



Profil de compétences : Recherche et analyse – Agent

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.

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.

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

Niveau 2 : Montre des connaissances et aptitudes pratiques, et applique la compétence, avec des conseils, dans des situations courantes peu complexes.

- Adapte l'approche de recherche choisie pour extraire des données de sources très variées, les analyser, en faire la synthèse
- Met au point des stratégies de recherche complexes pour extraire des données utiles de nombreuses sources.
- Fait appel à sa connaissance des tendances pour mieux repérer les sources d'information les plus utiles.
- Consulte de nouvelles sources d'information pour retenir celles qui répondent le mieux aux besoins.
- Établit des liens entre les projets de collecte d'information en cours et les anciens projets de recherche.
- Évalue la validité d'anciennes données et conclusions ainsi que d'hypothèses courantes.
- Sollicite l'aide d'experts pour distinguer et préciser les questions de recherche vagues.
- Fait des déductions fondées sur l'information disponible et une expérience précise préalable.
- Fait état des constatations effectuées dans le cadre de la recherche dans des documents complets et exacts où l'information est résumée de façon concise, neutre et utile, afin de répondre le mieux possible aux besoins des clients.

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.

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 2 : **Repère les liens essentiels dans l'information.**

- Reconnaît les liens et les modèles essentiels dans l'information et les données.
- Tire des conclusions logiques fondées sur une analyse approfondie de l'information.
- Reconnaît les causes et conséquences de mesures prises et d'événements, qui ne sont pas toujours évidentes.
- Anticipe les obstacles lors de la préparation des prochaines étapes.

COMMUNICATION

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

Niveau 1 : **Présente clairement l'information.**

- Écoute et prête attention de manière active et objective.
- Présente l'information et les faits avec logique en utilisant les formulations et le vocabulaire qui conviennent dans tous les formats applicables (p. ex. courriels et autres documents écrits, conversations téléphoniques, exposés).
- Transmet l'information lorsqu'on lui demande.
- Communique respectueusement les messages aux autres.
- Rédige des documents courts et factuels (p. ex. courriels, notes, correspondance courante) sans fautes de grammaire, d'orthographe et de ponctuation.

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 1 : Comprend et utilise les structures et processus formels de l'organisation.

- 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.