Top of Form

**Compétences de groupe par Famille d'emploi**

Certaines compétences ont été identifiées comme étant des "Compétences de groupe"; ce sont des compétences associées aux 5 familles d'emplois dans lesquelles relèvent tous les emplois de RHDCC.

Le dictionnaire inclut la liste des 5 familles d'emploi et les compétences de groupe qui leur sont associées. Ces familles d'emploi sont:

* [Gestion](#Gestion)
* [Prestation de services approfondis](#Approfondis)
* [Prestation de services de première ligne](#premiere)
* [Services consultatifs](#consultatifs)
* [Soutien aux programmes et à l'administration](#administration)

Pour voir les compétences spécifiques à une famille d'emploi, cliquez sur une des familles d'emploi énumérées dans la liste ci-dessus.

Top of Form

**Compétences pour la famille Gestion**

Engagement: *Établir des relations efficaces qui valorisent les employés et créer un milieu de travail attrayant (Compétence en leadership)*

* Communique de façon claire aux intervenants et aux employés la vision, les rôles et les mandats de l'organisation
* Favorise l’apprentissage au moyen de la rétroaction, de l’encadrement et des occasions de perfectionnement
* Favorise un climat où la prise de décision s'appuie sur le travail d'équipe, la discussion et les débats
* Prend des mesures qui favorisent la participation et l'intégration des employés, ce qui comprend la communication de renseignements aux employés de même niveau et aux paliers supérieurs
* Reconnaît l'apport fourni par les autres
* Règle les conflits de manière proactive, transparente et avec tact

Excellence du service à la clientèle: *Servir les clients en misant sur l'excellence dans l'exécution des programmes et la prestation des services (Compétence en leadership)*

* Est sensible et attentif aux besoins des clients et à leur diversité culturelle
* Fais preuve de créativité pour accroître l'efficacité des processus et améliorer les programmes, ainsi que les services offerts aux clients
* Incite les intervenants, les partenaires et les employés à obtenir des résultats concrets et les meilleurs résultats possibles pour les clients
* Instaure une culture de l'excellence du service et prend des mesures pour la maintenir
* Prévoit les nouveaux besoins des clients et y répond

Excellence en gestion: *Atteindre les objectifs opérationnels grâce à une gestion efficace des employés et des ressources (Compétence en leadership)*

* Affronte les changements et les obstacles en restant optimiste, en faisant preuve d'un bon jugement et en gardant son calme
* Définit clairement les rôles et les responsabilités de chacun, rend compte de ses engagements et exige que les autres en fasse autant
* Gère efficacement les charges de travail et mobilise bien les ressources pour que le travail soit accompli, en respectant les échéanciers et le budget
* Harmonise les ressources dans le but de respecter les priorités du gouvernement et de l'organisation
* Prend des décisions difficiles rapidement en tenant compte des risques qui pourraient toucher l'organisation

Réflexion stratégique: *Réfléchir et agir de façon stratégique dans un environnement complexe; traduire ses pensées en action (Compétence en leadership)*

* Cherche à obtenir une perspective élargie et l’avis d’experts, et à remettre en question les idées des gens afin de trouver des solutions novatrices
* Dégage le contexte, les tendances, et les liens et établit des relations entre les éléments d'information afin de former une perspective globale
* Est capable de prévoir le travail qu’il faudra faire, d’adapter les activités aux besoins en constante évolution et de rallier les gens pour relever de nouveaux défis
* Prend des mesures et obtient des résultats qui permettent de réaliser la vision et de respecter les priorités

Valeurs et éthique: *Incarner les valeurs fondamentales et démontrer son engagement à l'égard de l'organisation, de sa mission et de ses employés (Compétence en leadership)*

* Favorise et appuie la conciliation du travail et de la vie personnelle pour tous les employés
* Incarne et appuie les valeurs de la fonction publique, dont l'intégrité, l'équité, la transparence, la confiance et le respect
* Prend des mesures qui viennent renforcer les efforts déployés par l’organisation pour se donner un effectif diversifié et représentatif, tout en respectant les exigences en matière de langues officielles
* Suscite et montre un engagement à l’égard du bien-être en milieu de travail

Top of Form

**Compétences pour la famille Prestation de services approfondis**

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*

* Cerne et comprend les éléments critiques d’un cas ou d’une situation
* Détermine l’information adéquate (p.ex., une politique ou une pratique administrative) dans une situation ou un cas donné
* Prend des décisions ou formule des recommandations de façon cohérente et logique
* Reconnaît les situations exigeant un niveau d’intervention supplémentaire
* S’adresse à des personnes bien informées pour obtenir des renseignements ou clarifier un problème

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*

* Détermine rapidement les renseignements nécessaires pour clarifier une situation ou prendre une décision
* Obtient des renseignements plus complets et plus précis en s’adressant à plusieurs sources
* Pose avec tact et diplomatie les questions nécessaires pour obtenir tous les renseignements, même en cas de réticence de l’interlocuteur
* Recueille des renseignements sans perte de temps
* Repère les meilleures sources d’information
* Sait quand consulter pour obtenir des renseignements ou clarifier un problème

Esprit de décision: *Volonté de prendre des décisions difficiles dans des délais raisonnables, de manière objective et impartiale*

* Accepte de prendre des décisions dans des situations difficiles ou ambiguës, en fonction de délais serrés
* Détermine si l’information rassemblée suffit à la prise de décision, compte tenu des circonstances et des risques associés à une mauvaise décision
* Fait preuve d’impartialité lors de la prise de décisions
* Prend des décisions difficiles lorsque la situation l’exige
* Prend en général de bonnes décisions de gestion, en temps opportun

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*

* Comprend les intérêts et les préoccupations cachées des autres
* Fait ce qu’il faut devant les préoccupations des autres
* Prévoit la réaction des autres à une situation et agit en conséquence
* Relève et interprète 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
* Trouve des moyens non menaçants pour aborder les questions délicates
* Écoute attentivement les autres lorsqu’ils expriment des idées ou des préoccupations

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*

* Adapte l’approche selon les besoins individuels
* Crée des liens agréables avec les clients
* Dirige l’entrevue de façon à atteindre les objectifs visés
* Est réceptif aux signaux verbaux ou non verbaux
* Fait preuve de sensibilité face aux besoins des clients
* Utilise une stratégie d’entrevue structurée et logique

Réseautage: *Capacité d’établir de façon proactive des rapports professionnels mutuellement avantageux avec les collègues, les clients et d’autres personnes*

* Communique avec les membres de son réseau et partage l’information avec eux, selon les besoins
* Interagit efficacement avec des personnes qui ont des antécédents différents
* Maintien des relations importantes en prenant contact périodiquement
* Manifeste un intérêt envers les autres
* Met les autres à l’aise en réagissant de façon à exprimer de l’intérêt pour les propos des autres
* Offre de l’aide, des renseignements pertinents ou d’autres formes de soutien afin d’établir et de maintenir des rapports avec les autres
* Établit 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

Souci du détail: *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*

* Accomplit les tâches avec minutie et constance
* Repère rapidement et corrige les erreurs dans l’affichage ou la transcription des données
* Soigne les détails
* Veille au respect des règles en vigueur et à ce que l’on utilise les documents appropriés

Top of Form

**Compétences pour la famille Prestation de services de première ligne**

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*

* Cerne et comprend les éléments critiques d’un cas ou d’une situation
* Détermine l’information adéquate (p.ex., une politique ou une pratique administrative) dans une situation ou un cas donné
* Prend des décisions ou formule des recommandations de façon cohérente et logique
* Reconnaît les situations exigeant un niveau d’intervention supplémentaire
* S’adresse à des personnes bien informées pour obtenir des renseignements ou clarifier un problème

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*

* Détermine rapidement les renseignements nécessaires pour clarifier une situation ou prendre une décision
* Obtient des renseignements plus complets et plus précis en s’adressant à plusieurs sources
* Pose avec tact et diplomatie les questions nécessaires pour obtenir tous les renseignements, même en cas de réticence de l’interlocuteur
* Recueille des renseignements sans perte de temps
* Repère les meilleures sources d’information
* Sait quand consulter pour obtenir des renseignements ou clarifier un problème

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*

* Comprend les intérêts et les préoccupations cachées des autres
* Fait ce qu’il faut devant les préoccupations des autres
* Prévoit la réaction des autres à une situation et agit en conséquence
* Relève et interprète 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
* Trouve des moyens non menaçants pour aborder les questions délicates
* Écoute attentivement les autres lorsqu’ils expriment des idées ou des préoccupations

Souci du détail: *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*

* Accomplit les tâches avec minutie et constance
* Repère rapidement et corrige les erreurs dans l’affichage ou la transcription des données
* Soigne les détails
* Veille au respect des règles en vigueur et à ce que l’on utilise les documents appropriés

Top of Form

**Compétences pour la famille Services consultatifs**

Animation: *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*

* Encadre bien la discussion pour éviter les digressions
* Encourage le partage d’information et tient les gens au courant des préoccupations collectives
* Est sensible aux besoins individuels et collectifs
* Facilite le règlement des conflits et des divergences d’opinion entre les membres du groupe
* Fait en sorte que chacun ait la chance de participer et d’être entendu
* Fait preuve de confiance et de respect
* Prépare et utilise 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
* Veille à ce que la documentation nécessaire soit disponible

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*

* Cerne et comprend les éléments critiques d’un cas ou d’une situation
* Détermine l’information adéquate (p.ex., une politique ou une pratique administrative) dans une situation ou un cas donné
* Prend des décisions ou formule des recommandations de façon cohérente et logique
* Reconnaît les situations exigeant un niveau d’intervention supplémentaire
* S’adresse à des personnes bien informées pour obtenir des renseignements ou clarifier un problème

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*

* Détermine rapidement les renseignements nécessaires pour clarifier une situation ou prendre une décision
* Obtient des renseignements plus complets et plus précis en s’adressant à plusieurs sources
* Pose avec tact et diplomatie les questions nécessaires pour obtenir tous les renseignements, même en cas de réticence de l’interlocuteur
* Recueille des renseignements sans perte de temps
* Repère les meilleures sources d’information
* Sait quand consulter pour obtenir des renseignements ou clarifier un problème

Consultation: *Capacité de travailler avec un client interne ou externe pour déterminer ses besoins, trouver des solutions possibles et présenter des recommandations pour l’aider à choisir la solution qui répond le mieux à ses besoins*

* Cerne rapidement les besoins du client
* Fait intervenir le client dans le processus décisionnel
* Fournit une aide efficace au client au moment d’évaluer les besoins et options et de recommander les mesures à suivre
* Puise dans diverses sources d’information et consulte des personnes-ressources pour trouver des idées
* Reconnaît les relations entre les renseignements pertinents et les circonstances de cas individuels
* Se rend accessible aux clients et reste sensible à leurs besoins

Habiletés à faire des exposés: *Capacité de préparer et d’effectuer des exposés qui soient clairs, intéressants et efficaces*

* Choisit un vocabulaire ainsi que des exemples qui conviennent au niveau et à l’expérience de l’auditoire
* Fait son exposé de façon calme et détendue
* Gagne rapidement et retient l’attention de l’auditoire
* Prépare et utilise des aides visuelles qui sont claires et frappent l’imagination
* Se sert efficacement de ses habiletés en communication non verbale
* Utilise efficacement le temps
* Veille à ce qu’il y ait une bonne participation et compréhension des participants
* Établit un plan d’exposé clair et logique

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*

* Assemble et présente des arguments variés pour défendre un point de vue
* Cerne et présente l’information et les données de manière à laisser une forte impression
* Fait appel à la participation et au soutien des autres aux processus décisionnels afin d’obtenir une issue favorable des problèmes
* Organise 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
* Oriente les efforts en fonction des véritables décideurs et de ceux qui les influencent
* Élabore et propose des solutions qui tiennent compte des préoccupations de toutes les parties en cause

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*

* Comprend les intérêts et les préoccupations cachées des autres
* Fait ce qu’il faut devant les préoccupations des autres
* Prévoit la réaction des autres à une situation et agit en conséquence
* Relève et interprète 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
* Trouve des moyens non menaçants pour aborder les questions délicates
* Écoute attentivement les autres lorsqu’ils expriment des idées ou des préoccupations

Planification et organisation: *Capacité d’élaborer des plans bien conçus afin de guider la réalisation des objectifs opérationnels*

* Demeure engagé à atteindre ses objectifs lorsqu’il se heurte à des obstacles et ressent des frustrations
* Fait intervenir un grand nombre de facteurs dans le processus de planification
* Fixe des buts et objectifs réalistes
* Fixe les priorités adéquatement
* Trouve ou crée des moyens pour mesurer le rendement par rapport aux objectifs
* Utilise efficacement le temps et les ressources

Réseautage: *Capacité d’établir de façon proactive des rapports professionnels mutuellement avantageux avec les collègues, les clients et d’autres personnes*

* Communique avec les membres de son réseau et partage l’information avec eux, selon les besoins
* Interagit efficacement avec des personnes qui ont des antécédents différents
* Maintien des relations importantes en prenant contact périodiquement
* Manifeste un intérêt envers les autres
* Met les autres à l’aise en réagissant de façon à exprimer de l’intérêt pour les propos des autres
* Offre de l’aide, des renseignements pertinents ou d’autres formes de soutien afin d’établir et de maintenir des rapports avec les autres
* Établit 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

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*

* Aide les gens à bien comprendre ce qu’ils devront faire différemment à la suite de changements requis
* Crée et met en œuvre des systèmes et des mécanismes efficaces de suivi des activités
* Formule des recommandations visant l’amélioration de la prestation des programmes et des services
* Repère les problèmes de rendement et(ou) de systèmes et prend les mesures qui s’imposent
* Veille à ce que les activités soient effectuées correctement et à l’intérieur des délais

Bottom of Form

Top of Form

Top of Form

**Compétences pour la famille Soutien aux programmes et à l'administration**

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*

* Cerne et comprend les éléments critiques d’un cas ou d’une situation
* Détermine l’information adéquate (p.ex., une politique ou une pratique administrative) dans une situation ou un cas donné
* Prend des décisions ou formule des recommandations de façon cohérente et logique
* Reconnaît les situations exigeant un niveau d’intervention supplémentaire
* S’adresse à des personnes bien informées pour obtenir des renseignements ou clarifier un problème

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*

* Détermine rapidement les renseignements nécessaires pour clarifier une situation ou prendre une décision
* Obtient des renseignements plus complets et plus précis en s’adressant à plusieurs sources
* Pose avec tact et diplomatie les questions nécessaires pour obtenir tous les renseignements, même en cas de réticence de l’interlocuteur
* Recueille des renseignements sans perte de temps
* Repère les meilleures sources d’information
* Sait quand consulter pour obtenir des renseignements ou clarifier un problème

Souci du détail: *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*

* Accomplit les tâches avec minutie et constance
* Repère rapidement et corrige les erreurs dans l’affichage ou la transcription des données
* Soigne les détails
* Veille au respect des règles en vigueur et à ce que l’on utilise les documents appropriés