

GLOSSAIRE DES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE ET SAVOIR-ÊTRE

Tel que mentionné précédemment, le profil du titulaire présente trois catégories de compétences génériques requises en terme de savoir, savoir-faire/habilités et savoir-être/attitudes/comportements. La présente section vise à définir l'ensemble des compétences utilisées dans les profils rédigés.

Liste des savoirs

Savoirs	Définition
Connaissances liées à l'organisation	Connaissances liées à la compréhension de l'environnement organisationnel externe et interne qui guident les actions de l'organisation et de l'employé.
Connaissances liées à la clientèle	Connaissances du profil de la clientèle, du bénéficiaire et ou de la communauté qui sont desservis dans l'exercice de l'emploi.
Connaissances liées au poste	Connaissances techniques à maîtriser pour être en mesure de réaliser les tâches liées à l'emploi.

Liste des savoir-faire/habilités

Savoir-faire/habilités	Définition
Analyse et résolution de problème	Cibler l'ensemble des données pertinentes, les causes et les conséquences d'un problème donné, établir des liens cohérents entre celles-ci, et mettre au point des solutions efficaces.
Animation de processus de groupe et de réunions	Définir des objectifs précis à atteindre. Animer des processus et des réunions adaptés aux participants. Vulgariser les notions clés abordés. Assurer une synthèse et un suivi du processus de groupe et/ou de réunions.
Capacité à gérer un budget	Planifier et assurer un suivi de l'utilisation optimale et proactive des ressources financières de façon continue. S'assurer de l'exactitude des données financières et du respect du budget alloué.
Capacité à intervenir lors de situation d'urgence ou de crise	Savoir intervenir efficacement et rapidement lors de situations imprévues nécessitant une intervention immédiate. Faire preuve de résilience lors d'une situation d'urgence ou de crise.
Capacité décisionnelle et initiative	Entreprendre des actions de son propre chef quand la situation l'exige, utiliser son jugement et prendre des décisions dans le meilleur intérêt de la clientèle, de l'équipe et de l'organisation.
Capacité en gestion des ressources financières, humaines et matérielles	Savoir optimiser l'utilisation des ressources financières, humaines et matérielles prévues lors de la planification du travail au niveau du budget, de l'échéancier et du nombre de ressources humaines allouées.
Délégation	Manifester sa confiance envers les compétences d'un employé en lui déléguant la responsabilité d'une tâche ou d'un mandat et offrir son soutien ainsi que les ressources nécessaires pour atteindre les objectifs.
Direction	Communiquer clairement ses directives de travail et utiliser des mécanismes efficaces permettant d'offrir un encadrement de façon constante et ce, malgré un contexte pouvant être ambigu.
Esprit de synthèse	Utiliser une approche structurée, logique et cohérente afin de dégager des éléments significatifs (faits, données et informations cohérentes) pour obtenir une vue d'ensemble d'une situation ou d'un problème.
Gestion du changement	Saisir les opportunités ou à anticiper différentes possibilités permettant l'élaboration et l'implantation de solutions innovatrices. Utiliser des méthodes, des techniques et des moyens mis en place pour faciliter une transformation et aboutir plus rapidement à des résultats d'évolution.

GLOSSAIRE DES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE ET SAVOIR-ÊTRE (SUITE)

Liste des savoir-faire/habilités (suite)

Savoir-faire/habilités	Définition
Gestion de projet	Diriger et coordonner des ressources humaines et matérielles tout au long de la vie d'un projet en utilisant des techniques de gestion pour atteindre des objectifs prédéfinis d'envergure, de coût, de temps, de qualité et de satisfaction des parties prenantes.
Gestion du temps et des priorités	Identifier les enjeux d'une situation donnée. Choisir les actions à réaliser en considérant de multiples facteurs d'une situation donnée. Prioriser les actions à réaliser en assurant le respect des échéanciers et des délais requis.
Habilités de communication à l'oral	Exprimer sa pensée de façon claire à l'oral. Faire preuve d'écoute active. Faciliter la circulation de l'information dans l'organisation pour favoriser des rapports de travail positifs et productifs et faire preuve de stratégie dans la collecte et la coordination des renseignements.
Habilités rédactionnelles	Déterminer l'objectif du message à transmettre, utiliser le langage approprié et le rédiger avec clarté et précision.
Innovation et créativité	Être ouvert aux nouvelles idées. Soumettre des idées, trouver des solutions créatives et proposer des changements.
Jugement et discernement	S'interroger avec exigence et rationalité quant aux informations disponibles avant de prendre une décision. Anticiper les conséquences de ses actions et décisions.
Négociation	Échanger des idées, des renseignements et des opinions avec d'autres tout en tentant de les influencer pour parvenir ensemble à des décisions, à des conclusions ou à des solutions.
Orientations vers la clientèle	Centrer ses actions sur les besoins et la satisfaction du client tant dans la conception, dans l'organisation que dans la prestation des services.
Orientations vers les résultats	Démontrer un souci d'amélioration continue de manière à atteindre un rendement optimal au sein de son équipe par l'établissement d'objectifs clairs, la mise en place de mécanismes de suivi et l'évaluation des résultats obtenus. S'appliquer dans son travail, être rigoureux et consciencieux dans la qualité des activités réalisées.
Organisation	Utiliser et répartir adéquatement les tâches à réaliser.
Polyvalence	Détenir une diversité d'habiletés et de savoir-faire pouvant être utilisée selon les situations.
Sens de la planification et de l'organisation	Établir un plan comportant les objectifs à atteindre de façon claire, réaliste et mesurable. Établir les moyens à mettre en œuvre pour y parvenir dans les délais prévus. Prévoir des ressources et échéanciers pour la réalisation d'activités. Organiser les activités de façon à atteindre l'objectif fixé. Utiliser adéquatement son temps et celui des autres. Gérer les ressources avec efficacité et efficience.
Sens de l'observation	Accorder une importance aux détails et être sensible aux faits et aux gestes des gens qui l'entourent.

GLOSSAIRE DES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE ET SAVOIR-ÊTRE (SUITE)

Liste des savoir-être/attitudes et comportements

Savoir-être/attitudes et comportements	Définition
Autonomie	Être à l'aise dans un contexte qui offre un minimum d'encadrement. Pouvoir travailler par soi-même, sans dépendre des autres, ni attendre de directives pour exécuter des projets ou des activités. Prendre des décisions et agir seul de façon fiable. Créer ses propres normes d'excellence.
Capacité à gérer son stress et à tolérer l'ambiguïté	Conserver le contrôle de ses émotions en situation stressante et maintenir un rendement stable sous pression dans des situations ambiguës ou incertaines. S'adapter en fonction des imprévus.
Capacité à travailler en équipe	Créer et maintenir un climat de collaboration. Favoriser le partage d'information. Contribuer à l'atteinte de cibles communes.
Capacité d'adaptation	S'adapter à différentes situations imprévues en ajustant son comportement aux nouvelles exigences de l'environnement et faire preuve de flexibilité face aux changements sans éprouver de difficulté ou d'inconfort majeur.
Diplomatie	Démontrer une habileté sociale à tenir compte du contexte et des enjeux internes/externes et à développer des stratégies de communication adaptées. Faire preuve de tact et de finesse dans la résolution d'une situation.
Discrétion et respect de la confidentialité	Traiter avec discernement les informations reçues dans le cadre du travail. Préserver le secret et ne pas divulguer les informations reçues dans le cadre du travail.
Dynamisme	Faire preuve d'enthousiasme et de détermination, déployer un haut niveau d'énergie.
Gestion de conflit	Chercher à établir des relations harmonieuses au travail, trouver les sources de conflits ainsi que des solutions efficaces pour désamorcer les situations conflictuelles.
Habilités relationnelles (ouverture et facilité à établir des contacts et empathie)	Être d'un abord facile. Mettre les interlocuteurs à l'aise. Faire preuve d'empathie (comprendre les sentiments d'une autre personne).
Honnêteté/intégrité	Agir de manière conforme aux règles de la morale, de la loyauté.
Leadership	Prendre les décisions qui s'imposent dans des situations de tout ordre et ce, au bon moment. Savoir réunir et mobiliser les ressources humaines en vue de l'atteinte des cibles communes.
Patience	Persévérer dans une activité ou dans un travail de longue haleine, sans se décourager. Faire preuve de calme et de courtoisie en toute circonstance.
Persévérance	Faire preuve d'acharnement, de ténacité et d'endurance face à une situation ou une problématique dans le cadre de son travail.
Ponctualité	Respecter l'heure et les délais alloués à une rencontre, un rendez-vous ou à un travail à réaliser.
Rigueur	Faire preuve d'exactitude, de précision et de logique. Faire preuve de constance dans l'exécution de ses tâches.
Sens des responsabilités	Démontrer un sentiment d'obligation et d'engagement face à l'organisation et dans la réalisation de ses responsabilités tout en acceptant les conséquences de ses actes.