



Profil de compétences : Gestion – Superviseur

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 2 : Gère efficacement les dilemmes éthiques au sein des équipes.

- Définit pour les employés des attentes précises quant aux comportements éthiques à adopter dans le milieu de travail.
- Amorce la discussion sur les aspects éthiques de différentes situations.
- Cerne les dilemmes éthiques et prend les mesures nécessaires pour les éviter et les prévenir.
- Vérifie que toutes les décisions respectent les valeurs générales de l'organisation avant qu'elles ne soient mises en œuvre.
- Encourage les membres de l'équipe à dénoncer les manquements à l'éthique qu'ils constatent.
- Reconnaît les comportements qui favorisent la transparence et l'honnêteté.

GESTION DU PERSONNEL

Gérer les autres de manière à ce que leur travail contribue aux objectifs de l'organisation, c'est-à-dire les aider à se perfectionner, constituer des équipes, résoudre les conflits et appliquer les politiques du milieu de travail²

Niveau 2 : Gère une petite équipe et met en place des pratiques de gestion du personnel.

- Préside des groupes de travail afin de piloter des processus de collecte d'information.
- Planifie le travail des membres de l'équipe selon les objectifs de celle-ci.
- Évalue le rendement personnel en fonction de critères justes et en tenant compte de la diversité.
- Gère les plaintes relatives aux droits de la personne (p. ex. harcèlement, discrimination) dès le signalement des incidents.
- Résout les problèmes personnels ou interpersonnels qui nuisent au rendement.
- Suit les politiques et les processus des ressources humaines en ce qui concerne l'acheminement des problèmes aux échelons supérieurs.

PRISE DE DÉCISIONS

Faire appel à la pensée critique, à un sens aigu des affaires et aux valeurs de l'organisation pour prendre des décisions comportant divers niveaux de risque et d'ambiguïté

Niveau 2 : Prend des décisions fondées sur l'interprétation des lignes directrices et des politiques.

- Applique des lignes directrices et des procédures qui exigent une certaine interprétation pour tenir compte des exceptions.
- Prend des décisions simples fondées sur de l'information généralement appropriée.
- Compare l'importance de divers facteurs pour certains aspects particuliers d'une question.
- Reconnaît quand l'analyse est suffisante pour prendre une bonne décision.
- Cerne les répercussions possibles de ses décisions.

SOUCI D'OBTENIR DES RÉSULTATS

Concentrer ses efforts sur l'atteinte de résultats de grande qualité, conformes aux normes de l'organisation

Niveau 3 : Aide les autres à respecter systématiquement les normes.

- Aide les autres à être plus efficaces.
- Encourage les autres à suivre son exemple pour atteindre l'excellence et les conseille à cette fin.
- Propose des idées pour améliorer les méthodes de travail et les résultats.

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 4 : Montre des connaissances et aptitudes avancées.

- Traite les questions nouvelles ou complexes dans le domaine technique ou fonctionnel.
- Adapte les approches aux nouvelles situations.
- Explique les méthodes et les concepts avancés ou complexes.
- Conseille les autres dans le domaine technique ou fonctionnel.
- Recommande la meilleure façon de procéder dans des situations complexes.

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.

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.