



Profil de compétences : Diffusion de l'information– Technicien

FACULTÉ D'ADAPTATION

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

Niveau 2 : S'adapte à la situation.

- Modifie son comportement ou son approche selon la situation.
- Applique les règles ou les procédures en faisant preuve de flexibilité selon la situation, tout en continuant de respecter les valeurs de l'organisation.
- Adapte son comportement pour s'acquitter efficacement de ses tâches dans des conditions changeantes ou incertaines.

ORIENTATION CLIENT

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

Niveau 2 : Entretien des relations avec les clients.

- Exerce un suivi auprès des clients pendant et après la prestation de services afin de vérifier que leurs besoins ont bien été satisfaits.
- Tient les clients informés de l'évolution des services qu'ils reçoivent et des changements qui les concernent.
- Maintient le service à la clientèle pendant les périodes critiques.
- Traite les problèmes des clients par ordre de priorité.

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.

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.

EXTRACTION ET ANALYSE DE DONNÉES ET D'INFORMATION

Repérer l'information et les données dans un vaste choix de sources, les extraire, puis les analyser pour dégager des idées et du sens

Niveau 3 : Montre des connaissances et aptitudes intermédiaires, et applique la compétence, avec peu ou pas de conseils, dans toutes les situations habituelles. Nécessite des conseils pour gérer les situations nouvelles ou plus complexes.

- Traite des données et de l'information complexes tirées de diverses sources.
- Évalue les sources de données en fonction de critères objectifs.
- Fait appel à l'expertise des autres pour trier et comparer des renseignements ou pour clarifier un problème.
- Maximise l'utilisation de la technologie disponible pour repérer l'information pertinente.
- Traite de grandes quantités de données et distingue l'information pertinente de celle qui ne l'est pas dans des délais serrés.
- Communique les résultats des tâches d'extraction et d'analyse de manière à ce que le public visé puisse les utiliser et les exploiter.

SOUCI DE LA QUALITÉ

Mettre en œuvre les procédures et les normes pour garantir des résultats de qualité et prendre des mesures pour détecter ou régler les problèmes de qualité, selon le cas

Niveau 2 : Respecte systématiquement les normes de qualité établies par l'organisation.

- Répond à des questions de base sur les politiques et procédures d'assurance de la qualité établies par l'organisation.
- Personnifie les normes de qualité établies par l'organisation.
- Cherche des occasions d'améliorer l'exécution du travail afin de rehausser la qualité des résultats.

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.

TRAVAIL D'ÉQUIPE

Travailler en collaboration avec d'autres personnes pour atteindre les objectifs de l'organisation

Niveau 2 : Prend l'initiative d'aider les autres et de les faire participer.

- Amorce la collaboration avec les autres.
- Assume des responsabilités supplémentaires afin de faciliter l'atteinte des objectifs de l'équipe.
- Sollicite les suggestions des autres membres de l'équipe sur les sujets qui les concernent.
- Donne des idées aux autres membres de l'équipe lorsqu'il y a lieu de le faire.

RAISONNEMENT LOGIQUE

Analyser, structurer et organiser l'information afin de communiquer clairement le contenu aux publics visés; déterminer les points forts et les points faibles de l'information; établir les liens entre des concepts connexes et formuler des suggestions et des recommandations utiles

Niveau 2 : Analyse l'information et repère les ambiguïtés à corriger.

- Évalue les répercussions, les utilisations, les lacunes et les limites de l'information.
- Établit les relations entre des concepts qui ne semblent pas liés à première vue.
- Reconnaît les problèmes sous-jacents et cherche de l'information complémentaire pour étoffer le produit ou le service final attendu.
- Remet en question l'information avec sa logique et sa pensée critique.
- Tire des conclusions logiques fondées sur de l'expérience pertinente, des connaissances, de l'information contextuelle et un effort intellectuel.