DÉFINITIONS DES COMPÉTENCES DE L'EMPLOYÉ ET PRINCIPALES ACTIONS ASSOCIÉES

Employé : Contributeur individuel

Gestionnaire d'employés : Personne ayant un ou plusieurs subordonnés directs qui sont des contributeurs individuels

Gestionnaire de gestionnaires : Personne qui supervise d'autres leaders

GUIDER

S'ADAPTER

Maintenir son rendement lors de changements majeurs dans les responsabilités ou l'environnement professionnels (p. ex., personnes, processus, structure ou culture); s'adapter efficacement au changement en analysant les avantages, en tentant de nouvelles approches et en collaborant avec d'autres pour assurer la réussite.

Principales actions

- Essayer de comprendre les changements
- Aborder le changement avec optimisme
- Adapter son comportement

COMMUNIQUER EFFICACEMENT

Transmettre des informations et des idées à des personnes ou à des groupes d'une manière claire, concise et intéressante qui les aide à comprendre et à retenir le message; écouter activement les autres.

Principales actions

- Organiser la communication
- Retenir l'attention
- S'adapter à l'auditeur
- S'assurer de la compréhension
- Écouter activement
- Faire preuve de professionnalisme

APPRENDRE DE FAÇON PROACTIVE

Assimiler et appliquer rapidement les nouvelles informations liées au travail.

Principales actions

- Participer activement aux activités d'apprentissage
- Acquérir rapidement les connaissances, la compréhension ou les compétences
- Appliquer ses connaissances ou ses compétences

VIVRE LA CULTURE

ÊTRE AU SERVICE DES AUTRES

Établir et maintenir des relations de confiance en interprétant correctement ses propres émotions et comportements, ainsi que ceux des autres; tirer parti de ses connaissances pour gérer efficacement ses propres réactions et veiller à ce que son comportement corresponde à ses valeurs et donne les résultats escomptés.

Principales actions

- Renforcer la conscience de soi
- Posséder une bonne maîtrise de soi
- Préserver ou améliorer l'estime de chacun (pour créer des liens sociaux)
- Écouter et réagir avec empathie
- Demander de l'aide et favoriser la participation (pour améliorer la collaboration)
- Exprimer ses pensées, ses sentiments et ses motivations (pour instaurer la confiance)
- Apporter son soutien sans retirer la responsabilité (pour accroître l'engagement)
- Faciliter les discussions

INSTAURER LA CONFIANCE

Utiliser des styles interpersonnels appropriés pour établir des relations efficaces avec les clients et les partenaires internes; interagir avec les autres d'une manière qui favorise la confiance et l'ouverture, et qui donne confiance en ses intentions.

Principales actions

- Établir des relations
- Aider les autres à remporter des victoires personnelles
- Renforcer l'estime de soi de chacun
- Montrer qu'on est digne de confiance

ÊTRE OUVERT À LA DIFFÉRENCE

Travailler efficacement avec des personnes ayant une culture, un style interpersonnel, des aptitudes, des motivations ou des antécédents différents; rechercher et utiliser les aptitudes, les points de vue et les idées uniques de personnes issues de milieux variés.

Principales actions

- Chercher à comprendre
- Montrer du respect
- Utiliser des points de vue variés

RÉFLÉCHIR ET PRENDRE DES DÉCISIONS

DÉVELOPPER SA CONNAISSANCE DES AFFAIRES

Atteindre un niveau satisfaisant de compétences ou de connaissances techniques, fonctionnelles ou professionnelles dans les domaines liés au poste; se tenir au courant des nouveautés et des tendances actuelles dans les domaines d'expertise; tirer parti des connaissances spécialisées pour obtenir des résultats.

Principales actions

- Comprendre les termes techniques et les avancées
- Savoir appliquer une compétence ou une procédure technique
- Savoir quand appliquer une compétence ou une procédure technique
- Exécuter des tâches complexes dans son domaine d'expertise

AMÉLIORER CONSTAMMENT LES CHOSES

Prendre des mesures pour améliorer les conditions et les processus existants; identifier les possibilités d'amélioration, proposer des idées et mettre en œuvre des solutions.

Principales actions

- Identifier les possibilités
- Déterminer les causes
- Cibler les idées d'amélioration
- Mettre en œuvre les améliorations

RENFORCER LA FIDÉLISATION DE LA CLIENTÈLE

Répondre aux attentes des clients internes ou externes et les dépasser tout en cultivant des relations qui garantissent l'engagement et la confiance.

Principales actions

- Améliorer l'estime des clients
- Clarifier la situation des clients
- Impliquer les clients
- Faire baisser la pression
- Satisfaire ou excéder les besoins
- Confirmer la satisfaction

PRODUIRE DES RÉSULTATS

INFLUENCER LES AUTRES

Utiliser des stratégies efficaces de participation et de persuasion pour faire accepter des idées et favoriser l'engagement dans des actions qui soutiennent des résultats professionnels précis.

Principales actions

- Clarifier la situation
- Exprimer son point de vue pour établir la confiance
- Bâtir un argumentaire convaincant
- Faire participer les autres à la recherche de solutions
- Faire preuve d'empathie à l'égard des préoccupations des autres
- Diriger l'engagement à agir

ATTEINDRE DES RÉSULTATS DE QUALITÉ SUPÉRIEURE

Se fixer des normes de rendement élevées; assumer la responsabilité de la réussite des activités ou des tâches; s'imposer des normes d'excellence plutôt que de se les faire imposer.

Principales actions

- Fixer des normes d'excellence
- Assurer une qualité supérieure
- Assumer ses responsabilités
- Encourager les autres à prendre leurs responsabilités

COLLABORER

Coopérer avec les autres pour aider une équipe ou un groupe de travail à atteindre ses objectifs.

Principales actions

- Contribuer à l'atteinte des objectifs
- Demander de l'aide et encourager la participation
- Informer les autres membres de l'équipe
- Être un modèle d'engagement

Veuillez cliquer ici pour plus de détails sur les principales actions:
https://drive.google.com/file/d/1jpIXEXYwA7d3iZlPBaBvOkYLvtcoVqIF/view?usp=drive_link

DÉFINITIONS DES COMPÉTENCES DU GESTIONNAIRE D'EMPLOYÉS ET PRINCIPALES ACTIONS ASSOCIÉES

Employé : Contributeur individuel

Gestionnaire d'employés : Personne ayant un ou plusieurs subordonnés directs qui sont des contributeurs individuels

Gestionnaire de gestionnaires : Personne qui supervise d'autres leaders

GUIDER

FACILITER LE CHANGEMENT

Encourager les autres à mettre en œuvre de meilleures approches pour résoudre les problèmes et saisir les occasions; diriger la mise en œuvre et l'acceptation des changements sur le lieu de travail.

Principales actions

- Annoncer les changements et leur raison d'être
- S'attaquer à la résistance
- Faire appel aux autres pour élaborer une approche solide
- Fournir un soutien à la mise en œuvre
- Récompenser le changement

COMMUNIQUER AVEC IMPACT

Transmettre de manière claire et succincte des informations et des idées à des personnes et à des groupes dans diverses situations; communiquer de manière ciblée et convaincante afin d'inciter les autres à réfléchir et à agir.

Principales actions

- Délivrer des messages clairs
- Communiquer avec impact
- Utiliser un langage approprié
- S'assurer de la compréhension
- Faire preuve de professionnalisme

APPRENDRE CONTINUELLEMENT

Chercher activement de nouveaux domaines d'apprentissage; créer régulièrement des occasions d'apprentissage et en tirer parti; utiliser les connaissances et les compétences nouvellement acquises au travail et apprendre de leur application.

Principales actions

- Cibler les besoins d'apprentissage
- Rechercher des occasions d'apprentissage
- Optimiser l'apprentissage
- Appliquer ses connaissances ou ses compétences
- Prendre des risques lors de l'apprentissage

VIVRE LA CULTURE

ÊTRE AU SERVICE DES AUTRES

Établir et maintenir des relations de confiance en interprétant correctement ses propres émotions et comportements, ainsi que ceux des autres; tirer parti de ses connaissances pour gérer efficacement ses propres réactions et veiller à ce que son comportement corresponde à ses valeurs et donne les résultats escomptés.

Principales actions

- Renforcer la conscience de soi
- Posséder une bonne maîtrise de soi
- Préserver ou améliorer l'estime de chacun (pour créer des liens sociaux)
- Écouter et réagir avec empathie
- Demander de l'aide et favoriser la participation (pour améliorer la collaboration)
- Exprimer ses pensées, ses sentiments et ses motivations (pour instaurer la confiance)
- Apporter son soutien sans retirer la responsabilité (pour accroître l'engagement)
- Faciliter les discussions

CRÉER UN CLIMAT DE CONFIANCE

Favoriser un environnement de travail qui encourage les gens à faire preuve d'intégrité et à respecter les autres et leurs idées; créer et préserver un environnement où règne une grande confiance en donnant l'exemple, en défendant les autres face aux difficultés, en éliminant les obstacles à la confiance et en récompensant ceux qui agissent de façon à inspirer la confiance.

Principales actions

- Faire preuve d'intégrité personnelle
- Encourager la communication franche
- Faciliter l'ouverture lors d'échanges d'idées
- Défendre les autres

CRÉER UN ENVIRONNEMENT INCLUSIF

Prendre des décisions et mettre en place des mesures pour s'assurer que les politiques et les pratiques de l'unité d'exploitation tirent parti des capacités et des connaissances de personnes ayant des origines, des cultures, des aptitudes, des motivations et des styles différents.

Principales actions

- Chercher à comprendre
- Utiliser des points de vue variés
- Montrer du respect
- Accepter les autres comme ils sont

RÉFLÉCHIR ET PRENDRE DES DÉCISIONS

RENFORCER SON SENS DES AFFAIRES

Utiliser sa connaissance des tendances de l'économie, des finances, du marché et du secteur pour comprendre et améliorer les résultats des personnes, des groupes de travail ou de l'organisation; utiliser sa compréhension des principales fonctions de l'organisation, des tendances de l'industrie et de la position de sa propre organisation pour contribuer à l'efficacité des stratégies ou des tactiques commerciales.

Principales actions

- Analyser
- Intégrer
- Comprendre les fonctions de l'organisation
- Comprendre le secteur
- Tirer parti de sa propre compréhension

PRENDRE DES DÉCISIONS

Reconnaître et comprendre les problèmes et les possibilités en recueillant, en analysant et en interprétant des informations quantitatives et qualitatives; choisir le meilleur plan d'action en établissant des critères clairs pour la prise de décision, en trouvant et en évaluant d'autres solutions et en prenant des décisions en temps opportun; prendre des mesures cohérentes avec les faits et les contraintes et optimiser les conséquences probables.

Principales actions

- Identifier les problèmes et les opportunités
- Recueillir des informations
- Interpréter l'information
- Trouver d'autres solutions
- Évaluer les autres solutions et les risques
- Choisir une option efficace
- S'engager à agir
- Tenir compte du point de vue des autres

ASSURER LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Veiller à ce que le point de vue des clients internes ou externes soit une force motrice des priorités stratégiques, des décisions de l'organisation, des processus organisationnels et des activités individuelles; élaborer et mettre en œuvre des pratiques de service qui répondent aux besoins des clients et de son organisation; promouvoir et rendre opérationnel le service à la clientèle en tant que valeur.

Principales actions

- Chercher à comprendre les clients
- Identifier les problèmes liés au service à la clientèle
- Mettre en œuvre des pratiques axées sur le client
- Assurer la satisfaction des clients

PRODUIRE DES RÉSULTATS

INFLUENCER AU PROFIT DE L'ORGANISATION

Utiliser des stratégies efficaces de participation et de persuasion pour faire accepter des idées et favoriser l'engagement dans des actions qui soutiennent des résultats professionnels précis.

Principales actions

- Clarifier la situation
- Exprimer son point de vue pour établir la confiance
- Bâtir un argumentaire convaincant
- Faire participer les autres à la recherche de solutions
- Faire preuve d'empathie à l'égard des préoccupations des autres
- Diriger l'engagement à agir

OBTENIR DES RÉSULTATS À TRAVERS LES AUTRES

S'assurer que les autres contribuent aux stratégies de l'organisation en axant celles-ci sur les priorités, en mesurant les progrès et en garantissant la responsabilité par rapport à ces mesures.

Principales actions

- Garder le cap
- Mesurer les progrès et les résultats
- Assurer la responsabilisation

ACCOMPAGNER

Inciter chaque personne à élaborer et à respecter un plan d'action qui cible des comportements, des compétences ou des connaissances particulières nécessaires pour améliorer le rendement ou se préparer à réussir dans de nouvelles fonctions.

Principales actions

- Harmoniser les attentes
- Définir les difficultés de rendement
- Maintenir la motivation
- S'engager et s'impliquer
- Offrir du soutien
- Obtenir l'accord
- Établir un plan d'action

Veuillez cliquer ici pour plus de détails sur les principales actions:
https://drive.google.com/file/d/1jpIXEXYwA7d3iZlPBaBvOkYLvtcoVqIF/view?usp=drive_link

DÉFINITIONS DES COMPÉTENCES DU GESTIONNAIRE DE GESTIONNAIRES ET PRINCIPALES ACTIONS ASSOCIÉES

Employé : Contributeur individuel

Gestionnaire d'employés : Personne ayant un ou plusieurs subordonnés directs qui sont des contributeurs individuels

Gestionnaire de gestionnaires : Personne qui supervise d'autres leaders

GUIDER

MENER LE CHANGEMENT À BIEN

Apporter les changements nécessaires dans l'organisation et la culture pour atteindre les objectifs stratégiques; créer de nouvelles approches pour améliorer les résultats en transformant la culture, les systèmes ou les produits et services de l'organisation; amener les autres à cesser de résister aux changements.

Principales actions

- Identifier les opportunités de changement
- Catalyser le changement
- Faciliter la transition

COMMUNIQUER DE FAÇON INSPIRANTE

Transmettre de manière claire et succincte des informations et des idées à des personnes et à des groupes; communiquer de façon ciblée et convaincante afin de retenir l'attention des autres.

Principales actions

- Délivrer des messages clairs
- Communiquer avec impact
- Utiliser un langage approprié
- S'assurer de la compréhension

RECHERCHER LA CROISSANCE PERSONNELLE

Rechercher activement les expériences de perfectionnement pour améliorer l'impact sur les relations et l'organisation.

Principales actions

- S'efforcer de trouver des activités d'apprentissage
- Prendre des risques durant l'apprentissage
- Appliquer les notions apprises à de nouveaux défis

VIVRE LA CULTURE

ÊTRE AU SERVICE DES AUTRES

Établir et maintenir des relations de confiance en interprétant correctement ses propres émotions et comportements, ainsi que ceux des autres; tirer parti de ses connaissances pour gérer efficacement ses propres réactions et veiller à ce que son comportement corresponde à ses valeurs et donne les résultats escomptés.

Principales actions

- Renforcer la conscience de soi
- Posséder une bonne maîtrise de soi
- Préserver ou améliorer l'estime de chacun (pour créer des liens sociaux)
- Écouter et réagir avec empathie
- Demander de l'aide et favoriser la participation (pour améliorer la collaboration)
- Exprimer ses pensées, ses sentiments et ses motivations (pour instaurer la confiance)
- Apporter son soutien sans retirer la responsabilité (pour accroître l'engagement)
- Faciliter les discussions

CULTIVER LA CONFIANCE ORGANISATIONNELLE

Gagner la confiance des autres en faisant preuve d'ouverture et d'honnêteté, en se comportant de manière cohérente et en agissant conformément aux directives morales, éthiques, professionnelles et organisationnelles.

Principales actions

- S'ouvrir
- Rester fidèle à soi-même
- Faire preuve d'intégrité

MISER PLEINEMENT SUR LA DIVERSITÉ

Mettre en place et appuyer des politiques, des pratiques et des systèmes organisationnels qui réduisent les obstacles et tirent parti des capacités et des connaissances des personnes ayant des origines, des cultures, des aptitudes, des motivations et des styles différents.

Principales actions

- Évaluer les ressources actuelles
- Utiliser des points de vue variés
- Accepter les autres comme ils sont

RÉFLÉCHIR ET PRENDRE DES DÉCISIONS

ENRICHIR SON EXPERTISE ORGANISATIONNELLE

Utiliser sa connaissance des tendances de l'économie, des finances, du marché et du secteur pour comprendre et améliorer les résultats des personnes, des groupes de travail ou de l'organisation; utiliser sa compréhension des principales fonctions de l'organisation, des tendances de l'industrie et de la position de sa propre organisation pour contribuer à l'efficacité des stratégies ou des tactiques commerciales. Utiliser les données financières pour définir les forces et les faiblesses de l'organisation et identifier les répercussions des stratégies potentielles; garder l'aspect financier au premier plan lors de la prise de décisions stratégiques.

Principales actions

- Analyser des informations sur l'économie, les finances, le marché et le secteur
- Intégrer des données de sources multiples sur l'économie, les finances, le marché et le secteur
- Comprendre les fonctions de l'organisation
- Comprendre l'industrie
- Tirer parti de sa propre compréhension
- Reconnaître et évaluer les principaux indicateurs de la santé financière

PRENDRE DES DÉCISIONS STRATÉGIQUES

Obtenir et comparer des informations provenant de sources multiples afin de cerner les problèmes de l'organisation; s'engager à agir après avoir évalué les autres solutions en fonction de critères de décision importants.

Principales actions

- Recueillir des informations
- Établir des liens
- Déterminer la meilleure solution
- Faire preuve de jugement et agir
- Tenir compte du point de vue des autres

PRIORISER LES BESOINS DU CLIENT

Accorder une grande importance au point de vue des clients internes ou externes lors de la prise de décision et de mesures; mettre en œuvre des pratiques de service qui répondent aux besoins des clients et de l'organisation.

Principales actions

- Chercher à comprendre les clients
- Reconnaître les problèmes liés au service à la clientèle
- Mettre en œuvre des pratiques axées sur le client
- Vérifier la satisfaction des clients

PRODUIRE DES RÉSULTATS

INFLUENCER DE MANIÈRE STRATÉGIQUE

Créer et appliquer des stratégies d'influence pour susciter l'adhésion à ses idées et persuader les principales parties prenantes de prendre des mesures qui feront progresser les intérêts communs et les objectifs commerciaux.

Principales actions

- Élaborer une stratégie d'influence
- Assurer une compréhension mutuelle
- Présenter des arguments convaincants
- Susciter un engagement
- Faire preuve de diplomatie dans ses relations

FAVORISER L'OBTENTION DE RÉSULTATS

Transformer les priorités stratégiques en réalités opérationnelles; harmoniser la communication, les responsabilités, les capacités des ressources, les processus internes et les systèmes de mesure continue pour garantir que les priorités stratégiques produisent des résultats mesurables et durables.

Principales actions

- Mettre en pratique les initiatives
- Communiquer pour mobiliser les autres
- Favoriser la responsabilisation
- Garantir les compétences et la préparation
- Aligner les systèmes et les processus
- Évaluer les progrès

AIDER LES AUTRES À SE DÉVELOPPER

Fournir des commentaires, des instructions et des conseils de perfectionnement pour aider les autres à exceller dans leurs responsabilités professionnelles actuelles ou futures; planifier et soutenir le développement des compétences et des aptitudes individuelles.

Principales actions

- Clarifier le rendement
- Donner de la rétroaction en temps opportun
- Communiquer les attentes sur le rendement et leurs répercussions
- Évaluer les lacunes
- Faciliter le développement
- Encourager les relations liées au développement

Veuillez cliquer ici pour plus de détails sur les principales actions:
https://drive.google.com/file/d/1jpIXEXYwA7d3iZlPBaBvOkYLvtcoVqIF/view?usp=drive_link