la communauté de la prestation des services doivent plus que jamais faire appel à leur capacité cognitive pour recueillir, assimiler et interpréter avec efficacité et efficacie l'information issue de diverses sources (p. ex. documents, bases de données complexes, etc.) Ils font preuve d'un bon jugement et utilisent leur contexte organisationnel particulier et les initiatives à l'échelle gouvernementale comme cadre pour soupeser les répercussions et les conséquences de leurs décisions et de leurs actions. On peut décrire la capacité cognitive et le jugement dont doivent faire preuve les agents de prestation des services au niveau d'entrée comme suit :

Indicateurs comportementaux

- cite avec précision les lois, règlements, politiques et lignes directrices
- recueille de l'information provenant de diverses sources et analyse celle-ci
- reconnaît quand une consultation ou une recommandation est nécessaire pour régler une situation que vit un client

Relations interpersonnelles

Les agents de prestation des services et les gestionnaires dont ils relèvent ont de bons rapports avec les collègues, les clients et les partenaires, même dans des situations complexes. Ils reconnaissent l'importance de maintenir des relations ouvertes et honnêtes. Ces professionnels font preuve de respect et d'empathie lorsqu'ils ont à faire à des personnes désorientées, bouleversées ou difficiles et s'attachent à trouver des solutions pour elles. Ils comprennent et apprécient les contributions uniques d'autres personnes. On peut décrire les compétences qui aident l'agent de prestation des services au niveau d'entrée à créer de bonnes relations interpersonnelles comme suit :

Indicateurs comportementaux

- fait preuve de respect, de sensibilité et d'empathie à l'égard des autres et de leur situation
- établit et maintient des relations de travail ouvertes et honnêtes avec d'autres organismes, le personnel, les ministères et les clients
- reste calme et maîtrise ses émotions même dans des interactions envenimées
- communique les décisions et recommandations qui pourraient être perçues négativement avec tact et sensibilité

Travail d'équipe et collaboration

Comme il peut être exigeant de travailler avec les clients dans un milieu où les activités se déroulent à un rythme rapide, les agents et les gestionnaires de la communauté de la prestation des services comprennent que le travail d'équipe aide à promouvoir un milieu de travail sain. Étant donné que les clients sont davantage à la recherche de service de conseil et de résolution de problèmes, les personnes qui œuvrent dans le secteur de la prestation des services doivent partager leurs connaissances, leurs expériences ainsi que les pratiques exemplaires. Elles recherchent et apprécient les commentaires des autres et reconnaissent que la diversité de l'expertise, des compétences et des antécédents améliore la qualité du travail d'équipe. Elles ont en commun l'objectif de maximiser le service au public et, en conséquence, travaillent en collaboration plutôt qu'en concurrence. Elles contribuent pleinement et activement aux activités d'équipe, aux projets interministériels et aux initiatives des clients et clientes. On peut décrire le travail d'équipe et la collaboration dont doivent faire preuve les agents de prestation des services comme suit :

Indicateurs comportementaux

- contribue activement et pleinement aux activités de l'équipe
- donne de plein gré son soutien aux collègues
- travaille en collaboration plutôt qu'en concurrence avec les collègues
- partage les expériences, les connaissances et les pratiques exemplaires avec les membres de l'équipe

Responsabilisation personnelle

Les agents de prestation des services et les gestionnaires dont ils relèvent sont dynamiques et autonomes et sont toujours productifs, même durant les périodes d'incertitude ou de changement. Ils reconnaissent leurs responsabilités et obligations personnelles au travail. Chaque individu assume pleinement ses objectifs de travail personnels ainsi que les objectifs qui peuvent exister en raison d'une collaboration avec d'autres personnes. Ils reconnaissent les situations où il se peut qu'il soit nécessaire d'apporter des changements aux procédures existantes et prennent les mesures nécessaires pour amorcer le changement requis. Ils sont conscients également de leurs besoins d'apprentissage et de perfectionnement et cherchent activement des occasions de s'améliorer. On peut décrire la responsabilisation personnelle des agents de prestation des services au niveau d'entrée comme suit :

Indicateurs comportementaux

- tend vers un niveau élevé d'excellence dans son travail personnel
- accepte l'engagement et la responsabilité à l'égard de son travail
- fait preuve d'ouverture à l'égard de nouvelles méthodes de travail
- recherche les occasions d'apprentissage et de perfectionnement continu

Nom du candidat/de la candidate :			
Sens du service à la clientèle *			
Activité :			
Endroit :		Moment :	
Contexte :			
Mesures prises :			
Résultats :			
Validation :	Nom :		
	Titre du poste :		
	Numéro de téléphone :	Numéro de télécopieur :	
	Courriel :		
	Langue préférée :		

* Voir la définition à la page 4

Nom du candidat/de la candidate :			
Capacité cognitive et jugement *			
Activité :			
Endroit :		Moment :	
Contexte :			
Mesures prises :			
Résultats :			
Validation :	Nom :		
	Titre du poste :		
	Numéro de téléphone :	Numéro de télécopieur :	
	Courriel :		
	Langue préférée :		

* Voir la définition à la page 4

Nom du candidat/de la candidate :			
Relations interpersonnelles *			
Activité :			
Endroit :		Moment :	
Contexte :			
Mesures prises :			
Résultats :			
Validation :	Nom :		
	Titre du poste :		
	Numéro de téléphone :	Numéro de télécopieur :	
	Courriel :		
	Langue préférée :		

* Voir la définition à la page 5

Nom du candidat/de la candidate :	
Travail d'équipe et collaboration *	
Activité :	
Endroit :	Moment :
Contexte :	
Mesures prises :	
Résultats :	
Validation :	Nom :
	Titre du poste :
	Numéro de téléphone :
	Numéro de télécopieur :
	Courriel :
	Langue préférée :

* Voir la définition à la page 5

Nom du candidat/de la candidate :		
Responsabilisation personnelle *		
Activité :		
Endroit :	Moment :	
Contexte :		
Mesures prises :		
Résultats :		
Validation :	Nom :	
	Titre du poste :	
	Numéro de téléphone :	Numéro de télécopieur :
	Courriel :	
	Langue préférée :	

* Voir la définition à la page 6