



Profil de compétences : Recherche et analyse – Analyste (RAN 1- 3)

FACULTÉ D'ADAPTATION

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

| RAN-01 | RAN-02 | RAN-03 |
|---|---|--|
| <p>Niveau 2: S'adapte à la situation.</p> <ul style="list-style-type: none">• 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. | <p>Niveau 3: S'adapte à des besoins très variés.</p> <ul style="list-style-type: none">• 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. | <p>Level 4: Adapte les plans et les objectifs.</p> <ul style="list-style-type: none">• Adapte les plans d'un projet ou de l'organisation pour répondre à de nouvelles exigences et priorités.• Révise les objectifs de projets quand les circonstances l'exigent.• Réagit rapidement aux possibilités ou aux risques qui se présentent. |

ORIENTATION CLIENT

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

| RAN-01 | RAN-02 | RAN-03 |
|---|---|--|
| <p>Niveau 2: Entretien des relations avec les clients.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. | <p>Niveau 3: Fournit de la valeur ajoutée.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. | <p>Niveau 4: Fournit des conseils éclairés.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fournit des conseils éclairés, en formulant des avis indépendants sur les problèmes complexes des clients et de nouvelles initiatives, et en contribuant au processus décisionnel. • Encourage les clients à examiner des questions difficiles lorsque c'est dans leur intérêt. • Défend les intérêts des clients auprès de la haute direction en proposant des solutions qui répondent aux besoins des clients et de l'organisation. |

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

| RAN-01 | RAN-02 | RAN-03 |
|--------|--------|--------|
|--------|--------|--------|

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

| RAN-01 | RAN-02 | RAN-03 |
|--|--|--|
| <p>Niveau 3: Manifeste un souci de la rigueur et de l'exactitude.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. | <p>Niveau 4: Repère l'information pertinente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Repère l'information pertinente et superflue à la lecture de documents complexes, dans des délais serrés. • Schématise toute la logistique et les détails d'une situation pour une mise en œuvre sans heurt et sans erreur. • Encadre les autres et leur conseille des méthodes et des outils pour qu'ils s'assurent de l'exactitude de leur travail. | <p>Niveau 5: Relève les détails cachés, mais importants, au milieu d'éléments d'information qui peuvent déconcentrer.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relève tous les détails pertinents qui ne sont pas évidents dans divers documents complexes et techniques. • Relève les subtilités des décisions prises. • Se conforme aux normes de précision et de qualité les plus rigoureuses dans son travail. • Propose des améliorations à apporter aux processus pour assurer l'exactitude et la qualité des produits et services fournis par son équipe |

| | | |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Vérifie que le travail a été effectué conformément aux procédures et aux normes établies. | | |
|---|--|--|

RECHERCHE

Comprendre la nature de l'information requise, déterminer comment repérer les données et les extraire des sources pertinentes, et analyser l'information pour formuler des recommandations et produire des rapports utiles à la prise de décisions

| RAN-01 | RAN-02 | RAN-03 |
|--|--------|---|
| <p>Niveau 4: Montre des connaissances et aptitudes avancées, et applique la compétence dans des situations nouvelles ou complexes. Donne des conseils à d'autres professionnels.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Communique les résultats et les conclusions de la recherche pour renforcer les capacités des clients et des collègues. • Donne des commentaires et des conseils pour aider les autres à cerner plus précisément les problèmes, à établir des comparaisons et à effectuer des distinctions critiques. • Exploite une perspective et un bagage de connaissances aussi larges qu'approfondis pour faire des déductions. • Explique les résultats de recherche et formule des conclusions et recommandations à l'intention des clients s'il y a lieu. | | <p>Niveau 5: Montre des connaissances et aptitudes spécialisées, et applique la compétence dans les situations les plus complexes. Élabore de nouvelles approches, méthodes ou politiques dans le domaine. Est reconnu à titre d'expert, à l'interne ou à l'externe.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encadre les autres pour les aider à choisir, à utiliser et à adapter des méthodes de recherche et des sources d'information afin de satisfaire le mieux possible à leurs besoins. • Analyse les divers résultats de recherche et recense les nouvelles avenues • Fait des déductions complexes à partir d'un solide bagage de connaissances générales et des renseignements contextuels. • Supervise d'autres personnes qui produisent |

| | |
|--|---|
| | des rapports complets et exacts contenant un résumé du processus de collecte et d'analyse de données. |
|--|---|

TRAVAIL D'ÉQUIPE

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

| RAN-01 | RAN-02 | RAN-03 |
|--|---|--|
| <p>Niveau 1: Collabore avec d'autres personnes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. | <p>Niveau 2: Prend l'initiative d'aider les autres et de les faire participer.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. | <p>Niveau 3: Favorise le travail d'équipe.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconnaît la contribution et les efforts des autres membres de l'équipe à leur juste valeur. • Fait des efforts exceptionnels pour aider les autres membres de l'équipe. • Favorise l'esprit d'équipe. • Offre à tous les membres de l'équipe l'occasion de contribuer aux discussions de groupe. • Contribue à établir des consensus au sein de l'équipe. |

RÉFLEXION ANALYTIQUE

Analyser des données et en faire la synthèse afin de comprendre les problèmes, de déterminer des options et d'appuyer la prise de décisions éclairées

| RAN-01 | RAN-02 | RAN-03 |
|---|--|--------|
| <p>Niveau 3: Analyse les situations complexes.</p> <ul style="list-style-type: none"> Analyse chaque situation complexe en examinant les éléments qui la composent. Évalue d'autres causes ou façons possibles d'interpréter de l'information complexe. Établit des liens entre des situations qui semblent distinctes. Met en évidence les lacunes dans l'information et formule des hypothèses afin de poursuivre l'analyse ou de prendre des mesures. | <p>Niveau 4: Applique des techniques d'analyse générale.</p> <ul style="list-style-type: none"> Intègre de l'information provenant de sources diverses, qui comportent souvent de grandes quantités de renseignements. Réfléchit d'avance aux étapes à venir, en prévoyant les résultats probables, avant de déterminer le meilleur plan d'action. Élabore des cadres conceptuels qui orientent l'analyse en établissant des modèles de liens complexes entre les divers éléments et événements dans le milieu opérationnel. | |

COMMUNICATION

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

| RAN-01 | RAN-02 | RAN-03 |
|--|--|--------|
| <p>Niveau 3: Adapte la communication.</p> | <p>Niveau 4: Communique des messages complexes.</p> <ul style="list-style-type: none"> Communique des questions complexes de manière claire et crédible à des publics très variés. | |



| | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• 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. | <ul style="list-style-type: none">• Traite les questions difficiles sans préparation (p. ex. questions de cadres supérieurs, de hauts fonctionnaires, de groupes d'intérêts ou des médias).• Obtient de l'appui pour des idées ou des initiatives au moyen d'une communication à fort impact.• Rédige des textes sur des questions complexes et très pointues (p. ex. politique, droit, science, économie, affaires internationales, procédure parlementaire).• Analyse les documents rédigés pour en vérifier l'exactitude, la clarté et l'influence et les modifier s'il y a lieu. |
|--|---|

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

| RAN-01 | RAN-02 | RAN-03 |
|--|---|--|
| <p>Niveau 1: Comprend et utilise les structures et processus formels de l'organisation.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilise les structures, règles, procédures et processus formels de l'organisation afin d'obtenir des résultats. • Décrit l'environnement général dans lequel l'organisation évolue. • Explique les processus décisionnels et les postes de pouvoir officiels dans l'organisation. | <p>Niveau 2: Comprend et utilise les structures et processus informels de l'organisation.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 | <p>Niveau 3: Comprend et utilise la culture, le climat et la dynamique des pouvoirs au sein de l'organisation.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Propose des solutions satisfaisantes, fondées sur la compréhension des enjeux et de la culture de son organisation et d'autres organisations. • Reconnaît ce qui est et n'est pas acceptable ou possible à certains moments en raison de la culture, du climat et de la dynamique des pouvoirs au sein de l'organisation. • Anticipe des résultats en raison de sa compréhension de la culture et de la dynamique des pouvoirs au sein de l'organisation. • Explique la façon dont les décisions sont prises au sein de l'organisation, ainsi que les personnes qui les prennent ou les influencent. • Utilise sa connaissance du rôle des |



| | | |
|--|---|---|
| | l'information et de l'aide en vue d'atteindre des objectifs de travail. | membres de l'organisation pour former des alliances et obtenir des résultats. |
|--|---|---|