



## Profil de compétences : Gestion 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 1 : Répond aux besoins immédiats des clients.

- Répond aux besoins des clients de manière opportune, professionnelle, utile et courtoise.
- Laisse clairement voir aux clients que leurs points de vue comptent.
- S'efforce de respecter les normes de service en toutes circonstances.

### 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.

## GESTION DES RESSOURCES D'INFORMATION ET DU SAVOIR

Comprendre et appliquer les procédures requises pour la sélection, l'acquisition, l'organisation, la description, la récupération, la préservation et la diffusion des ressources d'information et du savoir de types, médias et formats variés

**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.**

- Applique les méthodes et les pratiques appropriées pour gérer tout le cycle de gestion des ressources d'information et du savoir, de la création ou de l'acquisition à l'élimination.
- Applique les politiques et les procédures appropriées à la gestion des ressources de données, d'information et du savoir.
- Donne accès aux meilleures ressources d'information et du savoir publiées à l'externe et créées à l'interne.
- Montre une compréhension du contenu et du format des ressources d'information et du savoir, notamment par la capacité de sélectionner, d'analyser, de décrire et de diffuser ces ressources.
- Diffuse du contenu à l'échelle de l'organisation à l'aide d'une gamme d'outils donnant accès aux ressources d'information et du savoir.
- Surveille le marché de l'information et évalue les ressources qui pourraient être utiles afin d'en recommander l'achat ou l'acquisition selon les besoins.

## 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.

## SOUCI DU DÉTAIL

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

**Niveau 2 : Reconnaît l'information moins évidente.**

- Vérifie les hypothèses et l'information avant d'y souscrire.
- Demande aux autres de vérifier ou de revoir son travail.

- Revoit toute l'information pertinente ou tous les aspects d'une situation avant d'agir ou de prendre une décision.

## **ESPRIT D'INITIATIVE**

Gérer les situations et les problèmes de manière proactive et persistante, en saisissant les occasions qui se présentent

### **Niveau 2 : Règle les problèmes du moment.**

- Prend des mesures pour régler les problèmes dans son domaine de responsabilité au lieu d'attendre ou d'espérer qu'ils se règlent eux-mêmes.
- Essaie différentes méthodes et solutions pour régler un problème.
- N'abandonne pas facilement lorsque des difficultés importantes surviennent.

## **TRAVAIL D'ÉQUIPE**

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

### **Niveau 1 : Collabore avec d'autres personnes.**

- Fait preuve d'honnêteté et d'équité dans ses rapports avec les autres, en traitant les différences de chacun avec considération et respect.
- Accomplit sa juste part du travail.
- Demande l'aide des autres membres de l'équipe au besoin.
- Aide les autres membres de l'équipe.
- Transmet toute l'information pertinente aux autres.

## **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.