



Profil de compétences : Communications – Conseiller

FACULTÉ D'ADAPTATION

S'adapter afin de travailler efficacement dans des situations changeantes ou ambiguës, et avec des personnes et des groupes divers

Niveau 3 : S'adapte à des besoins très variés.

- S'adapte aux idées et initiatives nouvelles liées à des questions ou à des situations très variées.
- Soutient les grands changements qui remettent en question les méthodes de fonctionnement traditionnelles.
- Adapte son style interpersonnel à des personnes et à des groupes très différents, dans un éventail de situations.
- Adapte ses plans et ses priorités en prévision des changements.

ORIENTATION CLIENT

Fournir un excellent service aux clients internes ou externes, en répondant à leurs besoins immédiats et changeants

Niveau 3 : Fournit de la valeur ajoutée.

- Cherche des moyens d'ajouter de la valeur au-delà des demandes immédiates des clients.
- Répond aux besoins sous-jacents et à long terme des clients.
- Améliore les systèmes et les processus de prestation de services à la clientèle.
- Prévoit les préoccupations et les besoins futurs des clients.

MODÈLE D'INTÉGRITÉ

Traiter les autres avec équité, honnêteté et respect, et renforcer ainsi l'intégrité de l'organisation ainsi que les relations de confiance nouées dans le milieu de travail et dans la communauté au sens large

Niveau 1 : Agit de manière juste et éthique à l'égard des autres.

- Traite toujours tout le monde sur un pied d'égalité, avec équité, honnêteté et respect.
- S'abstient d'adopter un comportement ou un langage discriminatoire ou offensant.
- Se concentre sur la réussite de l'organisation plutôt que sur ses intérêts personnels.
- Honore toujours les promesses faites aux autres et les engagements pris envers ceux-ci.
- Présente les faits et les circonstances de manière transparente, peu importe la complexité des faits.

- Protège les renseignements de nature confidentielle et délicate, et ne les transmet qu'aux personnes qui en ont besoin.
- Respecte ses principes éthiques même dans les circonstances les plus difficiles.

SOUCI DU DÉTAIL

Travailler de manière consciencieuse, méthodique et rigoureuse pour garantir l'exactitude et la qualité des produits et services fournis

Niveau 3 : Manifeste un souci de la rigueur et de l'exactitude.

- Repère de nombreuses sources et méthodes d'information pour s'assurer que tous les détails sont pris en compte.
- Revoit les travaux des autres pour s'assurer qu'ils sont exacts et complets.
- Fait un suivi pour vérifier que les autres ont bien accompli leurs tâches et ont respecté leurs engagements.
- Vérifie que le travail a été effectué conformément aux procédures et aux normes établies.

COMMUNICATION

Communiquer clairement et respectueusement avec différents publics, aussi bien à l'oral qu'à l'écrit

Niveau 3 : Adapte la communication.

- Module la communication (p. ex. contenu, style, ton et mode) selon les divers publics et lectorats ciblés.
- Saisit les messages non verbaux de publics divers qui l'aident à déterminer quand et comment modifier sa méthode de communication choisie pour véhiculer le message efficacement.
- Communique avec divers échelons de la hiérarchie, parfois sans préparation.
- Comprend les besoins, les motivations ou les préoccupations complexes ou sous-jacents des autres et communique bien malgré le caractère délicat de la situation.
- Communique les nuances importantes et le contexte pour faciliter la compréhension du message ou du document.

CAPACITÉS TECHNIQUES ET FONCTIONNELLES

Comprendre et appliquer des connaissances et des compétences de nature technique et fonctionnelle pour atteindre les objectifs de travail, tout en restant à l'affût des nouveautés dans le domaine et en cherchant sans cesse à se perfectionner

Niveau 3 : Montre des connaissances et aptitudes intermédiaires.

- Suit les procédures habituelles pour accomplir les tâches courantes, s'il y a lieu.
- Fait appel à ses connaissances et compétences techniques et fonctionnelles dans diverses situations courantes, avec peu ou pas de conseils.
- Sollicite le soutien et les conseils de ses supérieurs dans des situations nouvelles ou plus complexes.

CONSCIENCE DE L'ORGANISATION

Comprendre les rouages, la structure, la culture et la répartition des pouvoirs aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'organisation et au sein du Parlement dans son ensemble, et mettre en application ces connaissances pour résoudre des problèmes et obtenir les résultats voulus

Niveau 2 : Comprend et utilise les structures et processus informels de l'organisation.

- Discerne les structures, la culture, les règles, la dynamique des pouvoirs et les processus de décision informels et tacites
- Établit un réseau informel de relations qui faciliteront l'atteinte des objectifs.
- Présente des arguments fondés sur la compréhension des groupes informels ayant des intérêts communs.
- Reconnaît les contraintes non formulées de l'organisation □ ce qui est possible ou impossible à certains moments ou à certains niveaux.
- Se sert à la fois de canaux ou de réseaux formels et informels pour obtenir de l'information et de l'aide en vue d'atteindre des objectifs de travail.

RÉFLEXION STRATÉGIQUE

Envisager et synthétiser les divers aspects d'une question, examiner toutes les options et répercussions et établir des cadres pour guider l'analyse et la prise de mesures

Niveau 1 : Traite des renseignements complexes sur différents aspects d'une question.

- Reconnaît les priorités de l'organisation qui sont liées à son domaine de travail.
- Explique le rôle des principaux acteurs qui peuvent être touchés par des enjeux ou des décisions prises dans son domaine de travail.
- Décrit les liens entre son travail et celui de l'organisation.
- Évalue judicieusement divers facteurs exigeant la collecte et l'analyse de renseignements et de données sur des aspects particuliers d'une question.
- Donne des explications qui tiennent compte de différents aspects d'une situation ou d'un événement.
- Examine les options viables sur la base d'analyses des données et des renseignements.

DIRECTION D'ÉQUIPE

Assumer un rôle dirigeant pour aider les autres à obtenir d'excellents résultats

Niveau 1 : Répond aux besoins fondamentaux de l'équipe.

- Veille à ce que les membres de l'équipe aient accès à l'information dont ils ont besoin (p. ex. informe les autres des décisions qui les concernent, explique les raisons des décisions).
- Veille à ce que les membres de l'équipe disposent des ressources et de l'équipement essentiels à leur travail.
- S'entretient avec respect et régularité avec les différents membres de l'équipe, sans favoritisme.
- Accepte la diversité au sein de l'équipe.
- Fait respecter les normes de santé et de sécurité au travail afin de protéger les membres de l'équipe.