



## Profil de compétences : Gestion de l'information – 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 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.

## **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 4 : Montre des connaissances et aptitudes avancées, et applique la compétence dans des situations nouvelles ou complexes. Donne des conseils à d'autres professionnels.**

- Applique les théories, les principes et les pratiques de gestion des ressources d'information et du savoir pour trouver des solutions pratiques à des problèmes complexes.
- Montre une compréhension du contenu et du format des ressources d'information et du savoir permettant d'évaluer de manière critique, de choisir, d'acquérir, d'organiser, de décrire, d'analyser et de diffuser ces ressources.
- Veille au respect des procédures et des politiques pour une gestion efficace des ressources d'information et du savoir.
- Négocie bien avec les parties concernées, les vendeurs et les fournisseurs de contenu dans le milieu de l'information.
- Forme et encadre les autres en ce qui concerne les bonnes pratiques de gestion des ressources d'information et du savoir.

## **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 3 : Évalue et encadre les autres en ce qui concerne les normes de qualité.**

- Explique les politiques et procédures d'assurance de la qualité de l'organisation.
- Travaille de façon à respecter systématiquement les normes de qualité établies par l'organisation et à donner l'exemple à cet égard.
- Examine le travail des autres pour s'assurer du respect des normes de qualité de l'organisation.
- Informe la direction lorsque des problèmes et enjeux liés à la qualité se manifestent.

## **SOUCI DU DÉTAIL**

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

**Niveau 4 : Repère l'information pertinente.**

- 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.

**ESPRIT D'INITIATIVE**

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

**Niveau 3 : Gère les occasions ou les problèmes imminents (" imminent " n'implique pas nécessairement une crise).**

- Intervient afin d'éviter un problème imminent.
- Tire parti d'une occasion imminente.
- Propose des moyens d'obtenir de meilleurs résultats ou d'ajouter de la valeur sans se limiter à la situation présente.
- Fait preuve de persévérance dans la recherche d'occasions pour faire avancer les objectifs de l'organisation à court terme.

**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

**Niveau 3 : Analyse les situations complexes.**

- 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.

**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.