

Professionnalisme 1. Apporte un soin méticuleux et un empressement dans l'exécution de ses tâches. Effectue intégralement son travail et va même au-delà des attentes. Ses travaux ne nécessitent ni correctif, ni explication additionnelle. Ajoute des éléments pertinents même s'ils ne s'avèrent pas obligatoires.
Constance 2. Conserve un rythme de travail soutenu. Fournit un effort supplémentaire lorsque la situation l'exige. Entreprend ou instaure de nouvelles activités sans hésiter, à tout moment durant sa période de travail.
Ponctualité 3. Se fait un devoir de toujours être à son poste à l'heure convenue. Elle ou il a pris le temps de s'enquérir des appels en cours et des informations nécessaires à l'accompagnement efficace de sa tâche, et ce, avant le début de son quart de travail.
Communication écrite 4. Concis, ses écrits contiennent toute l'information utile. La structure du texte facilite la compréhension. Utilise les mots justes. Écrit pratiquement sans faute. L'écriture est lisible.
Communication verbale 5. Dégage l'essentiel de son message et l'énonce avec précision, sans détour et sans ambiguïté. Possède une très bonne élocution et un vocabulaire étendu. Très à l'aise auprès d'un auditoire familier ou non. Suscite l'intérêt et le dialogue. À l'écoute des autres.
Contact avec le citoyen 6. Soucieux des relations humaines, identifie en tout temps ce qu'il convient de dire, de faire ou d'éviter dans ses interventions. Fait preuve de courtoisie, respecte les convenances. Va au-devant des demandes. Respecte en toute circonstance les engagements pris envers le citoyen. Entreprend toutes les démarches utiles afin de recommander les gens à l'intervenant approprié.
Leadership 7. Consulté régulièrement. A beaucoup d'impact sur les autres, obtient facilement leur collaboration. Inspire confiance et peut s'imposer. Persuade et fait valoir ses idées. Rallie les gens. Utilise leurs ressources. Fait progresser les discussions et le travail. Stimule la participation. Influence les attitudes et les comportements des autres.
Esprit d'équipe 8. Accepte de travailler sans distinction avec ses collègues. Fait sa part de travail. Offre sa pleine collaboration. Respecte les autres. Est intégré à part entière au groupe. Répond aux demandes d'aide. Tient compte du rythme et des besoins des autres.
Discernement 9. Sens critique très développé. Détecte aisément une affirmation ou un raisonnement erroné. Chercher l'interprétation juste. Dégage des conclusions pertinentes. Esprit d'analyse et de synthèse. Pose des gestes réfléchis.
Sens des responsabilités 10. Assume l'entière responsabilité de ses actes et omissions quelles qu'en soient les conséquences. Accepte le blâme. Admet ses erreurs.
Initiative et autonomie 11. N'a pas besoin de supervision. Entreprend les actions appropriées au moment opportun sans outrepasser son niveau de responsabilité et l'autorité. Son esprit critique provoque des remises en question et fait évoluer l'organisation. Travaille efficacement avec un minimum d'instructions.
Sens de la décision 12. Entrevoit plusieurs possibilités par rapport à une problématique. Pèse le pour et le contre des différentes solutions possibles. Décide rapidement en situation critique ou d'urgence. Communique l'argumentation qui soutient ses décisions. Prend les décisions judicieuses relativement à ses tâches quotidiennes.
Contrôle émotif, maîtrise de soi 13. Dans les moments d'irritation et de tension, réagit rapidement et efficacement comme dans une situation ordinaire. Se contient parfaitement et reste indifférent aux propos désobligeants. Garde le même ton en toute circonstance. En situation menaçante ou dangereuse, agit avec prudence. Agit avec pondération. À de l'effet.