

Guide préparatoire aux examens par famille – Agent administratif classe 2 - administration

FAMILLES DE TEST SPÉCIFIQUE :

- **FAMILLE A** : Fonctions exigeant des interactions directes avec les patients et les familles
- **FAMILLE B** : Fonctions liées à des opérations financières et budgétaires
- **FAMILLE C** : Fonctions liées à des opérations administratives ou application de procédures en soutien à des équipes de travail
- **FAMILLE D** : Fonctions liées à la gestion d'activités de remplacement, à la gestion d'horaire et à la gestion des demandes

CONSEILS :**Avant l'examen :**

- Prenez connaissance des compétences évaluées dans l'examen pour lequel vous êtes convoqué;
- Assurez-vous d'avoir une montre pour être en mesure de bien gérer votre temps pendant l'examen;
- Rappelez-vous que la meilleure préparation pour ce type d'examen consiste à se présenter à l'examen reposé et déterminé à le réussir.

Pendant l'examen :

- Lorsque vous répondez aux questions, procédez par élimination! Si la première réponse qui vous vient à l'esprit n'est pas dans les choix de réponse, nous vous conseillons d'éliminer les possibilités qui semblent fausses dès le départ. S'il est impossible, par élimination d'arriver au choix d'une seule réponse, tentez au moins une réponse;
- Conservez du temps pour relire et réviser les réponses;
- Nous vous conseillons de passer au maximum 5 minutes sur chacune des questions;
- Assurez-vous d'avoir répondu à toutes les questions en révisant votre examen;
- Utilisez tout le temps accordé pour faire l'examen.

COMPÉTENCES MESURÉES PAR CES TESTS :

A) Confidentialité

- S'assure que les discussions concernant la clientèle ne puissent être entendues par des personnes non impliquées;
- S'assure que l'information soit seulement accessible à ceux qui sont autorisés à y avoir accès;
- S'assure que les documents confidentiels sont dans des filières barrées;
- Respecte le secret professionnel;
- Détruit les documents confidentiels dans les déchiqueteuses ou en les déposant dans les contenants prévus à cette fin.

B) Orientation vers la clientèle

- Comprend les caractéristiques et les enjeux des clients;
- Anticipe l'évolution des besoins des clients;
- Crée des bénéfices pour les clients et les usagers (expérience client);
- Se préoccupe de répondre consciencieusement à la clientèle en visant toujours son mieux-être;
- S'assure de satisfaire les besoins du client tant dans la conception, l'organisation que la prestation des services.

C) Écoute et empathie

- Écoute l'autre et lui donne le temps de s'exprimer, sans le presser;
- Perçoit et reconnaît les indices verbaux et non verbaux suggérant l'état émotionnel de son vis-à-vis;
- Fait preuve d'écoute active sans jugement et sans sauter aux conclusions;
- Fait preuve de compréhension face à l'autre, son vécu et ses réactions;
- Démontre une capacité de se mettre à la place d'autrui.

D) Jugement professionnel et capacité d'analyse

- Envisage différentes hypothèses de travail et anticipe leurs retombées;
- Évalue l'ensemble des possibilités d'une situation en vue de prendre une décision éclairée dans une situation donnée;
- Prend des décisions qui tiennent compte des connaissances acquises en cours d'emploi en vue de prendre une décision;
- Entreprend des actions de son propre chef quand la situation le requiert;
- Respecte les limites de ses fonctions;
- Prend les décisions dans l'intérêt du client, de l'équipe et de l'organisation;
- Accepte la responsabilité des décisions prises.

E) Tact et professionnalisme

- Identifie ce qu'il convient de dire, de faire ou d'éviter lors des relations avec les collègues de travail ou la clientèle;

- Agit avec délicatesse et doigté lors de situations délicates;
- Choisit les bons mots et le bon moment pour signifier insatisfactions ou situations problématiques;
- Prend le temps de réfléchir et de formuler sa pensée avant de s'exprimer.

F) Autonomie et débrouillardise

- Manifeste un intérêt et est à l'aise dans un contexte qui permet de prendre ses propres décisions et d'agir avec latitude;
- S'assure de trouver et d'utiliser les informations nécessaires pour exécuter son travail;
- Anticipe les problèmes et prend les mesures pour y faire face de manière positive (proactif);
- Fait preuve de débrouillardise et de leadership;
- Démontre de façon concrète un intérêt à acquérir de nouvelles connaissances et saisir les opportunités de développer ses compétences.

G) Sens de l'organisation et gestion des priorités

- Évalue l'importance et l'urgence des dossiers et des situations;
- Planifie et équilibre ses projets et/ou ses mandats afin d'accomplir son travail dans des délais raisonnables;
- Mène avec habileté plusieurs activités de front;
- Organise son travail en fonction de ses priorités et celles de son service et se fixe une méthode de travail correspondant aux attentes;
- Mobilise les ressources efficacement pour réaliser ses tâches.

H) Flexibilité et adaptation

- Se tient au courant des changements à venir dans l'organisation et dans son secteur;
- Fait preuve de flexibilité;
- Adapte ses décisions, interventions et comportements à la lumière de l'information nouvelle, de l'évolution des situations et des contextes différents;
- Accepte les changements et s'adapte aux imprévus;
- Fait preuve de tolérance et démontre un bon rendement malgré les situations incertaines.

I) Gestion du stress

- Reconnaît l'état stressant que peut apporter une situation particulière et exerce un contrôle sur celui-ci.
- Garde son sang-froid dans les situations qui le requièrent;
- Identifie les actions afin de diminuer le stress lié à une situation particulière;
- Contrôle son comportement et ses actions en situation de stress;
- Garde une attitude positive sous la pression.

J) Esprit logique et mathématique

- Utilise une approche logique, cohérente et structurée pour l'analyse et la résolution de problèmes logiques et mathématiques;
- Comprend rapidement la vision d'ensemble et les principaux enjeux d'une situation en identifiant les données pertinentes et en établissant les relations entre celles-ci;
- Cherche l'information précise provenant de diverses sources;
- Pose des diagnostics répondant aux besoins du client ou de l'utilisateur et aux contextes;
- Propose différentes solutions et met en place des solutions efficaces et adaptées.

K) Travail d'équipe, entraide et les relations interpersonnelles

- Participe activement à la qualité du travail de l'équipe et à l'atteinte des objectifs;
- Fait preuve de coopération dans son travail avec ses collègues;
- S'assure que les décisions sont prises en concertation avec les personnes impliquées;
- Est ouvert aux autres et à leurs opinions de manière à poursuivre des objectifs communs;
- Contribue activement à la cohésion de son équipe;
- Offre un support spontané, désintéressé et positif afin d'aider les autres;
- Encourage l'aide mutuelle;
- Répond aux préoccupations de la clientèle et des collègues;
- Partage ses connaissances et son expertise avec ses collègues;
- Fait preuve d'altruisme en agissant sans rechercher des avantages, dans le but d'offrir des bénéfices pour l'autre.

L) Capacité à faire du multitâches

- Jingle avec plusieurs activités de travail simultanément;
- Comprend l'impact que le chevauchement des tâches peut produire dans son emploi du temps et s'ajuste en conséquence;
- Fait preuve d'ouverture en ce qui a trait à l'apprentissage de nouvelles tâches et de nouvelles façons de faire;
- Se réfère à ses notes, outils, procédures et/ou expériences de travail antérieures pour faire les tâches qui sortent de ses habitudes;
- Passe d'une tâche à l'autre tout en gardant le focus sur ce qui doit être effectué;
- Fait des liens entre les tâches qu'il est habitué de faire et les nouvelles tout en s'assurant de la qualité de l'exécution de celles-ci;
- Sait reconnaître les tâches prioritaires à faire (ou s'informer pour le savoir) ;
- Effectue les différentes tâches selon les consignes quant à la priorisation de celles-ci (s'il y a lieu);

M) Aptitudes cléricales

- Aptitude à effectuer des tâches de nature administrative;
- Aptitude à effectuer des tâches d'exécution généralement répétitives;
 - Classer des noms ou des prénoms en ordre alphabétique;
 - Classer des chiffres par ordre croissant ou décroissant.

N) Compétences liées aux 4 valeurs du CCSMTL, mesurées dans chacun des tests par famille

- **Le respect** : est une valeur essentielle qui amène chacun de nous à accorder de la considération à toutes les personnes avec lesquelles nous entrons en relation, quelles que soient leurs compétences, leurs différences et leurs limites. Le respect dicte les règles favorables à l'épanouissement et à la productivité au travail. Il incite à faire preuve d'écoute, d'ouverture et d'empathie à l'égard d'autrui, à reconnaître et à souligner les efforts, les forces et la contribution de chacun.
- **L'engagement (désir de se dépasser)** : réfère à l'adhésion et à la contribution de chacun à l'égard de la réalisation de la mission, de la vision, des valeurs et des objectifs du CCSMTL. Il implique pour chacun un désir de se dépasser, de faire preuve de persévérance dans ses actions et la réalisation de ses mandats. L'engagement se reflète dans la quête d'amélioration continue et par la reconnaissance véritable des responsabilités qui lui sont confiées.
- **La passion** : c'est l'enthousiasme, la capacité de repousser sans cesse les limites et de remettre en cause les certitudes. C'est aussi la volonté de concevoir des solutions inédites, de les déployer avec énergie et conviction pour les réaliser dans le souci premier de créer des bénéfices pour les clients et les usagers. Cette énergie partagée permet de créer, d'explorer de nouvelles alternatives et de propulser l'organisation pour l'atteinte des meilleurs résultats et des niveaux de rendement exceptionnels. Elle favorise la responsabilisation et entretient le « feu sacré ».
- **La collaboration** : se concrétise par des actes conscients posés pour inciter chaque personne qui contribue à une activité à travailler ensemble, autant à l'interne qu'à l'externe, en vue de réaliser un projet commun. Fondée sur l'ouverture aux autres, à leurs préoccupations et au partage de l'information, elle implique l'association volontaire et la synergie des compétences des personnes pour l'atteinte des objectifs partagés qui présentent des gains pour toutes les parties. Elle implique la création de relations positives, productives qui favorisent la participation active de chacun, d'autres équipes au sein de l'organisation ou des partenaires d'autres milieux.

COMPÉTENCES ANALYSÉES PAR LES FAMILLES DE TEST :

A) FAMILLE A : Fonctions exigeant des interactions directes avec les patients et les familles

Ce test mesure les compétences d'un employé lors de ses interactions directes avec les usagers et leur famille. Qu'il travaille dans un centre d'hébergement ou dans un centre de soins, auprès des usagers dans une résidence, à l'urgence ou à la centrale de rendez-vous par exemple, l'utilisateur, sa famille ou ses proches ainsi que le personnel (infirmières, médecins, etc.) constituent ses principaux clients. L'employé qui œuvre dans ce type de poste doit faire preuve d'écoute et d'empathie dans ses interactions avec la clientèle. L'autonomie, la débrouillardise, le respect de la confidentialité, le tact et le professionnalisme qu'il peut démontrer auprès de la clientèle dans l'exercice de ses fonctions sont au nombre des compétences requises pour œuvrer dans cette famille de postes.

En plus des compétences liées aux 4 valeurs du CCSMTL, cet examen évalue les compétences suivantes :

RÉPARTITION DES POINTS DE CET EXAMEN	
1) Orientation vers la clientèle / Écoute et empathie	30%
2) Confidentialité	20%
3) Tact et professionnalisme	25%
4) Autonomie et débrouillardise	20%
5) Aptitudes cléricales	5 %

Il s'agit d'un examen à choix multiples. Ce test est d'une durée d'une heure (1h00).

La note de passage de cet examen est de 70%.

B) FAMILLE B : Fonctions liées à des opérations financières et budgétaires

Ce test mesure les compétences d'un employé en ce qui a trait à des opérations financières et budgétaires. Qu'il travaille au cœur d'une direction soutien ou d'une direction clinique, les professionnels des équipes de travail, les fournisseurs externes, les employés de l'organisation ou les gestionnaires peuvent constituer ses principaux clients. Il accomplit des tâches de nature logique et mathématique tout en faisant preuve de jugement et d'une bonne capacité d'analyse. L'autonomie, le jugement professionnel et la débrouillardise sont primordiaux pour exercer ces fonctions. Le sens de l'organisation, la gestion des priorités et la capacité de faire plusieurs tâches à la fois sont au nombre des compétences requises pour œuvrer dans cette famille de postes.

En plus des compétences liées aux 4 valeurs du CCSMTL, cet examen évalue les compétences suivantes :

RÉPARTITION DES POINTS DE CET EXAMEN	
1) Esprit logique et mathématique	30%
2) Jugement professionnel et capacité d'analyse	15%
3) Sens de l'organisation et gestion des priorités	15%
4) Autonomie et débrouillardise	15%
5) Gestion du stress	15%
6) Aptitudes cléricales	10%

Il s'agit d'un examen à choix multiples. Ce test est d'une durée d'une heure (1h00).

La note de passage de cet examen est de 70%.

C) FAMILLE C : Fonctions liées à des opérations administratives ou application de procédures en soutien à des équipes de travail

Ce test mesure les compétences d'un employé en ce qui a trait à des opérations administratives ou à l'application de procédures en soutien à des équipes de travail. Qu'il travaille au cœur d'une direction soutien ou d'une direction clinique, les professionnels des équipes de travail, les fournisseurs externes, les employés de l'organisation ou les gestionnaires peuvent constituer ses principaux clients. Il peut accomplir des tâches administratives seul tout en travaillant en équipe. L'autonomie, le jugement professionnel et l'adaptation sont primordiaux pour exercer ces fonctions. Le sens de l'organisation, la gestion des priorités et la capacité de faire plusieurs tâches à la fois sont au nombre des compétences requises pour œuvrer dans cette famille de postes.

En plus des compétences liées aux 4 valeurs du CCSMTL, cet examen évalue les compétences suivantes :

RÉPARTITION DES POINTS DE CET EXAMEN	
1) Sens de l'organisation et gestion des priorités	30%
2) Travail d'équipe, entraide et relations interpersonnelles	20%
3) Jugement professionnel et capacité d'analyse	20%
4) Autonomie et débrouillardise	15%
5) Flexibilité et adaptation	15%

Il s'agit d'un examen à choix multiples. Ce test est d'une durée d'une heure (1h00).

La note de passage de cet examen est de 70%.

D) FAMILLE D : Fonctions liées à la gestion d'activités de remplacement, des horaires et des demandes

Ce test mesure les compétences d'un employé en ce qui a trait à la gestion d'activités de remplacement, à la gestion des horaires ou à la gestion de différentes demandes. Qu'il travaille au cœur d'une direction soutien ou d'une direction clinique, il assure majoritairement des tâches de liste de rappel, en lien avec la gestion d'horaire ou la gestion de plusieurs réquisitions ou demandes. Les professionnels des équipes de travail, les fournisseurs externes, les employés de l'organisation ou les gestionnaires peuvent constituer ses principaux clients. Il accomplit des tâches de nature administratives en faisant preuve de jugement et d'un sens de l'organisation irréprochable. L'employé qui travaille dans ce type de poste est capable de bien tolérer le stress, de bien gérer l'insatisfaction et a la faculté de gérer plusieurs demandes à la fois. L'autonomie, la débrouillardise et la capacité d'analyse sont au nombre des compétences requises pour œuvrer dans cette famille de postes.

En plus des compétences liées aux 4 valeurs du CCSMTL, cet examen évalue les compétences suivantes :

RÉPARTITION DES POINTS DE CET EXAMEN	
1) Gestion du stress	25%
2) Sens de l'organisation et gestion des priorités	25%
3) Orientation vers la clientèle	20%
4) Autonomie et débrouillardise	15%
5) Jugement professionnel et capacité d'analyse	15%

Il s'agit d'un examen à choix multiples. Ce test est d'une durée d'une heure (1h00).

La note de passage de cet examen est de 70%.