



Famille de fonctions OS

Agents de support *

* Par souci de lisibilité, la forme masculine est utilisée pour désigner certains rôles. L'emploi des termes masculins, « collaborateur », « chef » ou encore « utilisateur », par exemple, est épïcène.

Raison d'être

Assurer des tâches administratives, d'organisation et de facilitation pour un client ou un service

afin de

contribuer de façon optimale aux prestations de services.

Finalités

En tant que **soutien administratif**

établir, adapter et/ou vérifier des documents administratifs suivant les procédures ou règles afin d'assurer que le service ou le client dispose à temps des documents nécessaires.

Exemples de tâches

- Rédiger des lettres standardisées et des lettres personnalisées pour le service ;
- Établir des rapports de réunions internes ;
- Rédiger des textes, des mémos, des notes et des présentations ;
- Élaborer des formulaires ;
- Contrôler l'authenticité et la validité des documents ;
- Assurer la mise en forme de documents ;
- Gérer et suivre des dossiers sur le plan administratif ;
- Composer des dossiers et des brochures d'information.

En tant qu'**organisateur pratique**

réaliser des activités opérationnelles et/ou organisationnelles afin de contribuer à l'organisation pratique des activités au sein du service.

Exemples de tâches

- Gérer le courrier ou les mails entrant et sortant d'une personne ou d'un service ;
- Contribuer à l'organisation pratique de manifestations, colloques, activités, réunions, formations ;
- Gérer l'agenda d'une personne ou d'un service ;
- Faire des copies et constituer des dossiers de documentation ;
- Planifier des réunions, envoyer des invitations et réserver la salle ;
- Réserver ou prévoir le matériel logistique pour le service ;

- Ouvrir et fermer des locaux ou des bâtiments.

En tant que **personne de contact**

répondre aux questions ou aux plaintes de clients et transmettre les questions ou plaintes complexes aux personnes ou services spécialisés afin de soutenir au maximum les clients dans la recherche d'une réponse à leur question ou plainte.

Exemples de tâches

- Répondre au téléphone et si nécessaire transférer l'appel vers les personnes ou les services spécialisés ;
- Répondre aux demandes d'information de clients par téléphone ou par mail ou les renvoyer aux personnes/services compétents ;
- Réceptionner et transmettre des messages ;
- Assurer l'accueil et l'accompagnement de visiteurs (citoyens, clients, entreprises...) ;
- Fournir les documents/brochures/renseignements nécessaires aux personnes concernées ;
- Demander des informations et/ou consulter des documents pour aider les clients ;
- Faire des recherches dans des banques de données ou des archives pour des clients ;
- Donner des explications aux clients concernant la procédure et en cas de problème réfléchir à des solutions orientées client suivant les procédures ou règles ;
- Traiter les plaintes et litiges simples ou de routine suivant les procédures ou règles, ou les renvoyer à des personnes ou des services spécialisés.

En tant que **gestionnaire de données et/ou de documentation**

classer des dossiers, des documents ou d'autres informations pertinentes pour le service et/ou encoder et adapter des données dans des banques de données afin de mettre à la disposition de l'organisation des informations structurées.

Exemples de tâches

- Ordonner et ranger des dossiers, des documents ou d'autres informations pertinentes pour le service suivant les procédures ou règles ;
- Augmenter le degré d'accessibilité du classement (étiquettes, table des matières, structure des dossiers...);
- Ordonner des données et les attribuer aux catégories du fichier informatique ou de la banque de données ;
- Tenir la banque de données à jour en introduisant des données nouvelles ou modifiées aux moments convenus ;
- Analyser et/ou contrôler les données introduites ou à introduire ;
- Créer des rapports et des listes sur base des banques de données ;
- Expliquer la base de données ou le classement aux utilisateurs et les assister dans leurs recherches.

Critères distinctifs

	D	C	B
Connaissances	Pour l'exécution des tâches, des connaissances de base des procédures et méthodes sont requises.	Pour l'exercice des différentes activités, des connaissances de différentes procédures et méthodes de travail sont requises.	Pour l'exercice des différentes activités une spécialisation* et des notions de domaines apparentés sont requises.
Documents	Effectuer des contrôles simples de documents et/ou apporter des corrections simples aux documents existants.	Élaborer ou adapter des documents qui nécessitent une analyse limitée du contenu. Vérifier si les documents satisfont aux procédures ou règles en vigueur.	Élaborer des documents qui nécessitent une analyse approfondie et l'établissement de liens entre des informations différentes. Vérifier si les documents satisfont aux procédures ou règles en vigueur.
Organisation pratique	Effectuer des tâches simples ou répétitives en soutien aux activités ou événements.	Effectuer différentes tâches pratiques lors d'activités ou d'événements. S'adapter à des situations inattendues.	Organiser d'un point de vue pratique des activités ou des événements de manière autonome. Activement chercher des solutions à des problèmes imprévus.
Procédures	Suivre de manière stricte des instructions simples et univoques.	Suivre les possibilités déterminées dans les procédures ou règles et choisir parmi des alternatives existantes.	Agir de sa propre initiative dans le cadre fixé et, dans des situations exceptionnelles, s'écarter des procédures ou règles.
Amélioration	Signaler des problèmes récurrents lors de l'exécution des tâches.	Proposer des améliorations concrètes aux procédures et méthodes utilisées.	Proposer des améliorations concrètes aux procédures et méthodes utilisées.
Questions ou plaintes	Choisir une réponse à des questions ou des plaintes simples parmi les réponses standardisées disponibles. Transmettre des questions ou des plaintes non standardisées.	Répondre aux questions ou aux plaintes en choisissant parmi des alternatives existantes. Transmettre des questions ou des plaintes si la réponse ne peut pas être déduite des alternatives disponibles.	Répondre à un large éventail de questions ou de plaintes qui requièrent d'adapter des alternatives existantes à la situation concrète. Transmettre des questions ou des plaintes qui demandent la conception de nouvelles alternatives.
Contacts	Transmettre et recevoir des informations aux/des clients.	Répondre aux questions concrètes des clients en leur fournissant des informations correctes et des conseils simples.	Situer les questions des clients dans leur contexte et donner des conseils objectifs et adaptés et les expliquer.

* Définition : Spécialisation : connaissances clairement délimitées d'un domaine et orientées vers l'application pratique ; ex : politique du personnel, gestion administrative du personnel, communication, secrétariat de direction, gestion des archives...

Profils de compétences comportementale

RÉFLÉCHIR ET CRÉER

ÉCHANGER ET COLLABORER

AGIR ET ATTEINDRE LES RÉSULTATS

SE CONNAÎTRE ET PROGRESSER

✦ Penser de manière critique		✦ Communiquer		✦ Être orienté solutions		Se connaître	
niveau 1 Traiter des informations simples et les synthétiser	D C B	niveau 1 Échanger des informations et dialoguer	D C	niveau 1 Trouver des solutions et proposer des améliorations	D C	niveau 1 Chercher à se comprendre et reconnaître ses émotions	D C B
niveau 2 Évaluer des informations complexes et arriver à une conclusion		niveau 2 Partager des opinions et adapter sa communication	B	niveau 2 Implémenter des solutions dans un processus d'amélioration continue	B	niveau 2 Développer l'autoréflexion et maîtriser ses émotions	
niveau 3 Placer l'information dans un contexte plus large et formuler des recommandations stratégiques		niveau 3 Convaincre et négocier		niveau 3 Développer des solutions pour des problèmes complexes et implémenter de nouveaux standards			
		niveau 4 Représenter l'organisation et encourager la communication					
Penser de manière créative		Collaborer		Être orienté résultats		Se développer	
niveau 1 Faire preuve de curiosité et proposer des nouvelles façons de faire	D C B	niveau 1 Collaborer activement	D C	niveau 1 Entreprendre et planifier des actions	D C B	niveau 1 Se former et mettre en pratique son apprentissage	D C B
niveau 2 Suivre les tendances et expérimenter des nouvelles méthodes de travail		niveau 2 Encourager la collaboration	B	niveau 2 Prendre des décisions et définir les priorités		niveau 2 Chercher à se développer et actualiser ses compétences	
niveau 3 Promouvoir une culture organisationnelle créative et favoriser les innovations stratégiques		niveau 3 Développer la collaboration transversale		niveau 3 Déterminer et coordonner les activités		niveau 3 Organiser son propre développement et élargir son champ de compétences	
		niveau 4 Créer un environnement collaboratif		niveau 4 Saisir les opportunités et piloter les activités			
Développer une vision		Guider		✦ Être orienté clients		✦ Faire preuve d'agilité	
niveau 1 Comprendre et contribuer à la vision et aux valeurs de l'organisation	B	niveau 1 Mobiliser votre équipe et favoriser le changement		niveau 1 Soutenir les clients	D C	niveau 1 S'adapter au changement	D C
niveau 2 Soutenir et partager la vision et les valeurs de l'organisation		niveau 2 Aider votre équipe à se développer et stimuler le changement		niveau 2 Accompagner les clients	B	niveau 2 Participer au changement	B
niveau 3 Définir et incarner la vision et les valeurs de l'organisation		niveau 3 Fédérer vos équipes et accompagner le changement		niveau 3 Développer une relation durable avec les clients		niveau 3 Stimuler et mettre en oeuvre le changement	
		niveau 4 Engager vos équipes et conduire le changement dans l'organisation		niveau 4 Placer les clients au centre de votre département ou votre organisation			

✦ : Compétences distinctives