

IRISteam

# Les fonctions-types et les compétences associées

Le Service Ressources Humaines

---

## Les fonctions-types

1. Les compétences des fonctions de classe 0 .....	3
• Assistant logistique	
2. Les compétences des fonctions de classe 1 .....	4
• Helpdesk Operator	
• Secretary	
3. Les compétences des fonctions de classe 2 .....	5
• Cartographer	
• IT Technician	
• Officer	
• Support Implementation	
• Web Officer	
4. Les compétences des fonctions de classe 3 .....	6
• Geomatician	
• IS Engineer	
• Analyst Programmer	
• Team Leader	
• BI Consultant	
5. Les compétences des fonctions de classe 4 .....	7
• Advisor	
• Technical leader	
• Implementation Manager	
• Project Analyst	
• DBA	
• Account Manager	

6.	Les compétences des fonctions de classe 5 .....	8
	• Business Consultant	
	• Project Manager	
	• IS Architect	
	• Service Manager	
7.	Les compétences des fonctions de classe MM .....	9
	• Service Head	
8.	Les compétences des fonctions de classe SM .....	10
	• Department Director	

# 1. Les compétences des fonctions de classe 0

Fonction(s)	<b>Assistant Logistique</b>	
Compétences Corporate	S'engager dans son travail	S'impliquer entièrement dans le travail en donnant toujours le meilleur de soi-même et en cherchant à atteindre la meilleure qualité. Persévérer même en cas de frustration, d'opposition, de tension ou face à un travail fastidieux.
	Collaborer	Créer et améliorer l'esprit d'équipe afin d'atteindre les objectifs communs, partager ses propres avis, idées ou connaissances tout en respectant les besoins et les contributions d'autrui.
	Adopter une orientation client	Comprendre les besoins et les exigences du client (interne ou externe) et l'accompagner de façon adéquate et proactive dans son processus de décision ou de résolution de problèmes. S'assurer de sa satisfaction en lui fournissant un service personnalisé et en entretenant des contacts constructifs avec celui-ci.
Compétences de rôle	Traiter l'information	Identifier et structurer les données d'information, établir des liens de cause à effet entre les différents éléments d'information tout en distinguant l'essentiel de l'accessoire.
	Organiser son travail	Structurer différentes tâches en établissant une liste de priorités et en accomplissant celles-ci de façon systématique et efficace, dans le temps imparti.
Compétences de classe	Travailler avec précision et rigueur	Travailler de manière systématique en vérifiant et en contrôlant l'exactitude de ce que l'on livre de manière à assurer la qualité de son travail.
	Respecter les instructions et/ou les procédures	Effectuer des tâches répétitives de façon indépendante selon les instructions et normes en vigueur, en utilisant à cette fin les moyens techniques et matériels appropriés.

## 2. Les compétences des fonctions de classe 1

Fonction(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Helpdesk Operator</b></li> <li>• <b>Secretary</b></li> </ul>	
Compétences Corporate	S'engager dans son travail	S'impliquer entièrement dans le travail en donnant toujours le meilleur de soi-même et en cherchant à atteindre la meilleure qualité. Persévérer même en cas de frustration, d'opposition, de tension ou face à un travail fastidieux.
	Collaborer	Créer et améliorer l'esprit d'équipe afin d'atteindre les objectifs communs, partager ses propres avis, idées ou connaissances tout en respectant les besoins et les contributions d'autrui.
	Adopter une orientation client	Comprendre les besoins et les exigences du client (interne ou externe) et l'accompagner de façon adéquate et proactive dans son processus de décision ou de résolution de problèmes. S'assurer de sa satisfaction en lui fournissant un service personnalisé et en entretenant des contacts constructifs avec celui-ci.
Compétences de rôle	Traiter l'information	Identifier et structurer les données d'information, établir des liens de cause à effet entre les différents éléments d'information tout en distinguant l'essentiel de l'accessoire.
	Organiser son travail	Structurer différentes tâches en établissant une liste de priorités et en accomplissant celles-ci de façon systématique et efficace, dans le temps imparti.
Compétences de classe	Respecter les instructions et/ou les procédures	Effectuer les tâches répétitives de façon indépendante selon les instructions et normes en vigueur, en utilisant à cette fin les moyens techniques et matériels appropriés.
	Ecouter activement	Chercher à comprendre son interlocuteur en demandant des éclaircissements, en s'intéressant à ce qu'il fait et en se mettant à sa place, afin de cerner son message dans sa globalité.

### 3. Les compétences des fonctions de classe 2

Fonction(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Cartographer</b></li> <li>• <b>IT Technician</b></li> <li>• <b>Officer</b></li> <li>• <b>Support Implementation</b></li> <li>• <b>Web Officer</b></li> </ul>	
Compétences Corporate	S'engager dans son travail	S'impliquer entièrement dans le travail en donnant toujours le meilleur de soi-même et en cherchant à atteindre la meilleure qualité. Persévérer même en cas de frustration, d'opposition, de tension ou face à un travail fastidieux.
	Collaborer	Créer et améliorer l'esprit d'équipe afin d'atteindre les objectifs communs, partager ses propres avis, idées ou connaissances tout en respectant les besoins et les contributions d'autrui.
	Adopter une orientation client	Comprendre les besoins et les exigences du client (interne ou externe) et l'accompagner de façon adéquate et proactive dans son processus de décision ou de résolution de problèmes. S'assurer de sa satisfaction en lui fournissant un service personnalisé et en entretenant des contacts constructifs avec celui-ci.
Compétences de rôle	Traiter l'information	Identifier et structurer les données d'information, établir des liens de cause à effet entre les différents éléments d'information tout en distinguant l'essentiel de l'accessoire.
	Organiser son travail	Structurer différentes tâches en établissant une liste de priorités et en accomplissant celles-ci de façon systématique et efficace, dans le temps imparti.
Compétences de classe	Être orienté solutions	Dégager des solutions efficaces à partir de son expérience et de ses connaissances. Prendre des initiatives et formuler des alternatives pour mettre en œuvre la solution la plus adaptée à chaque problème.
	Travailler avec précision et rigueur	Travailler de manière systématique en vérifiant et en contrôlant l'exactitude de ce que l'on livre de manière à assurer la qualité de son travail.

## 4. Les compétences des fonctions de classe 3

Fonction(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Geomatician</b></li> <li>• <b>IS Engineer</b></li> <li>• <b>Analyst Programmer</b></li> <li>• <b>Team Leader</b></li> <li>• <b>BI Consultant</b></li> </ul>	
Compétences Corporate	S'engager dans son travail	S'impliquer entièrement dans le travail en donnant toujours le meilleur de soi-même et en cherchant à atteindre la meilleure qualité. Persévérer même en cas de frustration, d'opposition, de tension ou face à un travail fastidieux.
	Collaborer	Créer et améliorer l'esprit d'équipe afin d'atteindre les objectifs communs, partager ses propres avis, idées ou connaissances tout en respectant les besoins et les contributions d'autrui.
	Adopter une orientation client	Comprendre les besoins et les exigences du client (interne ou externe) et l'accompagner de façon adéquate et proactive dans son processus de décision ou de résolution de problèmes. S'assurer de sa satisfaction en lui fournissant un service personnalisé et en entretenant des contacts constructifs avec celui-ci.
Compétences de rôle	Traiter l'information	Identifier et structurer les données d'information, établir des liens de cause à effet entre les différents éléments d'information tout en distinguant l'essentiel de l'accessoire.
	Organiser son travail	Structurer différentes tâches en établissant une liste de priorités et en accomplissant celles-ci de façon systématique et efficace, dans le temps imparti.
Compétences de classe	Travailler avec précision et rigueur	Travailler de manière systématique en vérifiant et en contrôlant l'exactitude de ce que l'on livre de manière à assurer la qualité de son travail.
	S'auto-développer	Planifier et gérer son propre développement en fonction des possibilités, de ses intérêts et de ses ambitions, en remettant en question de façon critique son propre fonctionnement et en s'enrichissant continuellement par de nouvelles connaissances.

## 5. Les compétences des fonctions de classe 4

Fonction(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Advisor</b></li> <li>• <b>Technical Leader</b></li> <li>• <b>Implementation Manager</b></li> <li>• <b>Project Analyst</b></li> <li>• <b>DBA</b></li> <li>• <b>Account Manager</b></li> </ul>	
Compétences Corporate	S'engager dans son travail	S'impliquer entièrement dans le travail en donnant toujours le meilleur de soi-même et en cherchant à atteindre la meilleure qualité. Persévérer même en cas de frustration, d'opposition, de tension ou face à un travail fastidieux.
	Collaborer	Créer et améliorer l'esprit d'équipe afin d'atteindre les objectifs communs, partager ses propres avis, idées ou connaissances tout en respectant les besoins et les contributions d'autrui.
	Adopter une orientation client	Comprendre les besoins et les exigences du client (interne ou externe) et l'accompagner de façon adéquate et proactive dans son processus de décision ou de résolution de problèmes. S'assurer de sa satisfaction en lui fournissant un service personnalisé et en entretenant des contacts constructifs avec celui-ci.
Compétences de rôle	Communiquer	Transmettre des messages de manière claire, exhaustive et compréhensive et s'assurer d'être compris par ses interlocuteurs. Echanger des idées tout en faisant preuve d'écoute active.
	Conceptualiser	Comprendre et structurer des informations sous un angle plus large. Etre capable de traiter l'information à un niveau abstrait et, sur base de celle-ci, de développer des concepts (modèles, schémas théoriques...) et/ou d'utiliser des modèles conceptuels.
Compétences de classe	Conseiller	Fournir des conseils à ses interlocuteurs et développer avec eux une relation de confiance basée sur son expertise.
	Travailler de façon autonome	Penser, adopter un point de vue et agir de manière indépendante dans ses domaines de compétences et/ou dans de nouvelles situations.

## 6. Les compétences des fonctions de classe 5

Fonction(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Business Consultant</b></li> <li>• <b>Project Manager</b></li> <li>• <b>IS Architect</b></li> <li>• <b>Service Manager</b></li> </ul>	
Compétences Corporate	S'engager dans son travail	S'impliquer entièrement dans le travail en donnant toujours le meilleur de soi-même et en cherchant à atteindre la meilleure qualité. Persévérer même en cas de frustration, d'opposition, de tension ou face à un travail fastidieux.
	Collaborer	Créer et améliorer l'esprit d'équipe afin d'atteindre les objectifs communs, partager ses propres avis, idées ou connaissances tout en respectant les besoins et les contributions d'autrui.
	Adopter une orientation client	Comprendre les besoins et les exigences du client (interne ou externe) et l'accompagner de façon adéquate et proactive dans son processus de décision ou de résolution de problèmes. S'assurer de sa satisfaction en lui fournissant un service personnalisé et en entretenant des contacts constructifs avec celui-ci.
Compétences de rôle	Communiquer	Transmettre des messages de manière claire, exhaustive et compréhensive et s'assurer d'être compris par ses interlocuteurs. Echanger des idées tout en faisant preuve d'écoute active.
	Conceptualiser	Comprendre et structurer des informations sous un angle plus large. Etre capable de traiter l'information à un niveau abstrait et, sur base de celle-ci, de développer des concepts (modèles, schémas théoriques...) et/ou d'utiliser des modèles conceptuels.
Compétences de classe	Gérer des projets et des services	Evaluer et gérer efficacement les personnes, les moyens, le budget et le temps liés à un projet/service. Effectuer un suivi régulier et apporter les modifications nécessaires en fonction des objectifs à atteindre.
	Influencer	Parvenir à obtenir l'approbation et le soutien d'autrui à propos d'opinions ou d'une manière de procéder grâce à son influence et aux méthodes d'argumentation appropriées.

## **7. Les compétences des fonctions de classe MM**

Fonction(s)	<b>Service Head</b>	
Compétences Corporate	S'engager dans son travail	S'impliquer entièrement dans le travail en donnant toujours le meilleur de soi-même et en cherchant à atteindre la meilleure qualité. Persévérer même en cas de frustration, d'opposition, de tension ou face à un travail fastidieux.
	Collaborer	Créer et améliorer l'esprit d'équipe afin d'atteindre les objectifs communs, partager ses propres avis, idées ou connaissances tout en respectant les besoins et les contributions d'autrui.
	Adopter une orientation client	Comprendre les besoins et les exigences du client (interne ou externe) et l'accompagner de façon adéquate et proactive dans son processus de décision ou de résolution de problèmes. S'assurer de sa satisfaction en lui fournissant un service personnalisé et en entretenant des contacts constructifs avec celui-ci.
Compétences de rôle	Coacher et développer	Accompagner et guider ses collaborateurs dans leur développement. Apporter un feedback constructif tant sur le plan de leurs réalisations que de leur comportement.
	Fédérer et motiver	Créer et maintenir un climat positif propice à la réalisation des objectifs communs et veiller à l'implication et à la reconnaissance de chacun au sein de l'équipe.
Compétences de classe	Gérer (planifier, organiser, déléguer) et contrôler	Planifier le travail au sein de son équipe en tenant compte des ressources appropriées (profils), des budgets, et ce compte tenu des objectifs du service, des délais et des priorités. Déléguer, contrôler et corriger la bonne exécution de ces différentes activités.
	S'investir pour atteindre les résultats	Concentrer ses efforts afin d'obtenir les résultats attendus. S'investir et assumer la qualité des prestations fournies en identifiant les opportunités et en mettant des actions ciblées au bon moment et dans les délais impartis.

## 8. Les compétences des fonctions de classe SM

Fonction(s)	Department Director	
Compétences Corporate	S'engager dans son travail	S'impliquer entièrement dans le travail en donnant toujours le meilleur de soi-même et en cherchant à atteindre la meilleure qualité. Persévérer même en cas de frustration, d'opposition, de tension ou face à un travail fastidieux.
	Collaborer	Créer et améliorer l'esprit d'équipe afin d'atteindre les objectifs communs, partager ses propres avis, idées ou connaissances tout en respectant les besoins et les contributions d'autrui.
	Adopter une orientation client	Comprendre les besoins et les exigences du client (interne ou externe) et l'accompagner de façon adéquate et proactive dans son processus de décision ou de résolution de problèmes. S'assurer de sa satisfaction en lui fournissant un service personnalisé et en entretenant des contacts constructifs avec celui-ci.
Compétences de rôle	Diriger des équipes	Diriger des équipes (pluridisciplinaires) en fonction des objectifs de l'entreprise, en coordonnant les activités liées à ces objectifs et en s'appuyant sur le Middle Management.
	Inspirer	Avoir de l'influence à long terme sur autrui en transmettant, par ses attitudes et son comportement, la vision et les valeurs de l'entreprise au sein de celle-ci.
Compétences de classe	Gérer le business	Développer et mettre en place des processus, méthodologies et structures propres à son métier au sein de son département. Initier et coordonner les changements nécessaires en fonction des circonstances.
	Soutenir une vision	Soutenir et faire sienne une vision, une mission, ayant un impact positif à moyen et à long terme, en intégrant des données complexes provenant du marché. Elaborer dans cette perspective un plan stratégique cohérent pour son département.