

Famille de fonctions

OS – Agents de support



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,...

PROFIL DE COMPÉTENCES GÉNÉRIQUES

(RÔLE : SUPPORT/EXPERT)

Gestion de l'information		Gestion des tâches		Gestion des collaborateurs		Gestion des relations		Gestion de son fonctionnement personnel	
	Comprendre l'information		Exécuter des tâches	D	Partager son savoir-faire		Communiquer		Faire preuve de respect
D	Assimiler l'information	D	Structurer le travail	C B	Soutenir		Ecouter activement		S'adapter
C B	Analyser l'information	C B	Résoudre des problèmes		Diriger des collaborateurs	K	Travailler en équipe	K	Faire preuve de fiabilité
	Intégrer l'information		Décider		Motiver des collaborateurs	K	Agir de manière orientée service		Faire preuve d'engagement
	Innover		Organiser		Développer des collaborateurs		Conseiller		Gérer le stress
	Conceptualiser		Gérer le service		Souder des équipes		Influencer	K	S'auto-développer
	Comprendre l'organisation		Gérer l'organisation		Diriger des équipes		Etablir des relations	K	Atteindre les objectifs
	Développer une vision		Piloter l'organisation		Inspirer		Construire des réseaux		S'impliquer dans l'organisation

Légende D, C, B, A (1-5) : profil de base suivant le niveau et/ou la classe
K : compétence clé

PROFIL DE COMPÉTENCES GÉNÉRIQUES

(RÔLE : SUPPORT/EXPERT AVEC UN RÔLE DE DIRIGEANT LIMITÉ)

Gestion de l'information		Gestion des tâches		Gestion des collaborateurs		Gestion des relations		Gestion de son fonctionnement personnel	
	Comprendre l'information		Exécuter des tâches		Partager son savoir-faire		Communiquer		Faire preuve de respect
D	Assimiler l'information	D	Structurer le travail	D	Soutenir		Ecouter activement		S'adapter
C B	Analyser l'information	C B	Résoudre des problèmes	C B	Diriger des collaborateurs	K	Travailler en équipe	K	Faire preuve de fiabilité
	Intégrer l'information		Décider		Motiver des collaborateurs	K	Agir de manière orientée service		Faire preuve d'engagement
	Innover		Organiser		Développer des collaborateurs		Conseiller		Gérer le stress
	Conceptualiser		Gérer le service		Souder des équipes		Influencer	K	S'auto-développer
	Comprendre l'organisation		Gérer l'organisation		Diriger des équipes		Etablir des relations	K	Atteindre les objectifs
	Développer une vision		Piloter l'organisation		Inspirer		Construire des réseaux		S'impliquer dans l'organisation

Légende **D, C, B, A (1-5)** : profil de base suivant le niveau et/ou la classe
K : compétence clé