

ÉVALUATION DU RENDEMENT

« Habiletés et aptitudes »

Cette évaluation permet de faire un bilan des habiletés et aptitudes de l'employé dans un but d'amélioration continue de la qualité.

NOM : _____

DATE : _____

CONFIANCE EN SOI

La confiance en soi consiste à démontrer ses capacités d'accomplir une tâche ou de résoudre un problème. C'est faire face à des situations de plus en plus exigeantes en prenant des décisions fondées et en exprimant ses opinions de façon efficace.

Idée maîtresse : Dans quelle mesure la personne s'attaque-t-elle à son travail avec assurance; peut-elle s'affirmer dans diverses situations?

Niveau : 1. Totalement 2. Partiellement 3. Ne correspond pas

COMPÉTENCES	Niveau	COMMENTAIRES
1. A de l'assurance : Travaille avec peu de supervision, semble être sûre d'elle et se présente favorablement.		
2. Agit régulièrement de façon indépendante : Peut prendre des décisions sans constamment demander l'avis des autres. Corrige elle-même les problèmes et en informe la direction.		
3. Choisit les défis : Aime les tâches stimulantes et envisage les défis avec plaisir. Recherche et obtient de nouvelles responsabilités. Exerce un jugement solide, posé et constructif pendant les situations difficiles ou les conflits.		
4. Choisit des situations extrêmement exigeantes : Discute ouvertement avec l'administration ou la clientèle et recommande des stratégies ou actions, OU s'attaque à des projets extrêmement exigeants sachant qu'ils ne seront pas toujours mis en vigueur ou couronnés de succès.		

ÉCOUTE, COMPRÉHENSION ET RÉPONSE

La compétence **écoute, compréhension et réponse** fait référence à l'interaction efficace avec les autres. Elle suppose une volonté et une habileté à traiter avec les autres de façon directe, ouverte, confiante et respectueuse.

Idée maîtresse : Dans quelle mesure la personne est-elle intéressée à entendre ce que les autres ont à dire?

Niveau : 1. Totalement 2. Partiellement 3. Ne s'applique pas

COMPÉTENCES	Niveau	COMMENTAIRES
1. Écoute les autres volontiers : Demande des clarifications pour s'assurer de bien comprendre. Ses réponses témoignent du respect d'autrui et du souci de la compréhension mutuelle		
2. Fait preuve d'empathie : Saisit avec perspicacité la perspective, le comportement et la motivation des autres.		
3. Saisit et comprend les indices non verbaux : En plus d'écouter avec empathie, Sait comment faire exprimer ou ressortir les idées ou préoccupations non formulées. Prend l'action appropriée.		

EXPERTISE (Partage d')

Le **partage d'expertise** correspond au désir d'**élargir** et d'utiliser ses connaissances spécialisées et de les **partager** avec d'autres.

Idee maitresse : Dans quelle mesure la personne partage-t-elle son expertise avec les autres?

Niveau : **1. Totalement** **2. Partiellement** **3. Ne s'applique pas**

COMPÉTENCES	Niveau	COMMENTAIRES
1. Répond aux questions des collègues et clients : Transmet les connaissances courantes liées à son poste.		
2. Partage des connaissances supplémentaires : Va au-delà de la simple réponse pour ajouter aux connaissances des autres, améliorer leur compréhension ou tenter de les influencer (p. ex. Essaie de répondre à des questions plus poussées, et accepte d'aider les autres à résoudre des problèmes)		
3. Offre de son plein gré une aide de spécialiste : Crée des occasions d'aider les autres à résoudre leurs problèmes dans ce domaine ou à améliorer leur rendement à ce chapitre. Offre son expertise sans qu'on lui demande.		

MAÎTRISE DE SOI

La **maîtrise de soi** est la capacité de contrôler ses émotions pour éviter de réagir mal à la provocation, l'opposition ou l'hostilité ou aux conditions stressantes. Elle se traduit également par la capacité de fonctionner efficacement malgré un stress prolongé.

Idée maîtresse : Dans quelle mesure la personne peut-elle maîtriser ou bien canaliser des émotions intenses comme la colère?

Niveau : 1. Totalemment 2. Partiellement 3. Ne s'applique pas

COMPÉTENCES	Niveau	COMMENTAIRES
1. Répond calmement au stress ponctuel : Si elle éprouve des émotions intenses au cours d'une conversation ou d'une autre tâche (colère, frustration extrême ou stress intense), maîtrise ses émotions et continue à discuter ou à agir calmement.		
2. Maîtrise efficacement le stress plus soutenu : Contrôle les effets qu'entraîne une émotion intense ou le stress à la longue; continue de bien fonctionner malgré la pression constante. Peut appliquer des techniques spéciales ou planifier des activités pour gérer ses émotions ou le stress		
3. Réagit de manière constructive et calme les autres : Même si elle éprouve des émotions fortes ou stressante, elle réussit non seulement à se maîtriser, mais aussi à calmer les autres et à prendre des mesures pour traiter la cause du stress ou de l'émotion. Peut interrompre l'activité en cours pour discuter calmement du conflit ou de la situation stressante. Tente de régler à fond les problèmes qui provoquent le stress.		

MOTIVATION PERSONNELLE

La motivation personnelle se traduit par un souci de bien travailler ou de se mesurer à une norme d'excellence.

Idee maîtresse : Dans quelle mesure la personne pense-t-elle à atteindre et à dépasser ses objectifs ?

Niveau : 1. Totalement 2. Partiellement 3. Ne s'applique pas

COMPÉTENCES	Niveau	COMMENTAIRES
1. Atteint les objectifs de base : Réussit à satisfaire aux objectifs établis par la direction		
2. Améliore le rendement : Change les procédés ou ses propres méthodes de travail (p. ex. Travaille plus rapidement, de façon plus économique, plus efficace) en vue d'améliorer le rendement, la qualité, la satisfaction de la clientèle,etc)		
3. Établit ses propres critères d'excellence : Se fixe ses propres objectifs, au-delà des objectifs établis par la direction		

PLANIFICATION ET INITIATIVE

Par planification et initiative on entend une disposition à prendre des initiatives lorsqu'il est possible de le faire. Cette compétence peut s'appliquer aussi bien à des travaux en cours qu'à des problèmes ou défis à venir.

Idée maîtresse : *Dans quelle mesure la personne pense-t-elle au-delà du moment présent pour agir en fonction des possibilités et des besoins futurs*

Niveau : **1. Totalement** **2. Partiellement** **3. Ne s'applique pas**

COMPÉTENCES	Niveau	COMMENTAIRES
1. S'attaque aux obligations/problèmes actuels : Reconnaît les obligations normales qui se présentent à elle et y donne suite en tenant compte des règlements et méthodes. Planifie et organise son travail en fonction de ces obligations.		
2. Fait preuve de persévérance : Persiste, prend des mesures pour surmonter les obstacles ou les refus. Ne renonce pas facilement lorsque tout ne marche pas comme sur des roulettes.		
3. Prévoit et agit à court terme : Crée des occasions ou minimise les problèmes potentiels en fournissant un effort pour régler les problèmes avant qu'ils ne surgissent.		
4. Planifie à moyen terme : Prévoit une possibilité ou un problème dans un avenir assez proche et s'y prépare en conséquence.		
5. Planifie à long terme : Peut prévoir les occasions ou problèmes plus longtemps à l'avance et sait organiser les ressources et activités pour composer avec ces situations.		

RAISONNEMENT CRITIQUE

Le raisonnement critique est la capacité de décomposer une situation en divers éléments et d'en reconnaître les questions importantes ou sous-jacentes. Il sous-entend autant une habileté à organiser les choses systématiquement et à comparer les divers aspects d'un problème, qu'une capacité de définir les relations de cause à effet en vue de résoudre les problèmes.

Idée maîtresse : *Dans quelle mesure la personne comprend-elle les conséquences et les relations de cause à effet? Établit-elle des constantes? Rassemble-t-elle plusieurs éléments en un tout cohérent? Crée-t-elle de nouvelles manières de voir les choses?*

Niveau : 1. Totalement 2. Partiellement 3. Ne s'applique pas

COMPÉTENCES	Niveau	COMMENTAIRES
1. Établit des relations simples : Analyse de façon rudimentaire les rapports entre quelques éléments d'un problème ou d'une situation. À cette fin, établit certains liens causaux fondamentaux (A entraîne B) ou des listes d'avantages et d'inconvénients pour ensuite prendre des décisions de base (p. ex. Reconnaît l'effet des relevés incorrects, du classement fautif)		
2. Établit des relations multiples : Analyse les rapports entre plusieurs éléments d'un problème ou d'une situation, souvent au moyen de connaissances théoriques ou de son expérience. Décompose les tâches relativement complexes en éléments plus maniables. Reconnaît des liens causaux plus subtiles. Prévoit généralement les obstacles et pense à l'étape à venir ou à des solutions de rechange		

RECHERCHE D'INFORMATION

La recherche d'information suppose un désir profond d'en savoir davantage sur les choses, les gens ou les situations, et ce au-delà du cadre habituel d'un poste. Elle peut se manifester par des recherches en profondeur, par la résolution de problèmes à l'aide d'une série de questions ou par l'emmagasinage de renseignements divers pouvant répondre à des besoins futurs.

Idée maîtresse : *Dans quelle mesure la personne va-t-elle au-delà de ce qui est évident pour rester à l'affût d'informations?*

Niveau : 1. **Totalement** 2. **Partiellement** 3. **Ne s'applique pas**

COMPÉTENCES	Niveau	COMMENTAIRES
1. Obtient des réponses de base des personnes présentes : Utilise les sources d'information visibles. Pose des questions comme Que s'est-il passé ? Qui est impliqué ? Quand cela s'est-il produit ?		
2. Part à la recherche d'autres personnes pour obtenir les réponses de base : Trouve et questionne ceux qui sont le plus près du problème, même si elles ne sont pas dans leur milieu physique immédiat.		
3. Découvre le pourquoi en plus des réponses de base : Recherche activement la source d'un problème ou d'une situation. Découvre pourquoi un événement s'est produit en posant plusieurs questions ouvertes (qui, comment, pourquoi, quels).		
4. Fait appel à d'autres pour mieux comprendre le pourquoi : Sollicite le point de vue des autres personnes qui ne sont pas directement concernées par la situation, en vue d'obtenir leur point de vue, des renseignements sur le contexte, un aperçu de leur expérience, etc.		
5. Complète ses consultations par des recherches systématiques : Durant une période limitée, utilise diverses méthodes pour obtenir l'information ou la rétroaction désirée (p. ex. Effectue une recherche formelle dans les journaux ou revues, site internet, etc ou d'autres sources d'information).		

SOUCI DE L'ORDRE ET DE LA QUALITÉ

Le souci de l'ordre et de la qualité, c'est le désir de voir les choses bien ordonnées, bien faites et bien expliquées. Ce désir peut prendre différentes formes: contrôle ou vérification du travail ou de l'information, insistance sur une définition claire des rôles et des fonctions, mise en place et maintien de systèmes d'information.

Idée maîtresse : Dans quelle mesure la personne prête-t-elle attention aux détails et les organise-t-elle?

Niveau : 1. Totalement 2. Partiellement 3. Ne s'applique pas

COMPÉTENCES	Niveau	COMMENTAIRES
1. Vérifie son propre travail et s'intéresse à la qualité générale dans le bureau : Soigne la qualité de l'information, des services ou des systèmes au niveau de ses tâches personnelles. Se soucie de la qualité du travail dans le bureau		
2. Vérifie la qualité générale du travail et suggère des améliorations selon ses responsabilités : S'assure de bien suivre les procédures et de maintenir des dossiers clairs et détaillés. Suggère des façons d'améliorer d'autres secteurs d'activités (p. ex. nombre de dossiers traités, nombre de clients servis à satisfaction).		
3. Contrôle les projets, l'information ou les systèmes : Contrôle la progression d'un projet ou l'efficacité d'un système. Analyse l'information, découvre les faiblesses ou les données manquantes et recherche l'information nécessaire au maintien ou à l'amélioration de l'établissement et des priorités		
4. Élabore elle-même des systèmes : Tente d'améliorer la qualité des données et du service en concevant des plans d'amélioration.		

SOUCI DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Le souci de la satisfaction de la clientèle veut dire aider ou servir les autres pour répondre à leurs besoins. Cela implique déterminer les besoins de la clientèle et trouver les moyens d'y répondre. La notion de «client» englobe les clients externes et internes.

Idée maîtresse : Dans quelle mesure la personne agit-elle dans l'intérêt de la personne qu'elle sert?

Niveau : 1. Totalement 2. Partiellement 3. Ne s'applique pas

COMPÉTENCES	Niveau	COMMENTAIRES
1. Assure un suivi de base et offre une valeur ajoutée : Établit clairement les attentes mutuelles pour s'assurer de la satisfaction. À cette fin communique toute l'information utile aux clients et offre un service au-delà des attentes du client (p. ex. Un client a besoin de documents, alors la personne offre de lui envoyer et prend même la peine d'inclure des informations supplémentaires)		
2. Assure un suivi plus soutenu impliquant sa responsabilité personnelle: S'engage personnellement dans l'avancement du dossier ou dans la correction rapide des problèmes du client. Se rend disponible, lorsque possible, et donne au client des moyens de la joindre facilement ou passe un surplus de temps avec le client.		
3. Sait découvrir les besoins profonds souvent non exprimés : Cherche à cerner les besoins véritables, pas forcément exprimés au départ, et y répond à l'aide des produits ou services disponibles ou d'autres, conçus sur mesure aux besoins du client.		

SOUPLESSE

La souplesse est la capacité de travailler efficacement, quelles que soient les situations, avec des personnes ou des groupes divers. Elle suppose une aptitude à comprendre et à évaluer des points de vue différents et même opposés sur une question, à adapter son approche en fonction des changements qui surviennent et à effectuer ou accepter facilement des changements dans ses propres responsabilités.

Idée maîtresse : Dans quelle mesure la personne peut-elle changer de cap ou abandonner la tâche prévue lorsque les circonstances l'exigent?

Niveau : 1. Totalement 2. Partiellement 3. Ne s'applique pas

COMPÉTENCES	Niveau	COMMENTAIRES
1. Accepte le besoin de souplesse : Accepte de bon gré de changer son travail, son horaire. Comprend aussi que le point de vue des autres est aussi valable et raisonnable que le sien.		
2. Applique les marches à suivre avec souplesse lorsque la situation le permet: Modifie les marches à suivre normales pour s'adapter à une situation particulière et pour répondre aux besoins d'un client ou de l'organisation.		
3. Adapte ses propres plans : Change son plan global ou l'objectif global pour s'adapter à une nouvelle situation (p. ex. À la lumière de circonstances ou de faits avancés par d'autres personnes accepte de modifier le but d'un projet).		

TRAVAIL D'ÉQUIPE ET COLLABORATION

Le **travail d'équipe et la collaboration** supposent une volonté marquée d'allier ses efforts avec ceux de ses collègues ou d'autres personnes travaillant à un objectif commun (équipe spéciale, dossier) au lieu de travailler en compétition avec les autres.

Idée maîtresse : Dans quelle mesure la personne agit-elle de manière à faciliter le fonctionnement de son équipe?

Niveau : **1. Totalement** **2. Partiellement** **3. Ne s'applique pas**

COMPÉTENCES	Niveau	COMMENTAIRES
1. Partage l'information et collabore : Informe régulièrement les autres membres de l'équipe des actions individuelles ou collectives et des événements qui influencent le groupe. Appuie concrètement les décisions du groupe.		
2. Crée un esprit d'équipe en valorisant les autres : En plus de faire son travail de bon gré, valorise l'équipe de sorte à promouvoir une ambiance amicale et un bon moral. Fait confiance aux autres; reconnaît leur capacité de répondre aux attentes et de contribuer efficacement au travail de l'équipe.		
3. Renforce l'esprit d'équipe en demandant l'apport de tous : Demande aux autres de contribuer aux travaux; veut apprendre des autres; sollicite les idées et les opinions pour prendre des décisions ou élaborer des plans, et pour favoriser la collaboration.		