



Guide de référence sur **les capacités et qualités** exigées au travail

Compilation par
CÉLINE LEDUC

Sous la supervision
d'**ANDRÉE MARTINEAU**

2022

COMPILATION PAR

Céline Leduc

SOUS LA SUPERVISION DE

Andrée Martineau

© 2022 evolupro

Tous droits réservés

evolupro.com



Table des Matières

CAPACITÉS EXIGÉES AU TRAVAIL 8

A		E	
Analyser	9	Élaborer une vision	17
Analyser les questions en matière de politiques	9	Encadrement	17
Animer	10	Établir les priorités	18
Application des règles et modalités	10	Établir un réseau de relations	18
Apprendre	10	Éthique et valeurs	18
Aptitudes à l'ordinateur	11	Évaluation et amélioration des services	19
Arithmétique	11	Faciliter	19
Assurer le suivi	12	F	
B		Faire des recommandations et prodiguer des conseils	20
Bâtir des alliances	12	Former des partenariats et entretenir de bonnes relations	20
C		G	
Capacité en recherche analytique	13	Gérer par l'action	21
Collecte de données diagnostiques	13	Gérer son temps	22
Collaborer	14	Gouvernance	22
Communiquer	14	H	
Compréhension organisationnelle	14	Habiletés à faire des exposés.	22
Conception de formation	15	I	
Conseiller	15	Interpréter	23
Consulter	15	J	
Contrôler	16	Joindre le geste à la parole	23
Créativité	16	M	
D		Motiver	23
Diriger	16		
Donner un sens aux choses	17		

<hr/>		Souci du détail	27
N		Souplesse de comportement	28
Négociier	24	Susciter l'engagement	28
<hr/>		Synthétiser	28
O		<hr/>	
Organiser	24	T	
<hr/>		Travailler en équipe	28
P		Travailler sous pression	29
Planifier	25	<hr/>	
Planifier et organiser	25	U	
Prendre des responsabilités	25	Utiliser la technologie	29
Procéder à des entrevues	26	<hr/>	
<hr/>		V	
R		Vision	30
Raisonnement	26		
Réflexion stratégique et analytique	26		
Relations interpersonnelles	27		
Résoudre des problèmes	27		
<hr/>			
S			

QUALITÉS EXIGÉES AU TRAVAIL 31

<hr/>		<hr/>	
A		J	
Adaptabilité	32	Jugement	39
Attitude positive	32	<hr/>	
Autonomie	32	L	
<hr/>		Leadership	40
C		<hr/>	
Confiance en soi	33	M	
Créativité	33	Maturité	40
<hr/>		Minutie	41
D		Motivation	41
Diplomatie	34	<hr/>	
Discernement	34	O	
Discrétion	34	Orienté vers les résultats	41
<hr/>		Ouverture aux autres	42
E		<hr/>	
Empathie	34	P	
Enthousiasme	35	Persistance	42
Entregent	35	Perspicacité	42
Esprit d'équipe	36	<hr/>	
Esprit de collaboration	36	R	
Esprit de décision	36	Rationalité	43
Esprit de persuasion	37	Respect	43
Éthique professionnelle	37	<hr/>	
Évolution et apprentissage	37	S	
<hr/>		Sens du service à la clientèle	44
F		Souplesse	46
Fiabilité	37	<hr/>	
<hr/>		T	
I		Tact	46
Influence	38	Tolérance interpersonnelle	46
Initiative	38		
Innovation	39		
Intégrité	39		

BIBLIOGRAPHIE **47**

Ce document se veut une compilation
complète des documents suivants
facilitant la consultation des lecteurs. 47



Capacités exigées au travail

ANALYSER — Relever et examiner en détail les éléments d'une situation ou d'un problème, réunir l'information pertinente et établir les liens logiques entre les différents éléments d'information

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Essayer de comprendre un problème ou une situation en l'examinant en détail et en s'attaquant à sa source.
- Déterminer les relations de cause à effet.
- Trouver de l'information valable.
- Déterminer les questions importantes et en tire des conclusions logiques en examinant un par un les éléments constituant d'un problème.
- Formuler des recommandations rationnelles, réalistes et judicieuses à prendre en étudiant tous les faits et toutes les solutions possibles.
- Prendre des décisions à partir de l'information, même incomplète, dont il dispose, si la situation l'exige.
- Tirer des conclusions solides en tenant compte de la situation et des personnes concernées.
- Passer rapidement à l'action.

ANALYSER LES QUESTIONS EN MATIÈRE DE POLITIQUES — Capacité de reconnaître les questions et les facteurs importants en matière de politiques, de colliger et d'évaluer l'information requise pour orienter la prise de décisions, de proposer ou de mettre en application des solutions qui tiennent compte des préoccupations politiques et pratiques

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Cerner rapidement les questions et les préoccupations importantes en matière de politiques.
- Démontrer une bonne compréhension des facteurs environnementaux (y compris les intervenants concernés) qui ont une incidence sur les questions en matière de politiques.
- Reconnaître les possibilités stratégiques et les problèmes possibles associés aux questions en matière de politiques.
- Choisir les meilleures approches de recherche et de consultation (approches rentables et efficaces) pour aborder les questions en matière de politiques.
- Colliger de l'information variée, incluant des résultats de recherches, afin de peindre un tableau cohérent sur lequel est fondée la prise de décisions.
- Proposer ou appliquer des solutions aux problèmes en matière de politiques qui tiennent compte des préoccupations pratiques et politiques.

ANIMER — Capacité d’animer ou de guider une discussion ou une activité de groupe, de favoriser le consensus, de résoudre un problème ou d’atteindre un objectif collectif

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Veiller à ce que la documentation nécessaire soit disponible.
- Faire en sorte que chacun ait la chance de participer et d’être entendu.
- Encourager le partage d’information et tenir les gens au courant des préoccupations collectives.
- Préparer et utiliser un répertoire de techniques d’animation afin que le groupe suive une orientation, dégage des idées, analyse des problèmes et en arrive à un consensus.
- Encadrer bien la discussion pour éviter les digressions.
- Faciliter le règlement des conflits et des divergences d’opinion entre les membres du groupe.
- Faire preuve de confiance et de respect.
- Être sensible aux besoins individuels et collectifs.

APPLICATION DES RÈGLES ET MODALITÉS — Capacité de comprendre un ensemble de règles, de lignes directrices et de modalités administratives, et de les appliquer de façon logique à des situations concrètes, afin de formuler des recommandations ou de prendre des décisions conséquentes

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Cerner et comprendre les éléments critiques d’un cas ou d’une situation.
- Déterminer l’information adéquate (p. ex., une politique ou une pratique administrative) dans une situation ou un cas donné.
- Prendre des décisions ou formuler des recommandations de façon cohérente et logique.
- Reconnaître les situations exigeant un niveau d’intervention supplémentaire.
- S’adresser à des personnes bien informées pour obtenir des renseignements ou clarifier un problème.

APPRENDRE

- Apprendre peut inclure l’apprentissage comportemental, qui porte sur de nouvelles façons de diriger les gens; l’apprentissage contextuel, qui transmet les connaissances sur l’environnement; l’apprentissage conceptuel, qui traite de nouvelles façons de penser, de voir et d’être; et l’apprentissage analytique, qui fournit diverses méthodes pour planifier les processus
- L’apprentissage peut se faire par les expériences de travail; les relations avec les patrons, les pairs, les subordonnés et la collectivité professionnelle; ou par des études et de la formation reconnues
- Acquérir des connaissances, une compréhension ou des habiletés par des études, de la formation, de l’enseignement théorique ou de l’expérience
- Comprendre rapidement des idées et des concepts nouveaux

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Comprendre les directives.
- Développer constamment des habiletés.
- Se tenir à jour dans son domaine d'expertise.
- Ne pas hésiter à poser des questions en cas de doute.
- Chercher les occasions d'apprendre, de relever de nouveaux défis ou de faire preuve de leadership.
- Reconnaître ses faiblesses et essaie de trouver des réponses aux questions.
- Essayer de trouver des solutions aux problèmes.

APTITUDES À L'ORDINATEUR — Accomplit ses fonctions dans un milieu informatisé, fait preuve d'ouverture d'esprit et s'adapte à l'évolution rapide de la technologie

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Tirer le maximum des ressources technologiques disponibles.
- Modifier ses méthodes de travail en fonction des nouvelles technologies.
- Utiliser avec efficacité le matériel et les outils informatiques pour satisfaire aux normes de rendement.
- Apprendre à utiliser et employer la technologie de l'information disponible au Ministère.
- Se tient à l'affût des nouvelles technologies.

ARITHMÉTIQUE — Capacité d'effectuer rapidement et sans erreur un certain nombre d'opérations arithmétiques

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Exécuter avec rapidité et précision les opérations arithmétiques de base (l'addition, la soustraction, la multiplication et la division).
- Comprendre et exécuter facilement des opérations arithmétiques plus complexes (p, ex., les pourcentages, les fractions).
- Exécuter sans difficulté des opérations arithmétiques en utilisant toutes les fonctions d'une calculatrice de base.
- Monter et organiser des feuilles de calcul qui exécutent les opérations arithmétiques de base.

ASSURER LE SUIVI

- Respecte les priorités et les normes dans le cadre d'un programme ou d'un mandat, assure le bon déroulement des opérations et veille à ce que le travail soit effectué conformément à la réglementation et aux délais
- Contrôle une activité en cours et s'assure qu'elle sera terminée à temps et selon les objectifs établis

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Adopter une méthode adéquate et uniforme pour poursuivre et terminer une activité en cours.
- Mettre en place des mécanismes de contrôle pertinents et sensés pour veiller à la productivité.
- Prévoir les problèmes susceptibles de se poser dans le cadre d'une activité et résoudre ces problèmes quand ils se posent.
- Assurer le bon déroulement des opérations.
- Respecter les priorités et les normes inhérentes à une opération.
- Respecte les délais.
- Veiller à l'exactitude du travail et à sa conformité à la réglementation.
- Évaluer les résultats ou le processus et effectuer les ajustements nécessaires.

BÂTIR DES ALLIANCES — Capacité de favoriser une organisation qui réponde aux besoins en la fondant sur des relations efficaces avec les intervenants et les partenaires

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Aider les intervenants et les employés à bien saisir les rôles, les mandats et les opérations du ministère.
- Créer un milieu où les gens cherchent à établir des liens au sein du ministère, ainsi qu'avec les intervenants et les partenaires externes.
- Définir, officialiser et gérer efficacement les rôles et responsabilités.
- Inciter les intervenants et les partenaires à concentrer leurs efforts vers l'obtention des résultats les meilleurs et les mieux adaptés pour les clients.
- Promouvoir les principes de l'engagement des citoyens et de l'inclusion dans les relations avec les intervenants.

CAPACITÉ EN RECHERCHE ANALYTIQUE — Capacité de concevoir des études de recherche ou d'évaluation, d'effectuer la collecte et l'analyse de données avec les méthodes et les outils appropriés et de rédiger des compréhensibles et concis qui résument l'information obtenue par les données

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Effectuer de façon efficace l'extraction, la synthèse et l'interprétation des données tirées de documents, d'études ou de rapports.
- Évaluer de façon éclairée, la fiabilité des sources de données.
- Concevoir des méthodes de recherche et de collecte de données adaptées aux questions traitées.
- Utiliser les méthodes (statistiques) d'analyse qualitative ou quantitative qui sont adaptées aux objectifs particuliers de la recherche.
- Déterminer les outils et les technologies les plus utiles et les mieux adaptés (y compris les applications informatiques) pour répondre aux exigences de la tâche.
- Évalue d'une façon éclairée les résultats des sondages, des questionnaires et d'autres recherches afin d'assurer leur crédibilité, leur cohérence et leur validité.
- Interprète de l'information de nature statistique et qualitative pour en arriver à des conclusions logiques ou pour dégager des tendances significatives.
- Déterminer les meilleurs moyens de présenter les données et les résultats et d'en rendre compte de façon convaincante.
- Faire preuve de sensibilisation critique face à des questions (p.ex. : protection des renseignements personnels, sécurité, nature délicate au plan politique) liées à la divulgation et l'utilisation de renseignements.

COLLECTE DE DONNÉES DIAGNOSTIQUES — Capacité de déterminer quels renseignements sauront éclairer une situation, de trouver les sources d'information les plus utiles et de savoir quelles questions poser pour obtenir les renseignements voulus

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Repérer les meilleures sources d'information.
- Déterminer rapidement les renseignements nécessaires pour clarifier une situation ou prendre une décision.
- Obtenir des renseignements plus complets et plus précis en s'adressant à plusieurs sources.
- Poser avec tact et diplomatie les questions nécessaires pour obtenir tous les renseignements, même en cas de réticence de l'interlocuteur.
- Recueillir des renseignements sans perte de temps.
- Savoir quand consulter pour obtenir des renseignements ou clarifier un problème.

COLLABORER

- La collaboration avec les autres est le fait d'établir et de maintenir de bonnes relations avec un groupe de gens qui permet de contribuer à la réalisation d'un objectif commun.
- Reconnaître que le groupe fait partie intégrante de son environnement de travail par lequel les buts et les objectifs organisationnels peuvent être réalisés.
- Faire preuve de respect et d'inclusivité envers tous les membres du groupe.
- Faire preuve d'allégeance au groupe à tenter d'aider les autres membres.
- Contribuer au bien de l'ensemble du groupe en l'aidant à réaliser l'objectif de travail commun.
- Favoriser la mise en commun des forces individuelles des membres pour s'entraider et améliorer la performance du groupe.

COMMUNIQUER

- Capacité de s'exprimer clairement, ouvertement et de façon concise, tant à l'oral qu'à l'écrit, pour échanger efficacement de l'information et des idées avec les autres et pour démontrer la compréhension, le respect et l'appréciation des perspectives des autres
- Trois principaux types de communication: l'écoute, l'oral et l'écrit
- Comprend l'information, les questions et les instructions

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Précision, clarté, logique, concision et usage (niveau de langue, vocabulaire, grammaire; à l'oral: maintien, non-verbal, etc.)
- Être à l'écoute de son interlocuteur, faire ressortir les éléments essentiels et en facilite la compréhension.
- Utiliser le langage corporel adéquat.
- S'exprimer avec clarté, tenir des propos sensés et maintenir l'intérêt des autres en adoptant le format, le vocabulaire et la langue officielle à l'auditoire
- Encourager les autres à exprimer leurs idées.

COMPRÉHENSION ORGANISATIONNELLE

- Supporter l'atteinte des objectifs stratégiques de l'organisation
- Comprendre les rouages de la fonction publique
- Comprendre mission, vision et lignes d'affaires de l'organisation
- Être sensible aux relations entre les acteurs
- Établir un réseau d'influence à l'intérieur de l'organisation
- Comprendre les rouages/processus décisionnels et savoir les influencer
- Contribuer aux succès des autres lignes d'affaires de l'organisation

CONCEPTION DE FORMATION — Capacité de jumeler les besoins en formation ou en perfectionnement de personnes ou de groupes aux activités ou méthodes d'apprentissage appropriées

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Évaluer efficacement les besoins et les styles d'apprentissage de particuliers ou de groupes.
- Cerner avec précision le niveau de soutien des clients pour une initiative donnée.
- Définir clairement les objectifs.
- Déterminer les méthodes ou les approches qui sont les mieux adaptées aux clients et à la tâche.
- Concevoir des exercices ou des activités d'apprentissage pertinents.
- Concevoir des approches pour assurer le transfert des compétences en situation de travail.

CONSEILLER — Informer toutes les parties des étapes, des mesures et des solutions possibles pour résoudre une situation ou un problème et proposer la ou les meilleures solutions

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Trouver et recommander des solutions pratiques et viables et donner des conseils sur les mesures à prendre.
- Déterminer qui a la capacité et le pouvoir de résoudre un problème.
- Suggérer de nouvelles façons de procéder.
- Exprimer son désaccord sans hésitation et de manière constructive.
- Donner des conseils appropriés, clairs, simples, opportuns et judicieux.

CONSULTER — Capacité de travailler avec un client interne ou externe pour déterminer ses besoins, trouver des solutions possibles et présenter des options pour l'aider à choisir la solution qui répond le mieux à ses besoins

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Cerner rapidement les besoins du client.
- Reconnaître les relations entre les renseignements pertinents et les circonstances de cas individuels.
- Puiser dans diverses sources d'information et consulter des personnes-ressources pour trouver des idées.
- Faire intervenir le client dans le processus décisionnel.
- Fournir une aide efficace au client au moment d'évaluer les besoins et options et de recommander les mesures à suivre.
- Se rendre accessible aux clients et rester sensible à leurs besoins.

CONTRÔLER

- Maintenir les priorités et les normes d'un programme ou d'un mandat
- Voir au bon déroulement des opérations et s'assurer que le travail se fait dans le respect des règlements et des délais
- Surveiller les activités en cours, s'assurer qu'elles seront terminées à temps et qu'elles répondront aux objectifs établis

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Utiliser une approche appropriée et uniforme pour poursuivre et terminer les activités en cours.
- Appliquer les mécanismes appropriés et valables pour surveiller la productivité.
- Prévoir les problèmes qui pourraient surgir pendant une activité et les résoudre le cas échéant.
- Voir au bon déroulement des opérations.
- Respecter les priorités et les normes inhérentes à une opération.
- Respecter les dates d'échéance.
- S'assurer que le travail est fait correctement et conformément aux règlements.
- Évaluer les résultats ou le processus et apporter les modifications nécessaires.

CRÉATIVITÉ

- Générer des idées et des solutions créatrices
- Se montrer ouvert à de nouvelles données, approches et la prise de risques
- Inventer de nouvelles façons de faire des affaires
- Promouvoir un environnement propice à la créativité
- Remettre en question les façons de voir établies et générer des solutions innovatrices

DIRIGER — Avoir la capacité d'influencer l'opinion, l'attitude et le comportement d'autrui

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Gagner le respect, l'attention et la confiance d'autrui.
- Conseiller et orienter efficacement.
- Inspirer et motiver.
- Inciter son entourage à chercher à améliorer son rendement.
- Élaborer une vision ou en faire la promotion, favoriser l'atteinte des objectifs.
- Maximiser le potentiel des employés au moyen d'activités de formation et de perfectionnement.
- Déléguer des tâches au besoin.

DONNER UN SENS AUX CHOSES — Capacité de composer avec un environnement en traduisant la pensée en action

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Accepter le changement et l'assumer comme étant un processus normal et courant visant à se transformer et à s'améliorer.
- Confronter les idées des gens pour trouver des solutions novatrices.
- Identifier le contexte, les tendances, les modèles et les liens.
- Visualiser l'avenir et rallier les gens pour relever ces nouveaux défis.

ÉLABORER UNE VISION

- Visualiser le résultat final à atteindre et le décrire de manière convaincante
- Dresser un plan pour accélérer la croissance d'une organisation

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Définir les valeurs et les croyances fondamentales pour guider l'organisation vers l'avenir.
- Susciter de l'intérêt et de l'enthousiasme pour la vision et un engagement à la soutenir.
- Prévoir les obstacles qui pourraient se dresser et prendre des mesures pour les éviter.

ENCADREMENT — Capacité de favoriser l'apprentissage et le perfectionnement chez les autres, d'évaluer correctement les besoins, de fournir des occasions pertinentes d'apprentissage et d'offrir une rétroaction constructive

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Évaluer clairement les besoins.
- Organiser ou proposer des occasions d'apprentissage pratique.
- Fournir en temps opportun une rétroaction constructive.
- Favoriser une approche stratégique de longue durée en matière d'apprentissage.
- Consacrer temps et efforts au processus.

ÉTABLIR LES PRIORITÉS

- Formuler des méthodes visant à assurer la bonne marche des activités en vue d'atteindre les objectifs fixés
- Élaborer des plans bien conçus afin de guider des objectifs opérationnels

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Fixer les buts et les objectifs du projet.
- Dresser une liste de toutes les tâches à effectuer.
- Faire intervenir un grand nombre de facteurs dans le processus de planification.
- Identifier ce qui est important : comprendre les véritables objectifs.
- Surligner les tâches urgentes.
- Établir l'ordre de priorité en fonction de l'importance et de l'urgence de chacune des tâches
- Éviter les priorités concurrentes
- Tenir compte de l'effort requis.
- Réviser constamment la liste et demeurer réaliste.

-
- ÉTABLIR UN RÉSEAU DE RELATIONS** — Capacité d'établir de façon proactive des rapports professionnels mutuellement avantageux avec les collègues, les clients et d'autres personnes

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Établir des relations de travail avec des personnes en mesure de fournir des renseignements, un soutien professionnel, des avantages commerciaux ou d'autres formes d'aide.
- Offrir de l'aide, des renseignements pertinents ou d'autres formes de soutien afin d'établir et de maintenir des rapports avec les autres.
- Manifester un intérêt envers les autres.
- Maintenir des relations importantes au moyen de réunions, d'appels téléphoniques ou de rencontres sociales périodiques.
- Mettre les autres à l'aise en réagissant de façon à exprimer de l'intérêt pour les propos des autres.
- Communiquer avec les membres de son réseau et partager l'information avec eux, selon les besoins.
- Interagir efficacement avec des personnes qui ont des antécédents différents.

ÉTHIQUE ET VALEURS

- Soutenir les valeurs de la fonction publique
- Transiger avec des problèmes d'éthiques
- Connaître les valeurs de la fonction publique
- Traiter les gens avec justice, dignité et honorer ses engagements
- Transiger avec des problèmes d'éthique
- Éviter les conflits d'intérêt et maintenir une neutralité politique
- S'assurer que la confiance du public soit préservée
- Agir en fonction de l'intérêt public

ÉVALUATION ET AMÉLIORATION DES SERVICES — Capacité d’offrir des programmes et services de grande qualité, c’est-à-dire mesurer régulièrement le rendement par rapport aux objectifs et aux normes et intervenir au besoin

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Créer et mettre en œuvre des systèmes et des mécanismes efficaces de suivi des activités.
- Veiller à ce que les activités soient effectuées correctement et à l’intérieur des délais.
- Repérer les problèmes de rendement et(ou) de systèmes et prendre les mesures qui s’imposent.
- Formuler des recommandations visant l’amélioration de la prestation des programmes et des services.
- Aider les gens à bien comprendre ce qu’ils devront faire différemment à la suite de changements survenus dans l’organisation.

FACILITER

- Suscite un climat de confiance par des interventions et des conseils pertinents, supervise de façon équitable et respectueuse des employés et les incite à atteindre leurs objectifs
- Explique et dirige des activités et des opérations de façon à atteindre des objectifs organisationnels
- Encourage les initiatives des employés qui cherchent à se perfectionner et les conseille sur le soutien que peut leur apporter l’organisation
- Guide des employés et des équipes et leur permet d’atteindre les objectifs fixés
- Forme des employés en les aidant à mettre en application des connaissances, des méthodes, des pratiques et des procédures, en leur donnant l’exemple et en assurant leur supervision
- Motive les autres et les aide à se prendre en main et à accepter le changement

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Exercer son leadership à bon escient et adopter le style de gestion ou de supervision adéquat.
- Guider efficacement les employés.
- Maximiser le potentiel des employés par la formation et le perfectionnement.
- Gagner la confiance de ses employés et tenir compte de leurs besoins.
- Soutenir et encourage les employés de façon à ce qu’ils atteignent les objectifs.
- S’adapter aux circonstances et aux différents besoins des employés.

FAIRE DES RECOMMANDATIONS ET PRODIGUER DES CONSEILS — Informe les parties des démarches, actions et options possibles dans une situation ou pour un problème donné, et propose les meilleures solutions

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Dégager et recommander des solutions pratiques et viables, touchant les mesures à prendre.
- Déterminer qui a la capacité et le pouvoir de régler le problème :
 - si c'est lui ou elle : prendre les mesures nécessaires.
 - si c'est quelqu'un d'autre : s'assurer de lui fournir toute l'information nécessaire, proposer des solutions de rechange efficaces et fait une recommandation appropriée.
- Suggérer de nouvelles méthodes de travail.
- Faire connaître ses opinions, ses idées.
- Exprimer son désaccord sans hésitation et de façon constructive.
- Donner des conseils pertinents, précis opportuns et de qualité.
- Offrir des conseils judicieux.
- Informer qui de droit des incidents ou des questions sérieuses qui peuvent avoir des répercussions sur les objectifs.
- Informer les parties concernées des solutions possibles ou des mesures à prendre face à un problème ou à une situation.

FORMER DES PARTENARIATS ET ENTRETENIR DE BONNES RELATIONS

- Entretien avec les clients, les fournisseurs, les intervenants, les employés et d'autres groupes des relations qui aident l'organisation à fournir des produits et des services
- Reconnaître des opportunités de partenariat
- Reconnaître, en tant qu'entrepreneur, de meilleures façons d'opérer ainsi que des partenaires stratégiques
- Faire les recherches et préparer des ententes
- Respecter les lois et pratiques du gouvernement
- Gérer des ententes de partenariat

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Créer un réseau informel, qui pourrait aider à accomplir le travail, grâce aux contacts noués avec des gens de l'extérieur, de l'unité de travail.
- Utiliser les réseaux comme source d'information et de soutien.
- Entretien les relations par des visites périodiques, des appels téléphoniques, de la correspondance et sa participation à des réunions et à des activités sociales.
- Rallier les partenaires en tentant de les persuader, de les convaincre, et de les impressionner.
- Influencer les autres même s'il n'a pas d'autorité directe sur eux.

GÉRER PAR L'ACTION

- Élabore et/ou promeut la vision, planifie les activités et facilite l'atteinte des objectifs en accordant la priorité à l'action et à l'initiative des employés
- Met en place des structures, des systèmes et des méthodes qui encouragent l'initiative, l'action et le partage de l'information
- Élabore et établit des mesures permettant de traiter en temps opportun, avec équité et transparence, les questions complexes liées aux programmes et/ou aux opérations, et en fait la promotion auprès de ses employés
- Planifier le travail et déployer ses ressources pour atteindre les résultats
- Établir la direction et les voies à suivre pour l'atteinte des objectifs
- S'assurer de la disponibilité des ressources humaines, financières, en information / technologie / matériel requises pour livrer les résultats attendus
- Tirer avantage de la technologie pour atteindre les résultats
- Appliquer les principes de gestion de projet
- Surveiller la performance et évaluer les résultats tout au long de la mise en œuvre d'un projet
- Planifier le travail et déployer les ressources pour atteindre le résultat escompté ainsi que soutenir l'élan de l'organisation vers la réalisation des buts

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Prendre des décisions en situation difficile.
- Assurer la planification et la mise en œuvre des changements.
- Proposer des plans d'action audacieux. Examiner les stratégies en fonction des besoins de l'organisation.
- Anticiper les répercussions à court et à long terme.
- Prévoir des stratégies de rechange.
- Cerner les cas de rendement insatisfaisant et y remédie.
- Permettre au personnel de concilier vie professionnelle et vie familiale.
- Fixer des objectifs réalistes qui incitent au dépassement.
- Relier la planification, la mesure des résultats et la reddition des comptes aux objectifs ministériels et aux besoins de la clientèle de même qu'assurer une collaboration horizontale avec les partenaires clés.
- Mettre en œuvre des plans de projet et de travail fondés sur une planification solide, et à cette fin.
- Fixer des priorités et des objectifs de travail clairs ainsi qu'établir des moyens utiles de mesurer les résultats.
- Établir les objectifs de qualité et de performance.
- Pratiquer et encourager la prise de risques raisonnables et développer des stratégies pour gérer ces risques.
- Attribuer ou déléguer des tâches de manière efficace.
- Déployer les ressources efficacement.
- Surveiller continuellement l'évolution des projets et programmes. Ajuster le tir fonction des objectifs d'ensemble de ceux-ci s'il y a lieu et évaluer les résultats atteints.

GÉRER SON TEMPS — Gérer les activités en organisant les tâches systématiquement et en gérant son temps efficacement

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Comprendre l'importance du temps.
- Organiser les activités en fonction des objectifs.
- Organiser son travail en se laissant du temps pour répondre aux demandes des clients et réagir aux situations imprévues.
- Établir l'ordre de priorité des activités afin de concentrer les efforts sur les plus importantes.
- Utiliser un agenda et préparer des plans quotidiens, mensuels, trimestriels et annuels.
- Être ponctuel et finir les travaux à temps.

GOVERNANCE — Comprendre l'appareil gouvernemental en ce qui a trait au système parlementaire canadien; à la dynamique des rapports entre les élus et les fonctionnaires; à la répartition du pouvoir, des responsabilités; au processus législatif et de l'obligation de rendre compte; au processus menant à la création de lois; au processus de prise de décision gouvernemental; à l'étendue des mécanismes protégeant l'intérêt et les biens publiques; et à l'impact des lois sur la fonction publique

HABILETÉS À FAIRE DES EXPOSÉS — Capacité de préparer et d'effectuer des exposés qui sont claires, intéressants et efficaces.

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Établir un plan d'exposé clair et logique.
- Choisir un vocabulaire ainsi que des exemples qui conviennent au niveau et à l'expérience de l'auditoire.
- Préparer et utiliser des aides visuelles qui sont claires et frappent l'imagination.
- Gagner rapidement et retenir l'attention de l'auditoire.
- Faire son exposé de façon calme et détendue.
- Utiliser efficacement le temps.
- Veiller à ce qu'il y ait une bonne participation et compréhension des participants.
- Se servir efficacement de ses habiletés en communication non verbale.

INTERPRÉTER

- Comprend les politiques, les lois, les règlements, les procédures, les lignes directrices et/ou les règles, et les applique judicieusement.
- Comprend et explique le sens des paroles et des actions.

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Expliquer les éléments d'une question et est capable de les agencer.
- Donner des exemples pour clarifier un élément.
- Pouvoir démêler des faits afin d'obtenir une idée claire de la situation.
- Évaluer les résultats ou le processus et effectue les ajustements nécessaires.
- Recueillir, agencer, gérer, traiter et assimiler rapidement l'information.
- Comprendre les données essentielles du problème ou de la situation.
- Savoir distinguer les faits des hypothèses ou de l'interprétation des faits.
- Cerner avec justesse le caractère et le comportement des autres, ainsi que la situation dans laquelle ils se trouvent.
- Comprendre ce qui n'est pas évident de prime abord.

-
- JOINDRE LE GESTE À LA PAROLE** — Capacité d'incarner les valeurs de base et un engagement envers l'organisation, sa mission et envers la personne

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Afficher et défendre les principes d'intégrité, de justice, d'équilibre et de respect.
- Affronter le changement et l'adversité avec optimisme et vitalité.
- Bien se connaître et s'engager en regard de l'apprentissage personnel, de l'encadrement et du mentorat.
- Démontrer un engagement pour le bien-être des employés et des clients.
- Encourager l'équilibre vie-travail par l'exemple.
- Respecter les valeurs et les principes de la fonction publique du Canada en travaillant pour le bien de tous.

MOTIVER

- Amener une personne à travailler d'une certaine façon
- Jouer un rôle catalyseur

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Inspirer une attitude positive à l'égard du travail.
- Agir de façon centrée sur la collaboration et la tâche à accomplir.
- Susciter une grande volonté de réussir chez ses coéquipiers.
- Inculquer l'enthousiasme, la loyauté et l'engagement chez les membres de l'équipe à tous les niveaux de l'organisation.

NÉGOCIER — Règle une situation ou conclut un accord grâce à des arguments logiques et à une démarche raisonnée

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Discuter et délibérer afin de traiter une affaire.
- Inciter les autres à l'action.
- Prouver son point de vue.
- Adopter la bonne attitude dans ses rapports avec les autres.
- Faire preuve de jugement quant à la prudence dont il faut user et au plan d'urgence à établir dans le cadre d'une situation donnée.
- Reconnaître les « véritables » intervenants et décideurs et veiller à ce que tous saisissent les conséquences des modalités négociées.
- Poser les bonnes questions et révéler l'information avec mesure afin de recueillir les renseignements nécessaires.
- Prévoir les conséquences, implicites et explicites, de chaque action.
- Tâcher de trouver des solutions profitables à tous ou en arriver à des compromis acceptables le cas échéant.
- Représenter l'équipe ou l'unité de travail efficacement.

ORGANISER — Ordonner un système qui autrement serait compliqué

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Prendre des mesures pour s'assurer que les différentes étapes d'un projet ou d'une tâche se déroulent bien et efficacement.
- Définir les différentes étapes de la mise en œuvre et les systématiser dans un ordre logique.
- Planifier et mettre en œuvre des activités en tenant compte des calendriers d'exécution pour atteindre les résultats escomptés.
- Allouer suffisamment de temps à chaque étape du projet.
- Tenir compte des priorités.
- Utiliser une méthode appropriée et logique pour mettre en œuvre un plan.

PLANIFIER — Établir des objectifs et prendre les mesures voulues pour les atteindre, tenir compte des moyens mis à sa disposition et des obstacles possibles

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Atteindre les objectifs établis en tenant compte des procédures, des règlements OU des circonstances.
- Proposer un processus adapté aux objectifs et aux besoins de l'organisation, tout en tenant compte des ressources disponibles.
- Élaborer un plan OU un processus logique et facile à comprendre.
- Prévoir les effets à court et à long terme.
- Tenir compte des risques et être prêt à toute éventualité.

PLANIFIER ET ORGANISER — Capacité d'élaborer des plans bien conçus afin de guider la réalisation des objectifs opérationnels

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Fixer des buts et objectifs réalistes.
- Faire intervenir un grand nombre de facteurs dans le processus de planification.
- Fixer les priorités adéquatement.
- Utiliser efficacement le temps et les ressources.
- Élaborer les plans de projets à court terme et à long terme.
- Demeurer engagé à atteindre ses objectifs lorsqu'il se heurte à des obstacles et ressent des frustrations.
- Trouver ou créer des moyens pour mesurer le rendement par rapport aux objectifs.

PRENDRE DES RESPONSABILITÉS — Susciter une prise en charge des résultats et une saine gestion des fonds publics

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Canaliser les énergies et les ressources vers les priorités principales des clients.
- Fournir des services de qualité en respectant les échéanciers et le budget.
- Prendre les décisions difficiles en tenant compte des risques et impacts potentiels sur l'organisation.
- Rendre compte de ses engagements et tenir les autres redevables des leurs.

PROCÉDER À DES ENTREVUES — Capacité d'évaluer la situation des clients au moyen de questions efficaces, à savoir leurs besoins personnels et ceux de l'organisation, et d'obtenir les renseignements nécessaires à la prise de décisions

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Créer des liens agréables avec les clients.
- Faire preuve de sensibilité face aux besoins des clients.
- Utiliser une stratégie d'entrevue structurée et logique.
- Être réceptif aux signaux verbaux ou non verbaux.
- Adapter l'approche selon les besoins individuels.
- Diriger l'entrevue de façon à atteindre les objectifs visés.

RAISONNEMENT — Capacité d'analyser des problèmes et des questions prestement et habilement, d'organiser l'information, de repérer les éléments clés, de déterminer les causes sous-jacentes et de dégager des solutions pratiques

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Assimiler rapidement l'information nouvelle et l'appliquer.
- Reconnaître les questions et les faits pertinents.
- Trouver des solutions valables et pratiques.
- Planifier et organiser efficacement son propre travail.

RÉFLEXION STRATÉGIQUE ET ANALYTIQUE — Capacité d'évaluer et de résumer un large éventail de renseignements se rapportant à des tâches ou à des situations complexes, de connaître les possibilités et les obstacles ainsi que de planifier des stratégies en conséquence, et de conceptualiser des approches ou des stratégies pour optimiser les possibilités de réalisation des objectifs

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Évaluer et résumer promptement un large éventail de renseignements complexes:
 - Reconnaît les tendances et les liens qui ne sont pas évidents à première vue.
 - Reconnaît les occasions stratégiques qui permettraient d'accroître la réussite d'un projet ou d'une activité.
- Évalue à fond les risques et les avantages associés à différents plans d'action.
- Élabore des plans d'urgence pour faire face aux problèmes ou aux obstacles.
- Envisage les problèmes, les situations et les événements d'une perspective à long terme.
- Conceptualise des approches ou des stratégies pour optimiser les possibilités de réalisation des objectifs.

RELATIONS INTERPERSONNELLES

- Maintenir des relations de travail coopératives
- Développer son personnel
- Apprécier et reconnaître les contributions de chacun
- Reconnaître et gérer des relations interpersonnelles difficiles
- Émettre ses opinions sans jugement de valeur et traiter chacun équitablement
- Cultiver le réseautage
- Favoriser un alignement des buts organisationnels, professionnels et personnels
- Agir comme mentor
- Assurer une rétroaction sur le rendement à des fins de perfectionnement
- Aider le personnel à utiliser de manière optimale les ressources disponibles

RÉSOUTRE DES PROBLÈMES — Analyser et synthétiser l'information, déterminer les options et faire preuve de jugement pour choisir la meilleure solution

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- S'adapter aux situations.
- Régler efficacement une situation par le raisonnement, la discussion et l'action.
- Imaginer des solutions pratiques et viables.
- Suggérer ou prendre les décisions appropriées.
- Prévoir les problèmes possibles et prendre des mesures préventives.
- Analyser les problèmes pour distinguer les causes des symptômes.
- Consulter diverses sources d'information pour bien cerner les problèmes et les résoudre.
- Trouver une solution ou tirer une conclusion fondée sur un bon raisonnement.

SOUCI DU DETAIL

- Capacité de vérifier si l'information est complète et exacte, et si les erreurs ont été corrigées et d'accomplir les tâches soigneusement et jusqu'au bout
- Capacité de mener à bien tous les aspects d'une tâche
- Capacité de prendre en compte tous les facteurs pertinents
- Capacité d'être minutieux dans la présentation de l'information

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Veiller au respect des règles en vigueur et à ce que l'on utilise les documents appropriés.
- Repérer rapidement et corriger les erreurs dans l'affichage ou la transcription des données.
- Soigner les détails.
- Accomplir les tâches avec minutie et constance.

SOUPLESSE DE COMPORTEMENT

- S'adapter rapidement aux gens et aux circonstances
- Réagit promptement à des opportunités ou des risques
- Acquérir des comportements nouveaux/plus efficaces face à des contextes/rôles changeants

SUSCITER L'ENGAGEMENT — Capacité de créer un milieu de travail attrayant et valorisant**VOIR AUSSI — MOTIVER****COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ**

- Agir afin de renforcer les efforts du ministère à obtenir une main-d'œuvre diversifiée.
- Démontrer son engagement au renouveau et aux langues officielles.
- Développer les capacités de l'organisation par le coaching, la rétroaction sur le rendement et le partage du savoir.
- Favoriser un climat où la prise de décision s'appuie sur le travail d'équipe, la discussion et un débat d'idées.
- Offrir les occasions d'apprentissage et l'appui pour que les gens soient en mesure de remplir leurs engagements.

SYNTHÉTISER — Organiser l'information, extraire les éléments essentiels et intégrer les résultats dans un plan réaliste et pratique**COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ**

- Brosser un tableau logique des situations en rassemblant et en organisant les faits de façon à comprendre l'ensemble du problème ou de la situation.
- Extraire les renseignements essentiels et peser le pour et le contre avant de prendre des décisions importantes.

TRAVAILLER EN ÉQUIPE

- Collaborer avec les autres pour l'atteinte des buts communs
- Contribuer en tant que membre d'une équipe et favoriser la responsabilisation
- Bâtir une culture de coopération, efficacité et service parmi les membres de l'équipe
- Procurer un environnement supportant basé sur la confiance, le respect et l'engagement

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Adhère aux objectifs, décisions et méthodes de travail du groupe
- Partager l'information et participer à toutes les réunions et discussion du groupe.
- Apporter des solutions pertinentes aux problèmes rencontrés par l'équipe tout en respectant les forces et les talents de chaque membre de l'équipe.

- Montrer une attitude de conciliation lors des changements de situation et maintenir de bonnes relations tout au long du travail.
- Prendre des initiatives qui ont été bénéfiques pour l'équipe tout en tenant compte des besoins, sentiments, et des opinions des autres.
- Être engagé dans un projet et fournir la quantité de travail entendue avec les membres de l'équipe.
- S'appliquer à fournir un travail qui respecte le niveau de qualité exigé par l'équipe.
- Gérer les conflits entre les membres de l'équipe et s'employer à trouver des solutions consensuelles (où tout le monde est d'accord)
- Respecter les dates d'échéance exigées par les autres membres du groupe.
- Apprendre à connaître les collègues et à travailler avec eux en faisant preuve d'écoute, de respect et de tact. Fournir un effort conscient pour améliorer le rendement et le fonctionnement de l'équipe par l'utilisation de diverses/nouvelles méthodes.

TRAVAILLER SOUS PRESSION — Demeurer calme et conserver un niveau de rendement dans les situations stressantes

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Travailler rapidement et efficacement.
- Être capable d'écouter, même dans les situations stressantes.
- Demeurer respectueux et poli dans les situations où la communication est difficile.
- Ne pas prendre de décision précipitée.
- Demeurer efficace et garde en tête les objectifs et les priorités, même dans les situations stressantes ou imprévues.
- Planifier les activités en tenant compte des délais et des situations imprévues.

UTILISER LA TECHNOLOGIE — Capacité d'utiliser l'informatique afin d'être très efficace dans l'exécution de son travail

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Utiliser les applications logicielles de base (p. ex., traitement de texte, courrier électronique et autres applications bureautiques).
- Apprendre à utiliser rapidement de nouvelles applications sur ordinateur.
- Profiter des occasions de perfectionner l'utilisation de la technologie.
- Trouver des façons d'intégrer la technologie dans le milieu de travail en vue de simplifier les méthodes de travail externes et internes.
- Pouvoir naviguer efficacement sur Internet.

VISION

- Supporter la vision corporative
- Promouvoir la vision de la fonction publique de l'avenir
- Promouvoir une compréhension commune de la vision corporative
- Guider le développement d'une vision à partir de la base
- Solliciter l'apport de l'entourage pour l'orientation / direction de l'unité de travail
- S'appuyer sur la vision de l'organisation pour orienter le processus décisionnel



Qualités
exigées au travail

ADAPTABILITÉ

- Capacité de faire face à des situations imprévues
- Capacité d'envisager des solutions appropriées ou d'adopter de nouvelles méthodes de travail

VOIR AUSSI — SOUPLESSE

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Modifier son comportement en fonction de responsabilités et de méthodes de travail changeantes.
- S'adapter à des situations inattendues.
- Se conformer aux changements apportés aux règles et aux règlements.

ATTITUDE POSITIVE — Confiance en sa capacité de réussir, même en situation difficile, et volonté d'accepter la responsabilité du succès obtenu grâce à ses efforts

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Croire en ses propres idées et décisions.
- Assumer ses responsabilités.
- Rester calme sous la pression.
- Aborder les problèmes et préoccupations de front, en temps opportun.

AUTONOMIE

- Être capable de travailler à partir de directives générales et d'utiliser les ressources disponibles avant de demander de l'aide
- Maintenir sa façon de faire, avec ou sans encadrement
- Agir avec confiance
- Gérer son apprentissage
- Faire preuve de souplesse
- Être motivé

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Agir de son propre chef.
- Travailler avec un minimum d'encadrement.
- Effectuer son travail en autonomie.
- Trouver des solutions aux problèmes.
- Ne pas solliciter l'approbation des autres pour la tâche la plus simple.
- Relèver et corriger ses erreurs.
- Établir son propre plan d'action.
- Établir l'ordre des priorités.
- Contrôler la qualité de son travail.
- Se savoir capable d'accomplir la tâche qui nous incombe.

- Présenter des idées avec conviction, tout en admettant d'autres points de vue
- Faire preuve d'autonomie ou faire bande à part lorsque la situation l'exige
- Se tenir personnellement responsable de l'issue d'événements.
- Agir sans qu'on le lui demande expressément.
- Demander de la rétroaction sur son rendement.
- Évaluer ses points forts et ses points faibles.
- Maintenir et actualiser ses objectifs de carrière
- Modifier son comportement en fonction de la rétroaction reçue ou de l'auto-analyse de ses erreurs
- Participer pleinement aux programmes de formation, au besoin

CONFIANCE EN SOI

- Conserver aplomb / confiance dans des situations stressantes et exigeantes
- S'attendre au succès et maintenir un climat de travail sain par son assurance personnelle et son sens de direction
- Conserver sang-froid et professionnalisme
- Assumer la responsabilité de ses décisions même lorsqu'il y a risque d'échecs
- Soutenir une idée/position même lorsqu'impopulaire
- Transiger avec l'ambigu tout en conservant sa direction

CRÉATIVITÉ

- Capacité d'inventer des choses ou d'apporter des idées
- Capacité d'innover ou d'apporter des changements en introduisant des éléments nouveaux
- Originalité dans l'élaboration de nouveaux concepts, théories et procédures, ou dans l'amélioration, la modification ou le remplacement des techniques ou des pratiques en vigueur

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Suggérer des solutions originales et uniques en réponse à des problèmes et à des situations.
- Proposer des approches créatives et dynamiques pour faire face aux changements qui se produisent dans l'environnement de travail.
- Envisager les problèmes sous un angle nouveau et se montrer disposé à remettre en question les solutions traditionnelles.
- Combiner les éléments de diverses solutions afin d'améliorer les chances de réussite.

DIPLOMATIE

- Habilité ou tact dans les négociations, les relations avec les gens, etc
- Entregent

VOIR AUSSI — ENTREGENT; TACT**COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ**

- Être respectueux et poli avec les gens.
- Savoir quoi dire et ne pas dire pour éviter d'offenser les autres.
- Chercher des solutions qui soient acceptables pour tous.

DISCERNEMENT

- Capacité de reconnaître les différences entre des situations en apparence semblables
- Capacité de distinguer les faits des opinions

VOIR AUSSI — JUGEMENT; PERSPICACITÉ**COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ**

- Lire avec habilité et exactitude les caractères.
- Comprendre ce qui n'est pas visible ou immédiatement évident.
- Distinguer, parmi des facteurs; ceux qui sont pertinents.
- Se faire une image mentale exacte de la situation.

DISCRÉTION — Capacité d'envisager chaque situation selon ses valeurs propres et ses particularités

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Éviter de prendre des décisions uniquement en fonction des pratiques passées et savoir quand ne pas tenir compte des précédents.
- Préserver la confidentialité des renseignements de nature délicate.

EMPATHIE

- Capacité d'être conscient de la façon dont les autres peuvent se sentir dans une situation donnée
- Capacité de reconnaître en chaque personne un individu qui a ses besoins et ses valeurs propres plutôt qu'un stéréotype qui doit être traité comme tout le monde
- Capacité d'interpréter le comportement des autres

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Écouter attentivement et respectueusement.
- Observer activement.
- Répondre sans porter de jugement.
- Chercher à approfondir et à comprendre le comportement des autres.

ENTHOUSIASME — Ardeur passionnée face à ses objectifs et ses buts**VOIR AUSSI — INITIATIVE; MOTIVATION****COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ**

- Manifester une attitude gagnante à l'égard de l'organisation, du domaine d'intérêt, des dossiers, etc.
- Rechercher les défis.

ENTREAGENT

- Traiter avec autrui d'une façon respectueuse et empathique. Accepter la diversité des expériences, des opinions, des sentiments et des motivations
- Capacité de produire de bons résultats en entretenant des relations avec les autres
- Création et maintien de relations de travail harmonieuses, fondées sur l'écoute et le respect, afin d'aider l'organisation à avancer
- Création et maintien de rapports étroits et productifs avec les clients

VOIR AUSSI — TOLÉRANCE INTERPERSONNELLE**COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ**

- Démontrer une conscience quant à l'incidence de son propre comportement sur autrui et y être attentif.
- Créer un climat qui encourage et valorise la diversité des idées, des processus de réflexion et des préoccupations personnelles. Pour y arriver, les gestionnaires doivent:
 - Créer des occasions permettant au personnel d'exprimer ses sentiments, ses points de vue et ses opinions;
 - Renforcer les influences et les comportements positifs au sein du groupe;
 - Régler les conflits d'une façon non menaçante;
 - Avoir recours à des discussions constructive mettant l'accent sur les questions litigieuses, et non sur les personnes;
 - Transmettre une information désagréable de façon délicate, raisonnée et constructive.
- Faire confiance aux membres du personnel pour qu'ils prennent des décisions et des risques, ainsi que reconnaître leur travail et leurs réalisations.
 - Être ouvert aux autres et les écouter, respecter leurs idées, leurs opinions, leurs besoins et leurs intérêts, et en tenir compte
 - Accepter facilement les différences et la diversité
 - Faire preuve d'empathie, surtout envers ceux qui ont des valeurs et une culture différentes ou des besoins

ESPRIT D'ÉQUIPE

- Capacité de travailler avec les autres à un but commun
- Faire preuve d'ouverture à l'endroit des personnes provenant de divers milieux (culturels, ethniques, professionnels, acquis scolaire etc.) et démontrer un souci d'entretenir avec elles des rapports éthiques et honnêtes.

VOIR AUSSI — ESPRIT DE COLLABORATION

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Encourager l'innovation et la créativité.
- Créer un esprit d'équipe.
- Favoriser la collaboration et l'interaction avec les autres.
- Partager l'information.
- Donner la priorité aux intérêts de l'équipe et à sa cohésion.
- Écouter et tenir compte des divers points de vue et opinions.
- Participer à la prise de décision de groupe.
- Respecte les différences individuelles.
- Contribue aux résultats de l'équipe.
- Cherche à résoudre les conflits.
- Soutient et encourage les' autres.
- Fait preuve d'intégrité et d'honnêteté dans toutes ses relations.

ESPRIT DE COLLABORATION — Désir et capacité de travailler avec d'autres à un but commun

VOIR AUSSI — TOLÉRANCE INTERPERSONNELLE; ESPRIT D'ÉQUIPE

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Inciter les autres à travailler en équipe.
- Se montrer disposé à faire des compromis afin de s'entendre avec d'autres personnes.

ESPRIT DE DECISION

- Capacité de prendre des décisions définitives, sans hésitation, et d'y donner suite par des actions
- Capacité de faire preuve de détermination, de résolution, de ténacité et d'impartialité

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Agir avec certitude et détermination.

ESPRIT DE PERSUASION — Capacité de convaincre les autres de faire quelque raisonnement et l'argumentation

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Expliquer un point de vue à l'aide du raisonnement déductif (par argumentation ou preuve).
- Étayer son point de vue par des faits.

ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE — Soins et honnêteté apportés à son travail

VOIR AUSSI — PERSISTANCE; SOUCI DU DÉTAIL

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Éviter les solutions faciles.
- Viser un rendement supérieur à la moyenne.
- Terminer une tâche même dans l'adversité.
- Tenir à accomplir un travail parfait sans oublier de détail.

ÉVOLUTION ET APPRENTISSAGE — Ouverture au changement, volonté constante d'apprendre et d'améliorer son efficacité

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- S'adapter rapidement au changement.
- Participer à l'apprentissage continu.
- Utiliser volontiers la technologie disponible aux fins du travail et de l'apprentissage.
- Accepter et utiliser la rétroaction pour s'améliorer.

FIABILITÉ

- Capacité de travailler avec compétence de façon constante, au point que les actions deviennent prévisibles
- Capacité d'être jugé apte à exécuter des tâches avec un minimum de surveillance, et de façon honnête et correcte
- Capacité de terminer des tâches à temps
- Capacité d'accomplir avec efficacité une lourde charge de travail
- Capacité d'être ponctuel et assidu au travail
- Exécution constante et compétente de ses fonctions en étant fiable, ponctuel et efficace

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Exécuter des tâches avec un minimum de surveillance et dans les délais fixés.
- Se montrer apte à gérer une lourde charge de travail et à demander de l'aide au besoin.
- Prendre des décisions réfléchies, suivant les règles de l'éthique.

- Porter attention aux détails.
- Être ponctuel et assidu au travail.

INFLUENCE — Capacité de susciter l'appui des autres à l'égard des idées, des propositions et des solutions, et de les encourager à agir dans le sens des objectifs établis

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Cerner et présenter l'information et les données de manière à laisser une forte impression.
- Assembler et présenter des arguments variés pour défendre un point de vue.
- Faire appel à la participation et au soutien des autres aux processus décisionnels afin d'obtenir une issue favorable des problèmes.
- Élaborer et proposer des solutions qui tiennent compte des préoccupations de toutes les parties en cause.
- Organiser les événements (le contexte, les personnes présentes, l'ordre des événements) de manière à créer l'impression voulue et d'optimiser les chances de réussite.
- Orienter les efforts en fonction des véritables décideurs et de ceux qui les influencent.

INITIATIVE

- Capacité de chercher activement à infléchir le cours des événements plutôt que d'accepter passivement la situation
- Capacité de concevoir, d'élaborer et de mener des activités
- Capacité d'entreprendre de nouvelles activités sans directives précises
- Capacité de corriger une situation en prenant les mesures qui s'imposent plutôt qu'en adressant des reproches
- Efforts faits pour concevoir et organiser des activités et les mener à bien

VOIR AUSSI — ENTHOUSIASME; MOTIVATION

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Remettre en question le statu quo.
- Assurer le suivi des activités et dépasser les attentes.
- Assumer la responsabilité de son perfectionnement professionnel.
- Prévoir les événements plutôt que d'y réagir, et prendre les mesures nécessaires.
- Proposer des idées originales ainsi que des approches et des solutions innovatrices en réponse à des problèmes.
- Manifester de l'enthousiasme.
- Créer des occasions d'améliorer le rendement de l'organisation.
- Proposer des améliorations du service.
- Dépasser les attentes relatives au rôle.
- Prendre et appuyer des risques calculés.

INNOVATION — Élaborer des méthodes, des produits, des technologiques ou procédés nouveaux ou améliorés et en favoriser la mise en œuvre

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Contribuer personnellement à l'élaboration de nouveaux produits, services, méthodes ou façons de faire.
- Élaborer des démarches meilleures, plus rapides ou moins coûteuses.
- Encourager les autres à essayer de nouvelles méthodes.
- Trouver des moyens pour soutenir des idées ou produits nouveaux.
- Accepte la responsabilité en cas d'échec.

INTÉGRITÉ

- Capacité d'être jugé apte à exécuter ses tâches de façon honnête et appropriée
- Capacité d'être discret à l'égard des questions de nature confidentielle
- Capacité d'être équitable, honnête et respectueux valeurs morales dans son travail
- Conformité aux valeurs et aux objectifs de l'organisation et protection de l'intérêt du public

VOIR AUSSI — RESPECT; TACT

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Être discret et respecter la confidentialité de l'information.
- Respecter ses engagements.
- Reconnaître les succès, les idées et la contribution des autres.
- Être impartial et juste.
- Représenter l'organisation de manière professionnelle.
- Admettre ses erreurs et accepter les conséquences de ses actes.
- Demeurer non partisan.
- Agir et négocier de bonne foi.

JUGEMENT

- Capacité de prendre les bonnes décisions
- Capacité de reconnaître les renseignements pertinents, de déterminer et d'évaluer les options et de choisir la meilleure solution
- Capacité de prendre des décisions réfléchies en soutesant les avantages et les inconvénients
- Capacité de prendre des décisions adéquates, logiques et pratiques
- Capacité d'agir d'après des observations et des analyses plutôt que de façon émotive
- Prend des décisions raisonnables, tenant compte des avantages et des inconvénients
- Capable d'aller au-delà de l'évidence ou du superficiel
- Capable d'évaluer l'information et de formuler des décisions et des mesures
- Prend des décisions appropriées, logiques et pratiques
- Capable d'agir en se fondant sur l'observation et l'analyse plutôt que sur l'émotion

VOIR AUSSI — DISCERNEMENT; PERSPICACITÉ; RATIONALITÉ**COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ**

- Évaluer les problèmes et recommander des solutions, en faisant preuve de jugement.
- Définir la nature et la portée d'un problème.
- Aller au-delà de l'évidence ou de la portée des choses.
- Comparer et évaluer les options possibles avant de prendre la meilleure décision pour résoudre le problème.
- Reconnaître l'information pertinente de manière à cerner les options qui s'offrent à lui.
- Définir la nature et l'étendue du problème ou de la situation.
- Rassembler tous les renseignements pertinents avant de prendre une décision sur une question.
- Comparer et sopeser toutes les possibilités avant de prendre une décision ou de recommander une solution à un problème.
- Être prêt à demander et à accepter des conseils.
- Comprendre les causes profondes d'une situation particulière.

LEADERSHIP

- Capacité d'influencer les opinions, les attitudes et les comportements des autres.
- Capacité d'imposer l'attention et le respect.
- Capacité de donner des conseils et des directives aux subalternes.
- Capacité d'établir et de promouvoir la vision de l'organisation et de favoriser l'atteinte des objectifs.
- Capacité de motiver les autres et de les aider à prendre leurs responsabilités et à accepter le changement.
- Capacité de mettre en place des changements et de tirer profit des tendances nouvelles.
- Capacité de promouvoir la santé et la sécurité sur les lieux de travail.

MATURITÉ

- Capacité de maîtriser ses actions même dans des conditions éprouvantes
- Capacité de prendre des décisions judicieuses
- Capacité d'agir de façon autonome
- Capacité de faire face à des situations nouvelles

VOIR AUSSI — TOLÉRANCE INTERPERSONNELLE**COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ**

- Maîtriser son tempérament et ses émotions dans des situations éprouvantes.
- Réserver son jugement.
- Prendre des décisions fondées sur des faits plutôt que sur des émotions.

MINUTIE — Faire preuve de minutie, c'est vérifier son travail et porter attention aux petits détails en faisant une tâche particulière.

- Consacrer le temps nécessaire aux tâches à accomplir.
- Recommencer souvent un travail, jusqu'à ce qu'il soit bien fait.
- Faire preuve de beaucoup de patience.
- Effectuer des travaux qui demandent de la précision et porter attention aux petits détails
- Planifier les activités ou réviser le travail d'autrui en portant attention à tous les détails.

MOTIVATION

- Désir de réaliser des choses
- Capacité de démontrer une énergie et un enthousiasme face à des objectifs et buts précis

VOIR AUSSI — ENTHOUSIASME; INITIATIVE

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Démontrer une attitude gagnante à l'égard de l'organisation et des dossiers qui s'y rattachent.
- Se fixer des buts ambitieux mais réalistes.
- Rechercher les défis.
- Chercher des moyens d'exercer ses habilités.
- Aider les autres et partager les renseignements et les expériences.

ORIENTÉ VERS LES RÉSULTATS

- Capacité de rassembler les éléments nécessaires et d'obtenir la collaboration requise pour terminer le travail aussi rapidement que possible, de la façon la plus économique et en conformité aux normes les plus élevées
- Capacité de concilier qualité du travail et respect des échéances

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Trouver des solutions de rechange aux problèmes.
- Optimiser les réunions en suivant l'ordre du jour et l'horaire établis.
- Être disposé à travailler des heures supplémentaires, surtout pendant les périodes occupées, tout en s'imposant des limites.
- Dépasser les attentes afin d'atteindre des résultats.
- Être ponctuel et fiable.
- Obtenir l'appui nécessaire pour atteindre les résultats.

OUVERTURE AUX AUTRES — Capacité de remarquer, d’interpréter et d’anticiper les sentiments et les préoccupations des autres afin d’établir des relations de travail mutuellement avantageuses.

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Comprendre les intérêts et les préoccupations cachées des autres.
- Relever et interpréter correctement les sentiments des autres, à partir de leur façon de s’exprimer, de leur ton de voix, de l’expression de leur visage ou d’autres comportements non verbaux.
- Prévoir la réaction des autres à une situation et agir en conséquence.
- Écouter attentivement les autres lorsqu’ils expriment des idées ou des préoccupations.
- Faire ce qu’il faut devant les préoccupations des autres.
- Trouver des moyens non menaçants pour aborder les questions délicates.

PERSISTANCE

- Détermination inébranlable face aux objectifs, en dépit des obstacles ou des oppositions
- Désir de poursuivre le travail avec détermination jusqu’à ce qu’il soit mené à bonne fin

VOIR AUSSI — CONSCIENCE PROFESSIONNELLE; SOUCI DU DÉTAIL

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Terminer une tâche même dans l’adversité.
- Mener à bien des activités.
- Terminer à temps tous les éléments d’une tâche assignée.

PERSPICACITÉ

- Capacité de voir au-delà des choses évidentes
- Capacité de reconnaître les causes profondes d’une situation
- Capacité de comprendre la vraie signification des comportements et des observations des autres

VOIR AUSSI — DISCERNEMENT; JUGEMENT

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Analyser son propre comportement et ses idées.
- Prévoir les événements plutôt que d’y réagir.
- Comprendre ce qui se cache derrière une situation particulière.
- Distinguer entre les faits, la perception des faits et l’interprétation des faits.
- Comprendre les causes profondes d’une situation particulière.

RATIONALITÉ

- Capacité de résoudre des problèmes par raisonnement déductif, en se servant de prémisses de conclusions
- Comportement prévisible
- Capacité d'agir en fonction de l'observation et de l'analyse plutôt que des émotions

VOIR AUSSI — JUGEMENT

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Exercer son sens critique et sa logique pour arriver à des conclusions.
- Rassembler tous les renseignements pertinents avant de prendre des décisions sur une question.
- Comparer et soupeser toutes les possibilités avant de prendre une décision ou de recommander une solution à un problème.

RESPECT

- Capacité de reconnaître la valeur des autres et d'être prévenant et courtois
- Capacité de respecter l'esprit de la loi dans l'application des lois, des règlements, des procédures et des politiques

VOIR AUSSI — INTÉGRITÉ; TACT

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Faire preuve d'équité, de courtoisie et de prévenance à l'égard des autres.
- Tenir compte des différentes valeurs et cultures, et faire preuve d'ouverture aux idées des autres.
- Reconnaître les capacités des autres en demandant leur opinion, quels que soient leur niveau et leur situation.
- Reconnaître les besoins des autres, en particulier le besoin de concilier la vie personnelle et la vie professionnelle.
- Reconnaître et accepter les règles et les lignes directrices, ainsi que les normes et les limites ministérielles.
- Tenir compte de l'utilisation du temps des autres, des pressions qui s'exercent sur eux et de leurs engagements.
- Respecter les deux langues officielles.
- Tenir compte des différences d'opinion.

SENS DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

- Volonté d'aider les clients internes ou externes et d'être sensible à leurs besoins
- Connaissance des besoins des clients internes et externes, et satisfaction de ces besoins en conformité avec les normes de service établies
- Propension à mettre l'accent sur les besoins des clients et à chercher des occasions d'améliorer les services
- Travail avec les clients, et détermination de leurs besoins et de leurs attentes
- Est capable de prévoir les besoins des clients et travaille à les satisfaire
- Place l'accent sur les besoins et les résultats des clients
- Recherche des possibilités d'améliorer le service
- Contribue au succès de l'organisation
- Est fière de répondre aux besoins des clients
- Suivi auprès des clients
- Création de liens
- Engagement à l'égard de la qualité
- Gérer avec une approche centrée sur le client
- Livrer des services via des sources internes / externes en équilibrant objectifs des politiques et du client
- Avoir un engagement personnel face à la qualité du service
- Conseiller le personnel face à une approche de service
- Solliciter la rétroaction des clients et y donner suite

COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ

- Respecter les échéances.
- Respecter les ententes conclues avec les clients.
- Déterminer les besoins des clients et évaluer leur satisfaction.
- Offrir des avis judicieux conformément aux règles et aux règlements établis.
- Traiter les clients avec équité et courtoisie, en tenant compte de leurs besoins personnels et de leurs droits.
- Fournir aux clients l'occasion de formuler leurs besoins.
- Offrir un service prompt, efficace et personnalisé.
- Servir les clients internes et externes avec le même soin et la même attention.
- Tenir les clients au courant des décisions qui les concernent.
- Prendre personnellement la responsabilité d'aider les clients à régler leurs problèmes.
- Créer, avec les fournisseurs, les concurrents et les clients, des liens fondés sur la confiance.
- Aider autrui.
- Rechercher les occasions de fournir un meilleur service.
- Assumer la responsabilité de faire en sorte que le client est satisfait du service.
- Être fier du service fourni.
- Savoir écouter et répondre de façon proactive aux besoins des clients.

- Recommander de nouveaux produits et services pour répondre aux besoins non Satisfaits des clients.
- Témoigner d'un souci de la qualité dans son travail.
- Manifester du respect et de l'intérêt pour chaque client.
- Offrir un service de qualité.
- Travailler avec le client pour atteindre des résultats.
- Respecter ses engagements.
- Manifester du respect et de l'intérêt pour chaque client.
- Offrir un service de qualité.
- Travailler avec le client pour atteindre les résultats.
- Respecter ses engagements.
- Respecter les échéances.
- Respecter les ententes conclues avec les clients.
- Déterminer les besoins des clients et évaluer leur satisfaction.
- Offrir des avis judicieux conformément aux règles et aux règlements établis.
- Traiter les clients avec équité et courtoisie, en tenant compte de leurs besoins personnels et de leurs droits.
- Fournir aux clients l'occasion de formuler leurs besoins.
- Offrir un service prompt, efficace et personnalisé.
- Servir les clients au courant des décisions qui les concernent.
- Prendre personnellement la responsabilité d'aider les clients à régler leurs problèmes.
- Créer, avec les fournisseurs, les concurrents et les clients, des liens fondés sur la confiance.
- Témoigner d'un souci de la qualité dans son travail.
- Recommander de nouveaux produits et services pour répondre aux besoins non satisfaits des clients.

SOUPLESSE

- Capacité d'être réceptif aux directives, aux avis et aux conseils
- Capacité de s'adapter facilement aux changements et aux nouvelles situations
- Capacité d'envisager des solutions de rechange appropriées et d'adopter de nouvelles méthodes de travail

VOIR AUSSI — ADAPTABILITÉ**COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ**

- S'adapter à des méthodes, des situations, des personnes ou des groupes différents.
- Redéfinir ou modifier les priorités en fonction des besoins.
- S'adapter facilement aux incertitudes, aux situations difficiles et au stress occasionné par le travail.
- Maintenir son niveau de productivité pendant les périodes de transition.
- S'adapter à des situations inattendues.
- Accepter les changements de politiques et de procédures.
- Accepter de bonne grâce les suggestions et les observations ou les commentaires.

TACT

- Faculté de savoir quoi dire ou quoi faire pour éviter d'offenser quelqu'un
- Capacité d'être courtois, respectueux et poli dans ses relations avec les autres

VOIR AUSSI — INTÉGRITÉ; TOLÉRANCE INTERPERSONNELLE; RESPECT**COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ**

- Être-respectueux et poli dans ses relations avec les autres.
- Savoir ce qu'il faut dire et ne pas dire pour éviter d'offenser les autres.
- Savoir traiter avec les gens dans les situations difficiles, en évitant les dissensions possibles et en facilitant l'atteinte d'un but commun.
- Évaluer un problème avant de prendre une décision et d'agir.

TOLÉRANCE INTERPERSONNELLE — Capacité de faire face à la provocation et de rester calme devant l'hostilité

VOIR AUSSI — ESPRIT DE COLLABORATION; ENTREGENT; MATURITÉ; TACT**COMPORTEMENTS DÉMONTRANT LA CAPACITÉ**

- Accepter de faire des compromis afin d'en arriver à une entente.
- Résoudre des conflits de façon ouverte et constructive.
- Être respectueux et poli dans ses rapports avec les gens.
- Savoir maîtriser son tempérament et ses émotions dans des situations éprouvantes.
- Reconnaître et respecter les différences culturelles.

Bibliographie

Ce document se veut une compilation complète des documents suivants facilitant la consultation des lecteurs.

En aucun moment des droits d'auteur ne sont exigés pour le présent ouvrage.

- Dictionnaire de compétences, ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, Le GroupeHay, 2003.
- Dictionnaire des compétences, version électronique du Conseil du Trésor, 2004.
- Feuille de route des compétences liées au Programme des approvisionnements, TPSGC, 2014.
- Guide de ressources d'apprentissage axé sur les compétences, Collège Service Canada, 2006.
- Manuel d'auto-évaluation des compétences, Agence de douanes et du revenu du Canada, 2005.
- Profil global de compétence : Un modèle écrit par Len W. Slivinski, Audrey Lorimier et Jennifer Miles, Centre de psychologie du personnel de la Commission de la fonction publique du Canada, Annexe, juin 1997.
- Répertoire des compétences, Agence du Revenu du Canada, octobre 2007.

