



**L'initiative relative à la
main-d'œuvre des services aux
personnes ayant une déficience
intellectuelle**

COMPÉTENCES DE BASE

Guide des ressources de
perfectionnement (GRP)

2022

Table des matières

Aperçu.....	3
Introduction	3
Élaboration d'un plan de perfectionnement.....	3
Que trouve-t-on dans le guide des ressources de perfectionnement?	4
Indicateurs de comportement et activités visant à faciliter le développement des compétences.....	5
Défense des droits.....	5
Résolution de problèmes et prise de décisions.....	9
Faciliter la croissance et le développement.....	13
Valoriser l'équité, la diversité et l'inclusion (EDI).....	19
Réflexion stratégique.....	27
Promouvoir le changement et l'innovation.....	34
Établissement de relations.....	40
Leadership inclusif.....	47
Résilience.....	54
<i>Activité portant sur la résilience.....</i>	<i>60</i>
Gestion des ressources.....	61
<i>Gestion des ressources : Tableau par Stephen Covey.....</i>	<i>66</i>

Aperçu

Introduction :

Ce guide des ressources de perfectionnement (GRP) est un outil pratique destiné à vous aider à planifier et à gérer votre perfectionnement professionnel de manière à ce que vous puissiez gérer vous-même les objectifs, le rythme et les résultats qui vous apportent le plus de valeur. Le GRP est une excellente ressource pour planifier votre perfectionnement. Il vous propose des suggestions d'activités de perfectionnement liées à toutes les compétences de base qui ont été identifiées pour un rendement supérieur dans les fonctions du secteur des services de perfectionnement.

Ce guide vous permettra de générer des idées et de vous orienter dans l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan d'action personnel pour le perfectionnement de vos compétences. Il n'est pas censé représenter une liste exhaustive de possibilités, mais plutôt un point de départ pour votre propre plan de perfectionnement. Ce document doit être utilisé comme une ressource pour vous aider dans votre perfectionnement personnel plutôt que comme une liste d'activités qui doivent toutes être réalisées.

Élaboration d'un plan de perfectionnement :

Voici quelques conseils pour optimiser le processus de planification de perfectionnement :

- **Passez du temps à planifier et à vous concentrer sur les activités que vous essayez.** Plus vous saurez clairement ce que vous essayez de faire et pourquoi, plus vous mettrez de l'énergie à appliquer votre plan de perfectionnement.
- **Concentrez-vous sur les domaines de compétences qui vous sont les plus pertinents, votre emploi actuel ou la prochaine étape de votre avancement professionnel.** Vous devez identifier les compétences que vous allez perfectionner et les activités que vous allez entreprendre, à la fois sur le lieu de travail et à l'extérieur de celui-ci.
- **Consultez d'autres personnes.** Il sera utile d'impliquer votre gestionnaire et peut-être un coach ou mentor tout au long du processus, à la fois pour vous soutenir et pour vous donner une rétroaction utile sur votre progrès. D'autres personnes peuvent également vous donner une rétroaction, comme vos pairs ou des experts de la compétence que vous perfectionnez. Ne craignez pas de demander aux autres de vous aider dans votre démarche de perfectionnement.
- **Prévoyez des jalons et évaluez votre progrès.** Lors de l'élaboration de votre plan de perfectionnement, veillez à fixer des jalons clés qui serviront à mesurer votre progrès et à vous maintenir sur la bonne voie.
- **Discutez de ce que vous apprenez** avec d'autres personnes et obtenez leurs idées et leurs commentaires.

- **Ne perdez pas de vue votre objectif.** L'apprentissage d'une nouvelle compétence est un défi. En particulier au cours des premières étapes du perfectionnement d'une compétence, vous pouvez avoir l'impression de régresser et d'être en apparence « moins bon » lorsque vous essayez de faire les choses d'une manière différente. Comprenez qu'il s'agit souvent d'une étape normale du processus et finalement vous serez plus efficace et plus satisfait de votre travail.

Que trouve-t-on dans le guide des ressources de perfectionnement?

Le GRP n'est pas un guide à lire du début à la fin. Au contraire, si vous avez un besoin de perfectionnement, vous devez aller directement à la section relative à la compétence particulière et à l'étape sur laquelle vous voulez vous concentrer, puis sélectionner les activités qui répondent à vos besoins de perfectionnement.

Le GRP est structuré en fonction des compétences et des niveaux qui leur sont associés. Pour chacune des compétences, le guide vous donne :

- Une définition de la compétence et une liste des étapes associées à chacune.
- Un ensemble d'activités que vous pouvez réaliser seul ou avec d'autres personnes (y compris des personnes ayant une expérience vécue, des pairs, des collègues, un gestionnaire, un superviseur et d'autres intervenants clés) pour vous aider à perfectionner la compétence.
- Des livres, vidéos et films qui vous aideront à reconnaître, comprendre et perfectionner la compétence.

Indicateurs de comportement et activités visant à faciliter le perfectionnement des compétences

Défense des droits

Description :

La défense des droits est le désir et la détermination de défendre une cause ou une question, et d'essayer d'obtenir le soutien des autres. Elle reconnaît l'importance d'amplifier la voix de la personne ou de la famille, et de créer un espace pour qu'elle puisse défendre ses propres intérêts.

Émergent – Reconnaît quand il faut défendre des droits

Indicateurs de comportement :

- Identifie les facteurs susceptibles d'entraîner des répercussions sur la personne.
- Comprend les obstacles et les possibilités qui s'offrent à la personne ou au groupe.
- Reconnaît l'importance des expériences personnelles, des valeurs, de la diversité culturelle et de l'inclusion.
- Fait preuve de sensibilité par rapport au moment, à la question, au lieu et au rôle.
- Prend les mesures appropriées et saisit les occasions de plaider sa cause.
- Communique à l'aide de faits, de données et d'exemples pour convaincre.
- Reconnaît que l'on ne parle pas au nom d'une personne, mais que l'on amplifie ses idées, ses préférences et ses choix.

Activités visant à faciliter le perfectionnement des compétences :

- Choisissez un sujet que vous aimeriez défendre et définissez un message clé que vous aimeriez communiquer; dressez une liste de cinq faits à l'appui de votre message clé.
- Identifiez trois personnes qui, selon vous, savent défendre une cause et demandez-leur des conseils sur la manière de défendre une cause. Prenez note de leurs conseils.
- Tenez un journal sur la façon dont vos expériences passées ont influencé vos valeurs et vos idées sur l'inclusion.
- Passez en revue le matériel d'un auteur qui écrit sur les PANDC (personnes autochtones, noires et de couleur) et qui vous présente un point de vue différent du vôtre; réfléchissez à ce que vous avez appris sur son point de vue.
- Rencontrez un groupe d'auto-intervenants, demandez-leur comment une personne peut les aider à élargir leur travail.

Défense des droits (suite)**Évolutif – Prend des mesures pour défendre des droits**Indicateurs de comportement :

- Comprend le processus de prise de décision et identifie les décideurs clés.
- Communique des faits en réponse à la compréhension de différents points de vue.
- Utilise une approche gérée par la personne pour élaborer un plan d'action, y compris les résultats potentiels avec la personne, la famille ou l'équipe.
- Réfléchit et évalue l'efficacité de sa défense et ajuste son approche.
- Tient compte des répercussions de ses actes ou de ses paroles, anticipe et prépare à réagir.
- Soutient les personnes et les familles à défendre leurs droits et ceux des autres.
- Remet en question de manière efficace les pratiques existantes et offre des perspectives pour de nouvelles idées.

Activités visant à faciliter le perfectionnement des compétences :

- Faites un essai de présentation. Choisissez un sujet que vous aimeriez défendre, qu'il soit personnel ou professionnel. Faites un essai de votre présentation devant des amis ou des membres de votre famille et demandez-leur ce qu'ils en pensent. Dressez une liste de leurs commentaires.
- Demandez à trois personnes de vous donner leur avis sur votre capacité à défendre des droits. Prenez des notes sur leurs commentaires.
- Réfléchissez à un cas où vous avez essayé de défendre quelque chose, dressez une liste des choses qui se sont bien passées et de celles que vous changeriez.
- Essayez de comprendre un point de vue différent. Parlez à une personne qui a une opinion différente de la vôtre sur un sujet et dressez une liste de ses arguments.
- Regardez l'un des films suivants et dressez une liste des stratégies utilisées par le personnage principal pour défendre ses droits.
 - Les mots d'Akeelah
 - Erin Brokovich
 - Gandhi
 - Glory
 - Le sourire de Mona Lisa
 - L'opus de M. Holland
 - En souvenir des Titans
 - Le maître du jeu
 - À l'ombre de Shawshank
 - Douze hommes en colère
 - Wall Street

Défense des droits (suite)**Qualité de meneur – Élabore des stratégies et s'adapte à l'auditoire**Indicateurs de comportement :

- Adapte une stratégie de communication en fonction de l'auditoire et, le cas échéant, utilise des pratiques tenant compte des traumatismes.
- Anticipe et se prépare aux réactions des autres.
- Utilise une approche gérée par la personne lorsqu'il s'agit d'aborder les obstacles et les possibilités.
- Sollicite et obtient le soutien de personnes partageant les mêmes idées pour aider à convaincre les autres.
- Utilise ses compétences en matière de facilitation sociale pour mener ou diriger un groupe dans ses efforts de défense des droits.
- Juge quand il faut demander du soutien et utilise des sources crédibles pour étayer ses idées.
- Soutient et encadre les efforts de défenses des droites des autres.
- Évalue et guide efficacement les autres pour obtenir les résultats escomptés.

Activités visant à faciliter le perfectionnement des compétences :

- Recherchez des méthodes et un langage tenant compte des traumatismes. Dressez une liste de trois approches tenant compte des traumatismes que vous pouvez utiliser dans votre communication.
- Pensez à un projet important sur lequel vous travaillez. Développez une stratégie d'influence. Réfléchissez à l'identité de votre auditoire, à la manière dont vous devez communiquer avec lui, aux faits que vous utiliserez et à la façon dont vous vous y prendrez.
- Interrogez une personne qui reçoit du soutien et demandez-lui ce qui est important dans la communication qu'elle reçoit.
- Interrogez un comité d'auto-intervenants (ou un autre groupe de votre organisation) et demandez-lui quelles sont les questions qu'il juge critiques. Réfléchissez aux compétences que vous avez utilisées pour animer la discussion.
- Pensez à un sujet important et créez une carte mentale des intervenants et de leurs points de vue.
- Trouvez un employé, un collègue ou une personne qui est un défenseur des droits et demandez-lui comment vous pouvez l'aider dans son travail. À partir de la discussion, dressez une liste de la manière dont vous pouvez soutenir les défenseurs des droits.
- Soyez le mentor d'une autre personne au sein de votre organisation. Demandez une rétroaction sur vos compétences en tant que mentor, puis réfléchissez à cette rétroaction et prenez des notes.

Défense des droits (suite)**Influence** - Utilise des stratégies d'influence complexes pour la défense collective des droitsIndicateurs de comportement :

- Établit des partenariats et des alliances pour promouvoir les efforts de défense des droits au sein de divers systèmes internes et externes, et de la société dans son ensemble.
- Participe activement à la transformation liée aux efforts de défense des droits.
- Met en place une coalition avec des partenaires partageant les mêmes idées, afin d'atteindre des objectifs comme l'inclusion sociale.
- Utilise l'expertise de tiers pour influencer le changement tant au sein qu'à l'extérieur du secteur.
- Développe et maintient en permanence un réseau de contacts et de ressources pour soutenir les initiatives.
- Utilise des stratégies complexes, comme la constitution de coalitions politiques.

Activités visant à faciliter le perfectionnement des compétences :

- Dressez une carte mentale de votre réseau professionnel et mettez en évidence les personnes qui ont un impact et une influence sur différentes questions en rapport avec votre travail.
- Participez à un comité qui met l'accent sur un domaine de travail pour lequel vous aimeriez soutenir les efforts de défense des droits.
- Développez un plan de communication et de défense des droits pour un enjeu important sur lequel vous travaillez. Veuillez inclure des stratégies pour établir des relations avec les partenaires et communiquez avec les intervenants.
- Entrez en contact avec un représentant politique pour discuter d'un sujet qui vous passionne. Préparez vos points de discussion et réfléchissez à leur réponse.

Résolution de problèmes et prise de décisions

(Anciennement « Résolution de problèmes et prise de décision créatives »)

Description :

La résolution de problèmes et la prise de décision sont des comportements qui permettent d'identifier et de résoudre des problèmes en comprenant la situation, en recherchant des informations supplémentaires, en développant et en évaluant des options et en choisissant le plan d'action le plus adapté. Cela implique la volonté et la manifestation de comportements associés à l'adoption d'une approche créative des problèmes ou des questions. Il s'agit notamment de « sortir des sentiers battus » pour aller au-delà du conventionnel et d'explorer l'utilisation créative des ressources.

Émergent – Utilise une approche basée sur l'expérience pour résoudre les problèmes et prendre des décisions

Indicateurs de comportement :

- Utilise une approche gérée par la personne pour la résolution de problèmes et la prise de décision.
- Utilise ses connaissances et son expérience pour comprendre, évaluer et résoudre des problèmes ou questions.
- Identifie et définit les problèmes.
- Envisage à la fois les solutions courantes et possibles (p. ex. le raisonnement « si ceci, alors cela »).
- Décompose les problèmes en listes, activités ou tâches simples, sans attribuer de valeurs ou de priorités.
- Évalue les solutions potentielles.
- Décide d'une solution.
- Met en œuvre la solution et évalue le résultat.

Activités visant à faciliter le perfectionnement des compétences :

- Dressez une carte visuelle d'un problème. Identifiez un problème et décomposez-le en éléments moins importants et indiquez les solutions possibles pour les problèmes moins importants.
- Sélectionnez un problème et identifiez deux solutions possibles, créez une liste du pour et du contre pour chaque solution.
- Demandez à deux personnes de vous donner leur opinion sur les moments où vous avez fait preuve ou non d'une bonne résolution créative de problèmes.
- Jouez aux charades ou au « Pictionary » et notez comment vous avez fait preuve de créativité.
- Identifiez un problème et dressez une liste des principaux facteurs qui y contribuent.
- Identifiez deux personnes que vous jugez douées pour la résolution de problèmes et demandez-leur de décrire comment elles ont résolu un problème. Prenez note des réponses.
- Travaillez avec un partenaire pour identifier : un problème et deux ou trois solutions.
- Regardez l'un des films suivants et prenez des notes de la manière dont la « résolution de problèmes et la prise de décision créative » ont été démontrées :
 - Apollo 13 & Le destin de Will Hunting

Résolution de problèmes et prise de décisions (suite)**Évolutif – Ouvert aux nouvelles idées et solutions**Indicateurs de comportement :

- Fait preuve d'ouverture d'esprit lorsqu'on lui présente de nouvelles perspectives de la part des familles, de la personne soutenue et d'autres personnes.
- Applique les nouvelles informations pour résoudre les problèmes et les situations.
- Reconnaît lorsqu'une situation nécessite une approche différente de celle habituellement adoptée ou qui peut être améliorée par une telle approche.
- Identifie les divergences, les tendances et les modèles.
- Applique à de nouvelles situations des approches antérieures qui ont été couronnées de succès.
- Utilise l'expertise des membres de l'équipe et génère de multiples solutions alternatives.
- Reconnaît les relations de cause à effet (A mène à B) et agit en conséquence.
- Définit les options pour résoudre un problème et tient compte des répercussions de ses décisions.
- Persévère dans le processus de résolution de problèmes.

Activités visant à faciliter le perfectionnement des compétences :

- Exercez votre pensée créative et choisissez deux éléments sans rapport entre eux, puis dressez une liste des raisons pour lesquelles ils sont similaires (p. ex. un stylo et une tasse à café, un téléphone et une orange, etc.).
- Entraînez-vous à résoudre des problèmes de manière créative en choisissant un objet courant et en lui trouvant vingt utilisations différentes (p. ex. une fourchette, un verre, etc.).
- Identifiez un problème potentiel et dressez une liste des choses que vous pouvez faire pour résoudre le problème avant qu'il ne survienne.
- Identifiez un problème et demandez à trois autres personnes leur avis sur la manière dont elles aborderaient le problème. Prenez des notes sur leurs conseils.
- Identifiez un problème et trouvez une solution, puis demandez à une personne de vous donner son avis sur votre solution.
- Identifiez trois personnes qui, selon vous, ont une pensée créative et demandez-leur comment elles ont identifié de nouvelles idées. Prenez note de leurs réponses.

Résolution de problèmes et prise de décisions (suite)**Qualité de meneur – Résout des défis complexes**Indicateurs de comportement :

- Rassemble des informations et utilise des pratiques fondées sur des preuves ou des pratiques exemplaires pour évaluer les solutions et les résultats possibles.
- Évalue les avantages et les risques pour prendre des décisions éclairées.
- Encourage et encadre la résolution autonome de problèmes avec d'autres personnes (familles, personnes soutenues).
- Fait preuve d'imagination pour développer des solutions ou des options créatives pour lesquelles il n'existe que peu ou pas de précédents.
- Prêt à essayer différentes solutions et reconnaît les questions sous-jacentes et les implications des décisions, tout en gardant à l'esprit les répercussions sur les personnes, les familles et les organismes.
- Évalue les solutions alternatives, détermine le meilleur plan d'action et agit en conséquence.
- Reconnaît que les problèmes peuvent être multidimensionnels et comprend les implications les moins évidentes.
- Résout des problèmes complexes pouvant impliquer le recours à plusieurs techniques analytiques ou créatives pour décomposer le problème en éléments ou questions.

Activités visant à faciliter le perfectionnement des compétences :

- Pendant une semaine, dressez une liste des problèmes inattendus qui surviennent au travail et essayez d'identifier un modèle ou une tendance.
- Choisissez un problème complexe sur lequel vous travaillez et dressez une carte mentale de tous les facteurs qui entraînent des répercussions sur le problème.
- Choisissez un problème complexe et faites un remue-méninges pour trouver au moins dix solutions.
- Rencontrez une personne qui travaille sur un problème complexe et aidez-la à discuter ou explorer le problème avec vous. Lorsque vous aurez terminé, demandez-lui ce qui a été utile dans la discussion.
- Pour un problème complexe, dressez une liste de trois solutions. Pour chaque solution, dressez une liste des avantages et des inconvénients et estimez le coût de chaque solution. Demandez à une autre personne de passer en revue vos réponses et de vous faire part de ses commentaires sur des points que vous n'avez peut-être pas pris en compte.
- Organisez une séance de planification de scénarios avec votre équipe. Dirigez l'équipe dans une discussion sur ce qui pourrait se produire et sur les réponses possibles.

Résolution de problèmes et prise de décisions (suite)**Influence – Propose des solutions pour relever des défis à plusieurs niveaux**Indicateurs de comportement :

- Identifie de manière proactive les défis à plusieurs niveaux et s'efforce d'apporter des changements positifs dans de multiples systèmes.
- Utilise une approche de co-conception lorsqu'il s'agit de trouver des solutions à des problèmes complexes.
- Examine minutieusement les modèles ou les tendances de plusieurs systèmes, afin de prendre des décisions optimales.
- Remet en question ou modifie les cadres existants, afin d'aborder une situation sous un angle différent.
- Examine les implications potentielles des décisions ou des solutions sur tous les groupes d'intervenants internes et externes concernés.

Activités visant à faciliter le perfectionnement des compétences :

- Pensez à un grand défi dans les services aux personnes ayant une déficience intellectuelle. Décrivez brièvement le problème et ses causes profondes. Faites un remue-méninges sur les trois mesures qui pourraient être prises pour commencer à aborder les causes principales.
- Rencontrez un groupe de défense des droits ou un groupe d'intérêt particulier et écoutez leur point de vue par rapport à un problème important. Réfléchissez aux approches qui pourraient être adoptées pour comprendre et répondre au défi.
- Demandez à votre équipe d'identifier une politique ou une pratique qui ne fonctionne pas bien. Explorez ensemble le problème et réfléchissez aux prochaines étapes pour relever le défi.
- Identifiez un intervenant qui a un problème similaire à celui de votre organisation. Examinez leurs documents, présentations, etc. sur la question pour mieux comprendre leur point de vue. Dressez une liste de trois choses que vous avez en commun et de trois choses que vous avez apprises.

Faciliter la croissance et le développement

(Anciennement « Favoriser l'autonomie et perfectionner les autres »)

Description :

Cette compétence consiste à faciliter la croissance et le développement autonomes. Elle favorise l'autodétermination et l'autonomie. Elle soutient intentionnellement l'apprentissage ou le perfectionnement à long terme des autres par un encadrement, une reconnaissance, un encouragement et une rétroaction.

Émergent – Encourage et partage ses connaissances avec les autres

Indicateurs de comportement :

- Exprime des attentes positives à l'égard des autres en ce qui concerne leur potentiel (p. ex. les personnes, les membres de l'équipe, les familles).
- Fait preuve de respect pour les capacités des autres et leur expérience vécue.
- Identifie ou suggère des activités qui pourraient aider les autres à acquérir de nouvelles compétences.
- Félicite les personnes qui ont obtenu de bons résultats, afin de les inciter à poursuivre leur perfectionnement.
- Aide la personne à être autonome pour prendre des décisions ou pour accomplir des tâches à sa manière, y compris en lui donnant la possibilité de commettre des erreurs et d'en tirer des leçons.
- Partage son expertise et ses connaissances avec les autres.
- Capable d'identifier les domaines qui nécessitent un soutien.
- Soutient les autres en faisant des démonstrations avec l'intention d'enseigner.
- Donne des orientations ou des conseils sur la manière d'apprendre et de s'améliorer continuellement d'une manière qui tiennent compte des différents styles d'apprentissages.
- Donne des occasions d'autoréflexion et permet de poser des questions.

Activités visant à faciliter le perfectionnement des compétences :

- Notez le nombre de commentaires positifs et négatifs que vous formulez sur une période de trois jours.
- Accordez la reconnaissance nécessaire, reconnaissez publiquement deux ou trois personnes qui selon vous ont réalisé de bonnes performances et prenez note de ce que vous avez reconnu et leur réaction.
- Demandez à trois personnes de vous donner leur avis sur votre capacité à favoriser l'autonomie chez les autres. Prenez des notes en fonction de leur rétroaction.
- Identifiez deux personnes qui sont douées pour favoriser l'autonomie chez les autres et prenez des notes sur les compétences et les comportements utilisés par ces personnes.
- Identifiez deux personnes qui sont douées pour favoriser l'autonomie chez les autres et demandez-leur comment elles développent et mettent en œuvre cette compétence.
- Regardez le film « Le destin de Will Hunting » ou « Karaté Kid » et prenez des notes sur la façon dont l'autonomie a été démontrée.

Faciliter la croissance et le développement (suite)**Évolutif – Crée des occasions d'apprentissage pour les autres**Indicateurs de comportement :

- Collabore pour encourager l'autonomie dans l'acquisition de compétences ou la prise de décision.
- Pose des questions pour évaluer le niveau de compréhension.
- Reconnaît les possibilités potentielles de perfectionnement « désir et besoin » et recherche les ressources nécessaires.
- Donne des instructions ou des démonstrations en utilisant des raisons ou des raisonnements comme stratégie de formation.
- Encourage et soutient la réflexion indépendante et l'appropriation du développement personnel.
- Reconnaît les points forts des autres, encourage et soutient activement l'épanouissement et le perfectionnement professionnels.
- Préconise des possibilités de développement des compétences dans divers contextes qui favorisent l'inclusion sociale.
- Donne aux autres les moyens d'accomplir une tâche à leur manière, afin de développer la confiance en soi.
- Fournit un mécanisme de responsabilisation pour les approches gérées par la personne lorsqu'il s'agit d'encourager l'autonomie.
- Soutient les relations de mentorat entre pairs.

Activités visant à faciliter le perfectionnement des compétences :

- Donnez des instructions sur la « façon de procéder ». Élaborez et donnez des instructions claires à un collègue ou à une personne que vous soutenez pour une activité particulière. Évaluez les instructions après qu'elles ont été données.
- Demandez à un collègue ou un employé quel est son objectif de carrière ou de perfectionnement professionnel; demandez-lui comment vous pouvez l'aider. Prenez note de leur réponse et assurez un suivi auprès d'eux.
- Rencontrez un groupe d'auto-intervenants et demandez-lui quels sont les compétences et le perfectionnement sur lequel il travaille. Réfléchissez aux informations qu'il a partagées.
- Trouvez des occasions de formation sur le développement communautaire basé sur les actifs ou l'inclusion et considérez la valeur de la formation.
- Effectuez des recherches sur le mentorat par les pairs et dressez une liste des avantages et des difficultés. Pensez à ce que vous pourriez être en mesure d'appliquer dans votre rôle.
- Passez en revue le plan géré par la personne d'un individu qui reçoit du soutien. Notez quelles ont été les réussites et les difficultés rencontrées jusqu'à présent dans la mise en œuvre du plan.
- Facilitez une réunion de planification gérée par la personne pour un individu qui bénéficie d'un soutien.

Faciliter la croissance et le développement (suite)**Qualité de meneur – Encadre les autres et fournit des conseils en matière de perfectionnement**Indicateurs de comportement :

- Crée un environnement d'apprentissage sécuritaire et positif où les gens apprennent de leurs expériences.
- Encourage les personnes à faire preuve de résilience lorsqu'elles sont confrontées à des défis.
- Encadre d'autres personnes afin d'assurer une bonne compréhension des principes et des valeurs des soutiens gérés par la personne.
- Consacre du temps à encourager la croissance et le perfectionnement des autres, individuellement et en groupe (équipe), et fait figure de modèle.
- Encourage les autres à évaluer leurs propres points forts et les domaines de croissance, ainsi que les objectifs de carrière et les stratégies pour les atteindre.
- Fournit une rétroaction sur les performances et un soutien, en renforçant les points forts et en identifiant les domaines à améliorer.
- Recommande ou fournit un encadrement, des affectations, des formations et d'autres occasions de perfectionnement afin d'encourager des performances élevées.
- Conseille, guide et encadre les autres en discutant des moyens à mettre en œuvre pour faire face à des problèmes anticipés ou réels, et en partageant ses expériences.

Activités visant à faciliter le perfectionnement des compétences :

- Examinez votre charge de travail actuelle et évaluez les activités qui pourraient être déléguées à d'autres personnes. Rencontrez la personne qui pourrait prendre en charge les activités et élaborer un plan pour accroître sa responsabilité. Discutez avec cette personne pour savoir si cela représente une occasion pour son perfectionnement professionnel. Fournissez un encadrement et une rétroaction. Réfléchissez à l'efficacité de cette action.
- Parlez à trois subordonnés directs (employé, étudiant, bénévole) de leurs centres d'intérêt. Explorez les possibilités d'affectation qui correspondraient à leurs intérêts. Encouragez vos subordonnés directs à participer aux activités, aux responsabilités et à l'apprentissage qui les intéressent. Effectuez un suivi avec les employés pour déterminer l'efficacité de cette occasion.
- Dressez une liste des points forts de vos subordonnés directs. Partagez avec vos subordonnés directs les points forts que vous avez identifiés.
- Dressez une liste des activités dans d'autres domaines de votre organisation ou profession qui pourrait offrir des occasions d'apprentissage à vos employés.
- Demandez à votre superviseur de vous faire part de ses commentaires sur vos compétences en matière d'encadrement.
- Réfléchissez à votre approche en matière d'encadrement.
- Réfléchissez à la manière dont vous encadrez les gens, communiquez vos attentes, encouragez vos employés à agir de manière autonome et à la manière dont vous fournissez une rétroaction.

Qualité de meneur – Encadre les autres et fournit des conseils en matière de perfectionnement (suite)

- Recherchez comment créer un environnement d'apprentissage sécuritaire et dressez une liste de trois stratégies que vous pouvez mettre en œuvre dans votre environnement de travail.
- Complétez le module « Encadrement pour atteindre les compétences ».

Faciliter la croissance et le développement (suite)**Influence – Favorise un environnement propice à l'apprentissage**Indicateurs de comportement :

- Partage activement le pouvoir avec les autres, en leur faisant confiance et en les soutenant pour qu'ils développent leur propre réseau de soutien.
- Crée un environnement qui encourage l'apprentissage, la croissance et le développement personnel.
- Comprend et identifie un besoin de formation ou de perfectionnement, et s'assure que de nouveaux programmes et ressources sont disponibles.
- Crée un environnement où les expériences sont utilisées comme des occasions d'apprentissage, où la rétroaction est librement offerte et acceptée, et où l'expertise est partagée par tous.
- Offre des occasions de perfectionnement en tenant compte des tendances et des besoins actuels et futurs de l'organisation.
- Identifie les besoins et met en œuvre des structures, des mécanismes de planification de la relève et des processus qui favorisent le perfectionnement conformément aux objectifs de l'organisation.
- Organise les processus de travail pour faciliter le perfectionnement (p. ex. la formation interfonctionnelle, la gestion participative, etc.).
- Facilite l'application et le transfert des connaissances entre les intervenants.

Activités visant à faciliter le perfectionnement des compétences :

- Mettez en place un système de partage de pratiques exemplaires. Mettez en œuvre un processus de partage de témoignages, d'exemples et d'événements qui soutiennent les pratiques exemplaires de votre région.
- Rencontrez vos subordonnés directs afin de passer en revue leurs défis, leurs succès et leurs objectifs de perfectionnement professionnel.
- Dressez une liste des possibilités et des ressources d'apprentissage crédibles qui soutiennent les objectifs et les besoins de votre équipe ou de votre organisation. Partagez cette liste avec vos collègues et vos employés.
- Soutenez un subordonné direct ou un collègue pour qu'il partage des informations au sein de l'organisation ou avec d'autres professionnels.
- Facilitez une occasion d'apprentissage (conférencier d'honneur, etc.) pour vos subordonnés directs. Développez un plan pour mettre en œuvre l'apprentissage au sein de l'organisation à la suite de l'occasion d'apprentissage.
- Dressez une liste des compétences, des connaissances et des expériences essentielles dont votre personnel aura besoin au cours des cinq prochaines années. Examinez la main-d'œuvre actuelle de votre organisation par rapport à ces besoins. Identifiez les lacunes ou les points forts.
- Établissez un partenariat avec un autre groupe pour offrir une occasion de formation ou de perfectionnement, p. ex. un groupe familial ou un groupe d'auto-intervenants. Pensez à l'avantage du partenariat à des fins de formation.

Influence – Favorise un environnement propice à l'apprentissage (suite)

- Encourage et préconise constamment des occasions pour les personnes et les familles qui améliorent les occasions d'apprentissage et de croissance dans les réseaux communautaires qu'ils ont choisis.
- Recherche de manière proactive des occasions de croissance future au niveau des systèmes.

Valoriser l'équité, la diversité et l'inclusion (EDI)

(Anciennement « Relation interpersonnelle et respect »)

Description :

La valorisation de l'équité, de la diversité et de l'inclusion fait appel aux compétences sociales pour comprendre et respecter les pratiques, les coutumes et les valeurs de toutes les personnes et de toutes les cultures. Il s'agit de la capacité à travailler efficacement avec une communauté diversifiée et à être conscient des questions sociétales actuelles. Cela implique un examen des situations sociales et la détermination de ce qui est attendu ou nécessaire pour reconnaître les sentiments, les intentions et les expériences vécues par les autres, et pour choisir les comportements sociaux les plus appropriés dans un contexte donné.

Émergent – Valorise et respecte toutes les personnes (suite)

Indicateurs de comportement :

- Agit de manière professionnelle, valorise et traite les gens avec respect dans toutes les situations.
- Montre qu'il est conscient de son propre langage corporel, du ton de sa voix et de ses expressions faciales.
- Articule ses propres idées et besoins pour les autres.
- Répond aux préoccupations en modifiant son propre comportement d'une manière constructive et « réactive ».
- Conscient des différences de sa culture et de ses valeurs.
- Examine ses propres préjugés et hypothèses inconscients dans son langage et ses réponses stéréotypées.
- Adopte des comportements qui reflètent une compréhension et une appréciation de la diversité.
- Fait preuve de compréhension à l'égard de l'expérience des traumatismes personnels et développe des stratégies d'adaptation personnelles.

Activités visant à faciliter le perfectionnement des compétences :

- Demandez à trois personnes de vous donner leur avis sur vos capacités d'écoute et sur la manière dont vous pourriez les améliorer. Prenez des notes sur leurs commentaires.
- Prenez des notes sur les signaux non verbaux que vous avez observés et sur ce qu'ils vous ont semblé communiquer.
- Demandez à trois personnes de vous donner leur avis sur les compétences et les stratégies qu'elles utilisent pour assurer une communication efficace. Prenez des notes de la discussion.
- Tenez un journal des trois occasions où vous avez fait preuve d'une communication efficace et respectueuse, et identifiez les raisons pour lesquelles vous estimez avoir été efficace.
- Effectuez un exercice en écrivant vos cinq valeurs les plus importantes.
- Créez une occasion pour comprendre une personne issue d'un milieu culturel différent et notez les similitudes et les différentes expériences vécues.
- Inscrivez-vous à une formation EDI.
- Inscrivez-vous à une formation sur les pratiques tenant compte des traumatismes.

Émergent – Valorise et respecte toutes les personnes (suite)

- Valorise la diversité et recherche des occasions pour acquérir de nouvelles connaissances en établissant des relations avec des personnes différentes.
- Comprend et respecte les différences culturelles, les méthodes de travail et les priorités, et adapte son approche pour traiter un problème ou une situation particulière en conséquence.
- Reconnaît les préjugés et les obstacles systématiques qui peuvent exister dans l'environnement actuel et qui limitent la participation et l'inclusion.
- Cherche à comprendre la personne elle-même plutôt que de la considérer comme la représentante d'un groupe.
- Effectuez un test de personnalité pour mieux vous connaître (comme MBTI, DISC, valuescentre.com/tools-assessments/pva/)
- Renseignez-vous sur les signes non verbaux propres aux différentes cultures et prêtez-y attention lors de votre prochaine conversation avec ces personnes.

Valoriser l'équité, la diversité et l'inclusion (EDI) (suite)**Évolutif – Contribue à créer un espace sûr pour tous**Indicateurs de comportement :

- Assume la responsabilité de ses actes et cherche à comprendre les différents points de vue.
- Obtient de bons résultats en travaillant avec d'autres personnes en faisant preuve de tact, de coopération, de sensibilité et de respect envers les opinions et les situations d'autrui et de leur culture.
- Reconnaît les expériences potentielles de traumatisme chez les autres et adopte des pratiques tenant compte des traumatismes.
- Pratique la solidarité avec les personnes qui sont différentes de soi et adapte son comportement pour soutenir les autres.
- Valorise l'implication de ceux qui ont une vaste expérience et des antécédents variés.
- Plaide en faveur d'un lieu de travail inclusif par son comportement et ses solutions, et encourage les autres à faire de même.
- Travaille bien avec les autres en gardant à l'esprit les nombreuses dimensions de la diversité; aborde et rectifie les pratiques et les comportements qui ne favorisent pas l'inclusion et l'appartenance.
- Encourage tous les membres de l'équipe (collègues, membres de la famille, personnes, etc.) à participer et à proposer des idées, des opinions ou des solutions et crée les conditions nécessaires pour que les autres puissent apporter leur contribution.
- Crée une atmosphère de valorisation et d'acceptation des autres.

Activités visant à faciliter le perfectionnement des compétences :

- Réfléchissez à votre préférence personnelle en matière d'apprentissage et de travail, puis dressez une liste des raisons pour lesquelles les autres personnes pourraient avoir une préférence différente.
- Trouvez une personne qui a un point de vue différent du vôtre et discutez avec elle pour comprendre son point de vue, sans pour autant exprimer le vôtre. Dressez une liste des points qu'ils ont soulevés.
- Entraînez-vous à utiliser la reformulation pour vérifier votre compréhension de ce que dit l'autre personne (p. ex. reformuler les idées, les faits ou les sentiments d'une autre personne et en faire part à cette dernière pour vérifier votre compréhension).
- Identifiez une situation où vous avez dû modifier votre approche communicative, puis noter dans un journal la raison pour laquelle vous avez modifié votre approche, si celle-ci a été efficace, pourquoi ou pourquoi pas, et ce que vous feriez différemment la prochaine fois.
- Renforcez la sensibilisation multiculturelle, parlez avec une personne d'une autre culture et dressez une liste de cinq choses qu'elle souhaiterait que les gens sachent à propos de sa culture.
- Apprenez ce qu'est la solidarité. Partagez vos apprentissages au moyen d'une présentation ou d'une discussion avec un collègue.

Évolutif – Contribue à créer un espace sûr pour tous (suite)

- S'engage activement et intentionnellement avec des groupes divers, où chaque personne est valorisée et a la possibilité de participer pleinement à la création d'une communauté réussie et prospère.
- Fait preuve d'ouverture d'esprit et d'une véritable curiosité à l'égard des autres; écoute sans porter de jugement et, avec empathie, cherche à comprendre ceux qui l'entourent.
- Notez le nombre de fois et d'occasions où vous avez demandé l'avis des membres de l'équipe ou veillé à ce que tous les membres de l'équipe soient inclus dans les activités de l'équipe.
- Racontez dans un journal un incident au cours duquel vous avez fait en sorte qu'un membre de l'équipe issu d'un milieu différent se sente intégré et apprécié.

Valoriser l'équité, la diversité et l'inclusion (EDI) (suite)**Qualité de meneur – Crée un sentiment d'appartenance pour tous**Indicateurs de comportement :

- Interprète attentivement l'atmosphère afin d'anticiper avec précision les réactions des personnes et des groupes, et adapte son approche en conséquence, faisant avancer les choses ou s'abstenant de le faire, le cas échéant.
- Renforce la cohésion au sein de l'équipe afin de susciter un sentiment d'appartenance en se souciant réellement de ce que les personnes vivent, et agit en conséquence.
- Identifie et élimine les obstacles qui empêchent la pleine participation et l'accès des groupes dignes d'équité.
- Encadre, sensibilise et confronte les personnes dont le comportement ou les actions sont contraires à l'équité.
- Encourage activement la valeur de la diversité par l'entremise d'activités planifiées et visibles visant à sensibiliser et à soutenir les autres.
- Assure un traitement équitable, l'accès, la possibilité et l'avancement pour tous.
- Reconnaît les répercussions de la marginalisation systématique et cherche à appliquer une approche tenant compte des traumatismes aux groupes dignes d'équité.
- Dirige efficacement des groupes divers et établit un consensus.
- Remet en question les conversations difficiles sur tout ce qui touche à l'équité et l'inclusion.

Activités visant à faciliter le perfectionnement des compétences :

- Renforcez la sensibilisation au multiculturalisme. Identifiez les principales cultures au sein de votre organisme et de votre communauté. Identifiez les séminaires, les conférences ou les bulletins d'information ciblant ces groupes et assistez-y ou abonnez-vous pour vous familiariser avec les questions abordées. Proposez-le à votre équipe.
- Soyez intentionnel en matière d'inclusion. Dressez une liste de trois choses que vous avez faites en trente jours pour apporter un sentiment d'appartenance à tous les membres de l'équipe. Réfléchissez à votre action en vous demandant : « Est-ce que je fais en sorte que les autres sentent qu'ils ont leur place là où nous sommes? » Le fait d'être conscient de ses propres actions peut influencer la façon dont les autres perçoivent leur sentiment d'appartenance. Réfléchissez à la manière dont vous avez assuré la sécurité de tous sur le lieu de travail.
- Inscrivez-vous en tant que mentor dans un programme de mentorat.
- Mettez en œuvre un programme de mentorat informel ou formel.
- Passez en revue les politiques et procédures de l'organisation pour vérifier s'il existe des obstacles à l'inclusion et plaider en faveur de pratiques inclusives.
- Renseignez-vous sur les pratiques que les organisations qui tiennent compte des traumatismes peuvent mettre en œuvre; examinez vos politiques et procédures et recherchez des possibilités de changement.
- Élaborez un plan pour bâtir une équipe diversifiée.
- Encadrez un employé et aidez-le à maîtriser la compétence.

Qualité de meneur – Crée un sentiment d'appartenance pour tous (suite)

- Donne son avis ouvertement et respectueusement sur les comportements qui entraînent des répercussions négatives sur les autres, sans pour autant décourager.
- Responsabilise les autres à utiliser leurs différences de manière efficace et prête attention à la diversité de pensée et à la sécurité psychologique.
- Sert d'allié en reconnaissant le pouvoir et le privilège de sa position pour défendre les droits des personnes qui ont moins de pouvoir et qui peuvent avoir été traitées de manière injuste.

Valoriser l'équité, la diversité et l'inclusion (EDI) (suite)

Influence – Acteur engagé dans le changement en faveur de l'équité, de la diversité et de l'inclusion

Indicateurs de comportement :

- Fait preuve de civisme et noue des relations avec la communauté qui attirent et impliquent diverses personnes par des activités de réseautage.
- Favorise une compréhension approfondie de l'intersectionnalité de la personne, de sa culture, de sa communauté, de son passé et de la manière dont cela influe sur ses comportements.
- Encourage les comportements qui reflètent un point de vue tenant compte des traumatismes.
- Agit en tant qu'acteur engagé dans le changement pour les réformes sociales au sein de l'organisation, du secteur ou de la communauté.
- Exprime un engagement authentique en faveur de la diversité, remet en question le statu quo, responsabilise les autres et fait de la diversité et de l'inclusion une priorité.
- Donne le ton, en veillant à ce que tout le monde soit entendu et à ce que les meilleures idées aient toutes les chances d'être exprimées et prises en considération.
- Reconnaît qu'il existe des populations historiquement mal desservies et sous-représentées, et applique des interventions en faveur de l'équité pour remédier aux inégalités.
- Influence les décideurs en faveur de politiques et de pratiques qui renforcent la diversité, l'équité et l'inclusion.

Activités visant à faciliter le perfectionnement des compétences :

- Élaborer un plan pour commencer ou pour soutenir la culture de valorisation de l'équité, de la diversité et de l'inclusion au sein de l'organisation. Prenez note des ressources nécessaires à la mise en œuvre des activités d'EDI au sein de l'organisation.
- Dressez une liste de cinq façons d'être un modèle en matière de solidarité ou de pratiques d'EDI. Mettez en œuvre les stratégies identifiées. Après un mois, consignez dans un journal les réflexions sur la réussite de chaque stratégie.
- Réfléchissez à la manière dont vous faites preuve de solidarité au sein de votre communauté ou du secteur. Faites en sorte de passer à l'action dans votre rôle en tant que personne solidaire.
- Recherchez différentes possibilités de formation en matière d'EDI pour les employés. Mettez en œuvre une formation portant sur l'EDI au sein de l'organisation et demandez aux participants une rétroaction sur l'impact de la formation.
- Passez en revue votre plan stratégique. Évaluez la manière dont le plan stratégique soutient l'EDI au sein de votre organisation. Faites des recommandations à votre superviseur sur les moyens de soutenir l'EDI dans votre rôle en fonction du plan stratégique.

Influence – Acteur engagé dans le changement en faveur de l'équité, de la diversité et de l'inclusion (suite)

- Défend et encourage une vision stratégique qui reflète la diversité, l'équité et l'inclusion.
- Favorise et assure la compréhension interculturelle.
- Applique une analyse anti-oppressive à la prise de décisions stratégiques et à l'élaboration de politiques.

Réflexion stratégique

(Anciennement « Initiative combinée et réflexion stratégique »)

Description :

La réflexion stratégique nécessite de l'initiative, c'est-à-dire la capacité de décider de manière indépendante de ce qui doit être fait et du moment où cela doit être fait, sans dépendre des directives d'une autre personne pour les répercussions à court et à long terme.

Les personnes qui font preuve de réflexion stratégique prennent l'initiative de répondre de manière réfléchie aux situations actuelles et sont en mesure d'anticiper de manière proactive les possibilités et les défis futurs tout en assurant une approche gérée par la personne.

Il s'agit de comprendre les tendances et les enjeux, et de les concrétiser par des idées, des conseils et des activités qui entraînent des répercussions sur les différents intervenants.

Émergent – Prend des initiatives pour répondre aux problèmes et aux possibilités

Indicateurs de comportement :

- Reconnaît et agit de manière indépendante tout en tenant compte des répercussions sur les autres.
- Va au-delà des attentes normales.
- Assume la responsabilité de ses propres actions et inactions et cherche à s'améliorer.
- Tient compte du calendrier d'action adéquate.
- Recherche des occasions pour soutenir et mettre en œuvre des plans gérés par la personne.
- Fait volontairement les premiers pas pour aborder les obstacles et défis immédiats et tire parti des possibilités qui s'offrent.
- Comprend quand il faut trouver une solution de manière autonome ou quand il faut faire appel à d'autres. Personnes
 - Assure la liaison avec les gestionnaires, les collègues, les membres de la famille et autre membre de la communauté, le cas échéant, pour atteindre les objectifs.

Activités visant à faciliter le perfectionnement des compétences :

- Renseignez-vous sur votre organisme : demandez à trois personnes au travail ou sur le terrain, trois choses qu'elles pensent que tout le monde devrait savoir; dressez une liste de ces informations.
- Pendant une semaine, dressez une liste des occasions où vous avez fait preuve d'initiative.
 - Faites une estimation de ce que vous passez votre temps à faire chaque semaine; ensuite, tenez un journal pour y inscrire les activités que vous faites réellement. Comparez les deux.
 - Dressez la liste des obstacles qui détournent votre attention des priorités et identifiez des stratégies pour surmonter ces obstacles.
- Dressez une liste des tâches que vous devez terminer et classez-les par ordre de priorité en expliquant comment vous avez déterminé cette priorité.
 - Identifiez un objectif et trouvez des idées pour atteindre cet objectif.

Émergent – Prend des initiatives pour répondre aux problèmes et aux possibilités (suite)

- Utilise sa connaissance des tendances en matière de ressources communautaires pour soutenir les personnes ayant des déficiences développementales, de manière à s'assurer que celles-ci ont accès à des activités et à des objectifs novateurs et pertinents.
- Aligne son travail personnel sur la mission et les objectifs de l'organisation par rapport aux domaines opérationnels.
- Identifiez une tâche sur laquelle vous n'avez pas progressé et dressez une liste des obstacles qui se dressent sur votre chemin et comment vous pouvez les surmonter.
- En collaboration avec la personne (et le gestionnaire de cas, si vous n'êtes pas le gestionnaire pour la planification gérée par cette personne), sélectionnez un objectif de la planification gérée par la personne et élaborer un plan d'action pour atteindre cet objectif.
- Exemples :
 - Projet de se rendre à Paris; les premières étapes.
 - Opérationnaliser/commencer à élaborer le plan.
 - Exemple : une meilleure approche en matière de santé pour les personnes en fonction des restrictions de la COVID-19; développer des mesures pour obtenir des résultats.
 - Hébergement et vie autonome.
 - Participer à l'élaboration d'un plan dirigé par la personne pour leur espace de vie souhaité.
 - Plan de perfectionnement des compétences/évaluation, p. ex. établissement du budget/cuisiner, etc.
 - Sensibilisation aux taux d'inoccupation, aux initiatives de financement, à l'utilisation d'une accompagnatrice de maintien en logement.
 - Travailler avec la famille/les aidants pour trouver de l'aide financière

Réflexion stratégique (suite)**Évolutif – Réfléchit à l'avance et planifie**Indicateurs de comportement :

- Fait preuve de jugement professionnel pour décider et agir lorsque la situation exige une réponse rapide, tout en utilisant une approche gérée par la personne.
- Communique et interprète la vision et les objectifs à d'autres personnes dans le cadre de leurs responsabilités.
- Identifie les personnes qui peuvent apporter un soutien et demande des suggestions ou de l'aide, le cas échéant.
- Fait preuve d'une bonne gestion du temps et établit efficacement des priorités, assure le suivi des progrès accomplis pour veiller à ce que les tâches soient menées à bien.
- Identifie les orientations futures potentielles pour le poste de travail.
- Surveille leur travail et celui de l'équipe pour s'assurer qu'il est conforme à la vision et aux valeurs, ainsi qu'aux tendances actuelles et futures en matière de services et de soutiens.
- Sait quand il faut adopter une perspective à long terme pour traiter une question touchant les personnes bénéficiant d'un soutien et quand il faut se concentrer sur des questions à court terme.
- Recommande sans cesse des approches et des services novateurs.

Activités visant à faciliter le perfectionnement des compétences :

- Dressez une liste de trois choses (de petite ou de moyenne envergure) qui peuvent être bénéfiques pour une personne ou améliorer le processus de travail. Planifiez une réunion avec le chef d'équipe ou le superviseur pour partager vos observations. Discutez avec ce dernier de vos intérêts et du plan d'action que vous envisagez. Demandez son avis et ses conseils (ceci afin de vous assurer que vos observations en vue d'une amélioration sont réalistes et que vos idées sont conformes aux valeurs ou aux objectifs de la personne ou de l'organisme). Prévoyez une séance de mentorat ou de supervision pour discuter du statut et des commentaires.
- Par exemple :
 - assurer la liaison avec le registre des logements disponibles, l'accès à l'information;
 - les colocataires en fonction des besoins;
 - établir des contacts ou des connexions dans la communauté, par exemple : Habitat pour l'humanité ou autres programmes communautaires (à la base);
 - commencer à mettre en œuvre la planification, la planification à long terme, c'est-à-dire dans cinq ans, je vais... de petites étapes vers un objectif à long terme réalisable.

Évolutif – Réfléchit à l'avance et planifie (suite)

- Identifiez un objectif à long terme (de grande envergure) qui est directement lié au plan stratégique de l'organisation dont vous disposez, ainsi que les étapes nécessaires pour atteindre l'objectif et un calendrier pour la réalisation des étapes.
- Discutez de vos idées avec votre superviseur ou avec le chef d'équipe. Créez un document dans lequel sont consignées vos étapes et le plan détaillé des actions que vous envisagez. Demandez une rétroaction et des conseils (ceci afin de vous assurer que vos observations en vue d'une amélioration sont réalistes et que vos idées sont conformes aux valeurs ou aux objectifs de la personne ou de l'organisme). Prévoyez des plans pour des séances de mentorat ou de supervision pour discuter du statut et des commentaires.

Réflexion stratégique (suite)**Qualité de meneur – Préconise l'orientation stratégique**Indicateurs de comportement :

- Évalue le plan pour identifier l'écart entre la situation actuelle et l'orientation future souhaitée et l'adapte au besoin.
- Est orienté vers les objectifs pour produire des résultats qui mènent à de meilleurs résultats pour les personnes soutenues, leurs plans, leurs familles et leurs relations avec la communauté.
- Soutient les autres pour les aider à comprendre l'objectif et la vision en leur fournissant les justifications et les ressources nécessaires.
- Fait valoir avec énergie et persévérance les objectifs stratégiques afin de faire comprendre l'importance de la stratégie et de la vision, ainsi que les tendances en matière d'orientation et de priorités du secteur des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle.
- Travaille avec des équipes pour fixer des objectifs et des plans de programmes opérationnels conformes à l'orientation stratégique ou à la vision de la personne.
- Facilite les plans d'urgence.
- Identifie les problèmes, génère des opinions et trouve des solutions conformes à la stratégie et à la vision.
- Encadre le personnel afin qu'il définisse des objectifs stratégiques pour leur propre champ d'activités et leur domaine de responsabilité.

Activités visant à faciliter le perfectionnement des compétences :

- Énumérez toutes les méthodes de collaboration et de communication intentionnelles utilisées avec la personne, l'équipe, la famille ou d'autres intervenants.
 - Évaluez les résultats après chaque étape importante et documentez le développement jusqu'aux stades de croissance évolutifs pour la compétence initiative, ainsi que pour les autres compétences que vous avez utilisées ou développées au cours du processus d'élaboration.
- Énumérez trois nouveaux membres du personnel ou étudiants que vous avez aidés à démarrer leurs propres objectifs SMART.
- Participez à l'élaboration d'une planification gérée par la personne pour plus d'une personne.
- Énumérez deux ou trois partenariats que vous avez créés pour poursuivre votre collaboration.
- Énumérez deux à trois nouvelles idées générées pour soutenir :
 - la mise en œuvre ou la contribution à une communauté de praticiens pour des logements novateurs;
 - le perfectionnement et le partage des connaissances avec des collègues et d'autres familles (renforcement des capacités).
- Décomposez les objectifs stratégiques actuels de l'organisme et rédigez un objectif pour l'équipe ou le service qui soit aligné avec l'objectif de l'organisation.
- Menez un exercice de fixation des objectifs avec votre équipe en fonction des plans stratégiques de l'organisation.

Qualité de meneur – Préconise l'orientation stratégique (suite)

- Organisez une activité pour motiver et aider les membres de l'équipe à fixer leurs propres objectifs dans le but de permettre à l'équipe d'atteindre l'objectif du service.
- Encadrez un employé et aidez-le à maîtriser une compétence.

Réflexion stratégique (suite)**Influence – Développe une vision**Indicateurs de comportement :

- Examine les scénarios conflictuels et les occasions futures, et encourage des pratiques et des approches de pointe pour fixer de nouvelles orientations.
- Identifie les zones potentielles de risque et de responsabilité, et développe de manière proactive des stratégies visant à minimiser les risques tout en tenant compte des résultats futurs.
- Prend l'initiative de mettre en place des systèmes gérés par la personne au sein de la communauté, de l'organisation, du ou des secteurs et de la société.
- Prévoit les obstacles et les occasions à long terme et agit en conséquence.
- Dirige la mise en œuvre de la planification et de la vision stratégiques.
- Donne des orientations et assure la communication afin d'encourager l'alignement avec la vision.
- Exprime en permanence la vision et la stratégie en termes convaincants pour favoriser la compréhension et susciter l'acceptation et l'engagement du personnel et des intervenants.

Activités visant à faciliter le perfectionnement des compétences :

- Dressez une liste des moyens par lesquels vous pouvez influencer la façon dont l'organisation ou la communauté répond aux lacunes évidentes du système, p. ex. les possibilités de logement.
- Préparez une présentation pour partager des histoires de réussite et de pratiques exemplaires avec d'autres organisations, associations et groupes.
- Menez un exercice de fixation des objectifs avec votre équipe en fonction des plans stratégiques de l'organisation.
- Rejoignez un groupe de travail communautaire au sein duquel vous pouvez apporter votre contribution et qui contribuera à la vision et à la mission de l'organisme.
- Faites une présentation ou un rapport pour la communauté du secteur des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle, aux familles, aux défenseurs des droits, aux corps politiques; une approche intersectorielle, soit logement social, santé mentale, santé, éducation (voisins vivants sur place – étudiants).
- Énumérez cinq méthodes différentes que vous utilisez pour rester informé des tendances sociales, économiques et politiques qui ont des répercussions sur votre organisation.
- Énumérez deux choses que vous avez faites en un an avec une vision pour l'avenir.
- Énumérez cinq méthodes de communication différentes utilisées pour obtenir l'adhésion à votre vision.

Promouvoir le changement et l'innovation

(Anciennement « Gérer le changement et la flexibilité »)

Description :

Cette compétence de base consiste à être flexible et apte à s'adapter à des environnements changeants, afin de travailler efficacement avec des personnes et des groupes divers. Elle implique une ouverture d'esprit permettant de comprendre, d'apprécier et d'avoir de l'empathie pour des perspectives différentes et opposées. Il s'agit d'avoir une vision claire du changement et de la communiquer de manière à ce que toutes les personnes soient incluses et comprennent ce que le changement signifie pour elles. Cela signifie qu'il faut s'engager personnellement dans le changement par des actions et des paroles.

Émergent – Accepte la nécessité d'être flexible

Indicateurs de comportement :

- Utilise une approche gérée par la personne qui répond aux besoins et aux préférences de la personne.
- Considère le changement comme une occasion à saisir et se montre disposé à modifier ses idées ou ses perceptions en fonction de nouvelles informations ou de preuves contraires.
- Adapte son comportement pour répondre à des demandes changeantes, en choisissant de ne pas laisser les choses l'affecter lorsqu'elles ne se déroulent pas comme prévu.
- Donne la priorité aux responsabilités et répond aux besoins immédiats tout en adaptant les délais pour les situations moins urgentes.
- Modifie temporairement les procédures ou les lignes directrices normales pour les adapter à une situation particulière, afin de réaliser une tâche ou d'atteindre des objectifs (dans des limites acceptables).
- Soutient les initiatives de changement en respectant les nouvelles orientations d'une manière positive et en communiquant les informations appropriées.

Activités visant à faciliter le perfectionnement des compétences :

- Identifiez quelque chose que vous trouvez difficile et demandez à deux collègues des idées sur la façon dont vous pourriez aborder la situation ou le problème différemment.
- Identifiez une personne flexible et notez cinq choses que vous la voyez faire pour être flexible.
- Entraînez-vous à être flexible; choisissez un moment où vous n'étiez pas d'accord avec une personne et dressez une liste des aspects positifs de son approche.
- Entraînez-vous à adopter une attitude positive et vous constaterez que les nouvelles exigences qui vous sont imposées seront moins stressantes.
- Réfléchissez à votre préférence personnelle en matière d'apprentissage et de travail, puis dressez une liste des raisons pour lesquelles les autres personnes pourraient avoir une préférence différente.
- Demandez à deux collègues de vous donner leur avis sur votre flexibilité et sur la manière dont vous pourriez l'améliorer. Résistez à la tentation de vous défendre, prenez note de leurs commentaires et remerciez-les.

Émergent – Accepte la nécessité d’être flexible (suite)

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">▪ Demande une rétroaction et des idées, et essaie de nouvelles approches.▪ Capacité à réfléchir et à discuter de sa propre flexibilité à l’égard des initiatives de changement, des obstacles éventuels et des préjugés, de manière à progresser. | <ul style="list-style-type: none">▪ Réfléchissez à une situation où deux collègues ou camarades de classe ont abordé un problème différemment et notez les avantages et les inconvénients de leur approche.▪ Discutez avec votre gestionnaire ou directeur pour comprendre les tendances ou les changements récents dans le secteur. Écrivez les répercussions que cela peut avoir sur votre travail. Par exemple, la tendance de la <i>IF</i>.▪ Différentes options au sein et à l’extérieur de l’organisme.▪ Utilisation de la <i>IF</i> dans le cadre du rôle traditionnel consistant à travailler au sein d’un organisme (le besoin d’être flexible et de s’adapter au changement). |
|--|--|

Promouvoir le changement et l'innovation (suite)**Évolutif – Adapte et rectifie l'approche**Indicateurs de comportement :

- Revoit les plans, au besoin, et prend en compte les préoccupations des autres dans le cadre du changement.
- Collabore avec d'autres personnes pour trouver des options créatives lorsque le changement est nécessaire, en les encourageant à s'adapter également.
- Reconnaît que le changement affecte les personnes de manières différentes et adapte le message en conséquence.
- Donne l'exemple en encourageant des comportements positifs et est en mesure d'encadrer et de diriger les autres pour qu'ils s'adaptent.
- Explique de quelle manière le changement entraînera des répercussions sur les processus ou les structures actuels, et renforce le lien avec les valeurs et les objectifs généraux afin de créer un climat propice au changement.
- Rassemble et prend en considération les opinions des intervenants et d'autres personnes, par exemple la ou les personnes soutenues, la famille et les groupes communautaires; procède à des adaptations ou aide à préciser l'importance et la raison d'être du changement (en utilisant la pensée gérée par la personne plutôt que la pensée systémique).

Activités visant à faciliter le perfectionnement des compétences :

- Énumérez cinq méthodes différentes par lesquelles vous êtes informé des changements ou des tendances qui ont des répercussions sur votre organisation ou votre champ d'activités.
- Réfléchissez à vos préférences personnelles en matière d'apprentissage et de travail et dressez une liste des raisons pour lesquelles les autres personnes pourraient avoir des préférences différentes.
- Trouvez une personne qui a un point de vue différent du vôtre et discutez avec elle pour comprendre son point de vue, sans pour autant exprimer le vôtre. Dressez une liste des points qu'ils ont soulevés.
- Aidez une personne à s'adapter au changement; développez une stratégie écrite sur la manière dont vous pouvez aider une personne à faire face au changement, dans le cas où vous verriez une personne éprouver des difficultés ou vous demander de l'aide. Consultez ou validez vos idées auprès d'un superviseur ou d'un mentor. Par exemple, reconnaître les conséquences de la manière dont une personne peut réagir ou s'adapter aux changements. Exemple : la COVID-19 et les modifications au niveau de la **IE** et de l'offre de services, l'utilisation de la technologie.
- Créez des routines de soutien, dressez une liste de trois choses que vous aimeriez changer dans votre routine quotidienne, engagez-vous à faire ces activités pendant cinq jours et inscrivez votre réussite dans un journal.
- Envisagez de poursuivre les pratiques de changement pendant trois mois.

Promouvoir le changement et l'innovation (suite)**Qualité de meneur – Obtient l'adhésion au changement**Indicateurs de comportement :

- Utilise l'occasion comme moteur de changement positif.
- Transpose la vision en objectifs concrets et pratiques.
- Explique comment le changement entraînera des répercussions sur les rôles actuels et cherche à obtenir une rétroaction, en reconnaissant les différences, les craintes ou les perceptions des autres et en encourageant les conversations continues.
- Passe en revue et recommande des modifications.
- Modélise de nouveaux comportements et attitudes; assure la formation et le soutien des autres pour leur permettre d'apprendre de nouveaux processus, améliorant ainsi leur confiance pour qu'ils puissent s'épanouir dans le nouvel environnement.
- Sensible aux réactions émotionnelles et gère les attentes vis-à-vis de lui-même et des autres.
- Partage des histoires ou des réussites pour susciter l'enthousiasme et l'engagement en faveur du processus de changement.
- S'associe à d'autres personnes en dehors de l'environnement immédiat, en s'appuyant sur leur compréhension des différents systèmes, pour élaborer le plan.

Activités visant à faciliter le perfectionnement des compétences :

- Créez ou rejoignez une communauté de pratique.
- Assurez la liaison avec les réseaux familiaux
- Identifiez les inefficacités ou les nouvelles idées novatrices en vue d'une amélioration. Communiquez à vos dirigeants « l'analyse de rentabilité » du changement.
- Inscrivez-vous pour mener une initiative de changement à laquelle vous croyez, ou faites partie d'une initiative de changement de groupe. Utilisez les indicateurs de comportement des compétences de base pour vous aider à gérer le changement.
- Rédigez une stratégie de communication pour l'initiative de gestion du changement : qui doit être informé, quand et à quelle fréquence, les stratégies de collecte des rétroactions.
- Dressez la liste des défis potentiels d'une initiative de changement à laquelle vous participez et énumérez les moyens permettant de les relever.
- Dressez une liste des différentes méthodes que vous devez utiliser pour obtenir l'adhésion à votre vision. Dressez une liste de deux autres méthodes que vous pourriez envisager d'utiliser.
- Encadrez un employé et aidez-le à maîtriser la compétence.
- Créez un plan sur la manière dont vous aiderez vos subordonnés directs à s'adapter à une nouvelle façon de faire.
- Regardez le film « Il danse avec les loups » et notez comment le personnage principal tient compte du point de vue des autres.

Qualité de meneur – Obtient l’adhésion au changement (suite)

- Identifie les occasions et met en place des objectifs et des normes liés à l’initiative de changement.
- Remet en question et réexamine la validité de ses propres idées et de ses approches, et modifie la stratégie lorsque l’approche existante s’avère inefficace.
- Reste ouvert aux idées des autres, lorsque des systèmes plus importants exigent d’autres options.
- Fait passer le message à un grand nombre d’intervenants, en communiquant les répercussions et les avantages.

Promouvoir le changement et l'innovation (suite)**Influence – Modifie l'orientation**Indicateurs de comportement :

- Observe les tendances de l'environnement interne et externe (socio/économique/politique) et anticipe les répercussions sur les personnes, l'organisme, le réseau familial, le secteur ou la communauté.
- Modifie le plan ou l'objectif global (c'est-à-dire ce que l'on essaie d'accomplir) pour l'adapter à la situation à partir d'une réflexion plus systémique.
- Facilite la collaboration et une communication efficace sur le changement avec les partenaires externes et entre les secteurs, le cas échéant.
- Examine et approuve les recommandations en tenant compte de leur impact stratégique.
- Crée un environnement favorable au changement, renforce la raison du changement en le rattachant à la vision globale, et encourage les autres à se faire les champions du changement requis.
- Implique les partenaires, les intervenants et les membres de l'équipe dans l'analyse des forces et des faiblesses.
- Élabore des plans d'urgence.
- Encourage les possibilités de croissance et de réussite des autres dans le nouvel environnement.
- Reconnaît publiquement les personnes dont les actions sont conformes au nouveau modèle et à l'orientation du changement.
- Est disposé à modifier la stratégie ou l'orientation de l'organisation, afin de s'adapter aux changements d'orientation du ou des secteurs ou de la société dans son ensemble.

Activités visant à faciliter le perfectionnement des compétences :

- Énumérez cinq méthodes différentes que vous utilisez pour rester informé des tendances sociales, économiques et politiques qui entraînent des répercussions sur votre organisation.
- Énumérez trois tendances qui entraînent des répercussions sur l'organisme ou les gens, et faites une présentation au conseil d'administration et pour l'ensemble du personnel.
- Réalisez une analyse FFPM (analyse des forces, des faiblesses, des possibilités et des menaces) dans le cadre d'une initiative de changement.
- Rédigez un plan de gestion du changement pour une initiative de changement avec un calendrier fréquent de contrôle de la réussite.
- Participez à des comités et réseaux externes afin de favoriser le changement dans le secteur.

Établissement de relations

(Anciennement « Collaboration et établissement de relations et réseautage »)

Description :

L'établissement de relations consiste à collaborer intentionnellement pour nouer des relations significatives avec les personnes soutenues, les collègues, les familles, les partenaires communautaires et les autres intervenants. Il s'agit de rechercher des occasions de créer des partenariats de collaboration pour atteindre des objectifs mutuels.

Du point de vue de la durabilité, l'établissement de relations consiste à favoriser les relations passées, à comprendre le contexte actuel et à assurer une satisfaction réciproque. Il s'agit également d'anticiper les possibilités de partenariats futurs.

Émergent – Établit des relations positives

Indicateurs de comportement :

- Assume la responsabilité personnelle de faire sa part du travail et donne suite en temps utile aux demandes de renseignements, aux requêtes et aux préoccupations des personnes, de leur famille, des partenaires communautaires et d'autres personnes.
- Identifie la qualité des relations individuelles essentielles et les améliore dans l'environnement immédiat.
- Maintient une communication claire et opportune avec les personnes et les familles, recherche en permanence une rétroaction sur l'expérience du service et partage des informations utiles et des objectifs gérés par la personne.
- Partage avec les membres de l'équipe des informations, des compétences et des idées sur les actions ou les changements proposés qui les affecteront. Fait preuve d'un jugement éthique lorsqu'il s'agit de partager des informations avec d'autres personnes.
- Traite les autres membres de l'équipe avec respect et écoute avec un esprit ouvert les points de vue des autres.

Activités visant à faciliter le perfectionnement des compétences :

- Demandez à trois personnes de vous donner leur avis sur vos comportements en matière de collaboration. Prenez des notes sur leurs commentaires.
- Pendant trois à cinq jours, dressez une liste des occasions où vous avez collaboré.
- Identifiez trois personnes qui, selon vous, savent bien collaborer et demandez-leur des conseils sur la manière de le faire.
- Identifiez trois occasions où vous avez été témoin d'une collaboration et notez ce qui a bien fonctionné et ce qui n'a pas bien fonctionné.
- Identifiez trois occasions où vous avez collaboré et dressez une liste de ce qui a bien fonctionné et de ce qui n'a pas bien fonctionné.
- Identifiez une équipe ou un groupe avec lequel vous travaillez et dressez une liste des points forts de chaque membre.
- Identifiez quelque chose sur lequel une équipe ou un groupe travaille et demandez l'opinion de chacun sur ce qui fonctionne bien. Prenez des notes sur leurs idées.

Émergent – Établit des relations positives (suite)

- Valorise véritablement l'apport et l'expertise des autres et voit comment chaque membre contribue à un processus et au succès de l'équipe.
 - Perçoit l'intérêt de s'engager dans des perspectives diverses et tire parti de ces occasions.
 - Valorise la diversité des rôles, des talents, des compétences, des cultures et des antécédents que les autres apportent à leur apprentissage et aux efforts conjoints de l'équipe.
 - Identifie et recherche d'autres personnes susceptibles de soutenir les objectifs de l'équipe.
 - Cherche volontairement à obtenir une rétroaction diversifiée sur des idées et s'adapte en conséquence.
- Faites une carte mentale de votre réseau, identifiez les différents contacts professionnels que vous avez. Réfléchissez à la manière dont vous maintenez des relations avec les membres de votre réseau.
 - Identifiez trois domaines dans lesquels vous souhaiteriez acquérir davantage de connaissances, de compétences ou d'accès. Identifiez les personnes susceptibles de vous aider.
 - Identifiez les relations professionnelles actuelles. Évaluez chaque relation comme mauvaise, adéquate, raisonnablement positive ou très bonne. Identifiez les obstacles ou les défis dans les relations et les stratégies pour les améliorer.
 - Regardez l'un des films suivants et prenez des notes de la manière dont la « collaboration a été démontrée » :
 - « Une ligue en jupons »
 - « Glory »
 - « L'opus de M. Holland »
 - « Jeu de puissance »
 - « Les apprentis champions »

Établissement de relations (suite)**Évolutif – Développe des relations de collaboration**Indicateurs de comportement :

- Peut maintenir des relations actuelles bien établies qui profitent à la personne bénéficiant des services, à sa famille, à l'organisation et à la communauté.
- Fait preuve d'engagement envers les initiatives en contribuant activement aux efforts d'une équipe et en reconnaissant les contributions des autres.
- Engage les autres dans une discussion sur l'importance de l'établissement de relations pour favoriser la réflexion et la croissance de soi et des autres.
- Apprécie la valeur que la diversité et les expériences vécues par les personnes apportent à une relation.
- Identifie la qualité des relations individuelles essentielles et les améliore dans l'environnement immédiat.
- Encourage les personnes à poursuivre leurs efforts en les soutenant et en leur donnant une rétroaction lorsqu'elles se découragent.
- Recherche activement des moyens pour établir des relations positives, amicales, inclusives, diversifiées et coopératives qui mèneront à de nouvelles possibilités d'engagement au sein de la communauté.
- S'efforce, en temps utile, de résoudre les conflits en clarifiant la compréhension, en écoutant les préoccupations sous-jacentes et en définissant les domaines d'accord et de désaccord entre les parties.

Activités visant à faciliter le perfectionnement des compétences :

- Reconnaissez vos collègues. Identifiez trois personnes qui font partie d'une équipe, d'un groupe ou avec lesquelles vous travaillez et reconnaissez leur contribution au travail. Prenez note de ce que vous avez reconnu et de leur réaction.
- Lors d'une réunion, encouragez tout le monde à participer. Prenez note de la façon dont vous avez encouragé les autres à participer.
- Identifiez une équipe avec laquelle vous travaillez et demandez-lui comment vous pouvez améliorer votre collaboration.
- Identifiez deux personnes qui sont douées pour nouer des relations, rencontrez-les et étudiez la manière dont elles ont établi leur réseau, les avantages de ce réseau et la manière dont cela aide votre organisation, le soutien et la réussite.
- Travaillez avec votre superviseur pour trouver un comité ou un réseau auquel vous pouvez participer pour développer le vôtre.
- Identifiez les relations qui aideraient les personnes que vous soutenez à atteindre leurs objectifs.
- Identifiez un talent, une compétence ou une connaissance que vous pourriez apporter à un réseau.
- Dressez une liste de dix occasions où vous avez contribué à un réseau, à un comité, etc.
- Identifiez un réseau, puis identifiez les différents rôles de chaque membre : coach, mentor, leader, source d'information, expert, partisan, meneuse de claque, etc.

Évolutif – Développe des relations de collaboration (suite)

- Reconnaît que le consensus de l'équipe peut parfois l'emporter sur le point de vue individuel.
- S'impose à lui-même et aux autres la responsabilité de promouvoir la collaboration et de résoudre les conflits, afin de faciliter la résolution des différends dans un esprit de gagnant-gagnant.

Établissement de relations (suite)**Qualité de meneur – Établit des réseaux**Indicateurs de comportement :

- Cherche à développer de manière créative de nouvelles relations au-delà de sa sphère actuelle qui profiteraient aux personnes soutenues, aux familles, aux autres membres du personnel et sur le lieu de travail, afin de répondre aux besoins immédiats et futurs en tant qu'agent de changement.
- Reconnaît les points forts au sein des ressources et entre elles, et tire parti de leur expertise; utilise au mieux les talents des personnes pour obtenir des services et des résultats de qualité supérieure.
- Met en place des réseaux et des systèmes qui favorisent l'échange de pratiques exemplaires et le transfert de connaissances spécialisées.
- Met l'accent sur les conséquences collectives et sur la collaboration plutôt que sur la concurrence.
- Utilise de bonnes compétences en matière de communication et de relations interpersonnelles afin de déceler les malentendus, les préoccupations et les besoins potentiels susceptibles de nuire aux partenariats et aux relations.
- Utilise une approche de mentorat lorsqu'il collabore avec des partenaires pour développer les capacités d'une manière qui profite à d'autres en prévision de besoins futurs.

Activités visant à faciliter le perfectionnement des compétences :

- Identifiez un objectif à long terme et les personnes ou le réseau qui peuvent vous soutenir. Envisagez des stratégies pour entrer en contact avec le réseau ou les personnes afin d'atteindre votre objectif.
- Identifiez les personnes au sein de votre organisme ou au sein de la communauté qui peuvent vous aider à long terme et planifiez de vous mettre en contact avec elles et d'en apprendre davantage sur leur rôle.
- Identifiez trois influenceurs dans un domaine qui vous intéresse.
- Identifiez une autre équipe ou une organisation avec laquelle vous aimeriez collaborer et rencontrez-vous pour discuter des stratégies à mettre en œuvre pour établir une relation.
- Joignez-vous à un comité ou à un groupe en dehors de votre environnement de travail traditionnel.

Qualité de meneur – Établit des réseaux (suite)

- Explore et évalue les relations afin de comprendre et évaluer les possibilités qui existent, ou qui pourraient potentiellement exister pour de nouveaux partenariats, conduisant à l'inclusion et à l'appartenance à la communauté.
- Établit des relations positives au sein des équipes et entre elles.

Établissement de relations (suite)**Influence – Crée un capital social pour le bien de tous**Indicateurs de comportement :

- Utilise les processus de planification stratégique pour créer de nouvelles possibilités et exploite les relations existantes pour favoriser le changement positif et la transformation.
- Utilise les relations de collaboration et le pouvoir lié au poste pour harmoniser plusieurs points de vue, influencer la politique, la communauté et le développement organisationnel, afin de susciter le respect et générer des résultats positifs pour les personnes et les familles bénéficiant d'un soutien, ou le lieu de travail et le secteur.
- Crée une synergie entre les rôles, les organismes, les partenaires, les bailleurs de fonds et les secteurs afin de répondre au mieux aux besoins des personnes qui bénéficient d'un soutien ou d'autres intervenants.
- Démonstre la valeur de la réciprocité du capital social et de l'échange de connaissances et de compétences, et est reconnu par les autres pour son travail dans ce sens.
- Valorise et recherche l'échange du capital social et de liens divers dans un large éventail de contextes, y compris le financement, la communauté, les partenariats organisationnels et les occasions intersectorielles.

Activités visant à faciliter le perfectionnement des compétences :

- Identifiez les enjeux importants au sein de votre réseau. Demandez à votre réseau quels sont les enjeux les plus urgents pour les membres.
- Faites savoir à votre équipe qui sont les membres de votre réseau.
- Identifiez un objectif à long terme et dressez la liste des intervenants que vous devrez impliquer. Notez avec qui vous avez des relations et comment les maintenir, et avec qui vous devez établir des relations.
- Assumez un rôle de premier plan au sein d'un comité ou d'un réseau externe.

Leadership inclusif

(Anciennement combiné « Responsabiliser les gens, valeurs et éthiques et diriger les autres »)

Description :

Le leadership consiste à orienter les personnes et les processus vers la réalisation d'un objectif. Cela se fait par l'encadrement, le mentorat et la motivation des autres vers une vision, des engagements et des objectifs. Les leaders efficaces favorisent un environnement inclusif et positif.

Les leaders agissent et pensent en permanence avec intégrité personnelle, tout en se souciant et en étant sensibles aux valeurs fondamentales et à l'éthique des personnes et des familles bénéficiant d'un soutien, de l'organisme, de l'organisation, du secteur et de la profession.

Cela comprend la capacité à faire preuve d'un jugement éthique sain dans un environnement diversifié et complexe sur le plan éthique, et face à des pressions et des contraintes constantes, promouvoir continuellement l'excellence.

Émergent – Leader authentique

Indicateurs de comportement :

- Conscient de son propre style de leadership et de ses valeurs.
- Fait preuve d'une prise de conscience et d'un engagement à l'égard des valeurs fondamentales et des objectifs de la profession.
- Fournit une orientation claire.
- Encourage les idées et les contributions des autres.
- Conscient des erreurs commises et prend la responsabilité personnelle de les corriger.
- Assure la cohérence entre la parole et les actes.
- Se préoccupe véritablement des gens, ce qui est très clair dans son style de leadership.
- Utilise une approche gérée par la personne dans la prestation de services; respecte et facilite l'autodétermination et soutient la prise de décision éclairée.
- Démonstre des traits de caractère tels que l'honnêteté, la transparence, l'équité et le respect.

Activités visant à faciliter le perfectionnement des compétences :

- Demandez à deux collègues de vous donner des idées sur la manière de gérer une situation difficile à laquelle vous êtes aux prises.
- Demandez à deux collègues de vous donner des exemples de situations difficiles auxquelles ils ont été confrontés et de la manière dont ils les ont gérées. Prenez note de leurs réponses.
- Dressez une liste des engagements que vous avez pris envers les autres et des progrès accomplis dans la réalisation de ces engagements.
- Demandez à trois personnes de vous faire part de leur perception de votre honnêteté et de votre comportement éthique.
- Dressez une liste de cinq façons de pratiquer l'éthique dans votre profession.
- Dressez une liste de trois de vos valeurs et notez les façons dont vous avez démontré ces valeurs.

Émergent – Leader authentique (suite)

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">▪ Fait preuve de tact, de sensibilité aux limites personnelles et professionnelles, ainsi qu'aux différences personnelles.▪ Est motivé par une mission et pense à long terme.▪ Saisit toutes les occasions d'intégrer les valeurs fondamentales de l'organisation dans l'ensemble de la communication et de l'action. | <ul style="list-style-type: none">▪ Identifiez trois actions que vous avez entreprises et qui ont soutenu les valeurs de votre organisation et de votre profession.▪ Examinez huit styles de leadership différents et identifiez votre style de leadership. Donnez trois exemples de la façon dont vous reflétez le style de leadership▪ Veuillez lire le Code de déontologie (en anglais) : oadd.org/wp-content/uploads/2018/11/DSW-Code-of-Ethics2017.pdf▪ Veuillez lire les normes de pratique (en anglais) : oadd.org/wp-content/uploads/2018/11/DSW-Standards-of-Practice-Revised-May-2017.pdf |
|---|--|

Leadership inclusif (suite)**Évolutif – Leader coopératif**Indicateurs de comportement :

- Cherche à comprendre pleinement les faits et les intérêts de toutes les personnes concernées lorsqu'il est confronté à des questions et des dilemmes éthiques, et réfléchit à toutes les options en vue de trouver des solutions optimales (jugement éthique).
- Sollicite l'avis des autres et reconnaît les opinions divergentes.
- Facilite activement la résolution des conflits.
- Établit les normes du groupe.
- Favorise l'appartenance et encourage la diversité dans la composition de l'équipe.
- Célèbre les réussites.
- Coach efficacement en fournissant une rétroaction précise.
- Démonstre une compréhension de la pertinence des valeurs fondamentales et de l'éthique de la profession dans le travail quotidien, et s'efforce de les appliquer de manière cohérente.
- Favorise une atmosphère de travail ouverte et sûre dans laquelle chacun se sent encouragé à soulever, à discuter et à traiter des questions éthiques en toute sécurité.
- Reconnaît ouvertement ses propres erreurs de jugement sans y être incité par d'autres.

Activités visant à faciliter le perfectionnement des compétences :

- Définissez ce qu'est le leadership coopératif.
- Réalisez un audit de votre environnement de travail en vue d'une responsabilisation personnelle et conjointe en matière de rendement. Considérez : l'équipe célèbre-t-elle ses réussites? Les membres de l'équipe connaissent-ils tous les buts et les objectifs? Connaissiez-vous les défis et les obstacles qui influent sur les performances? Comment votre équipe se reconnaît-elle mutuellement?
- Rencontrez votre superviseur pour simuler une évaluation du rendement où l'employé a fait preuve d'un mauvais rendement.
- Identifiez l'incohérence entre les attentes et le rendement pour deux employés. Identifiez des stratégies pour favoriser la réussite des employés.
- Simulez un scénario d'encadrement avec un superviseur et demandez-lui son avis sur votre performance.
- Dressez une liste des façons dont vous reflétez les valeurs et l'éthique de la profession dans vos performances quotidiennes.
- Identifiez cinq façons de créer un environnement de travail sûr et ouvert.
- Identifiez votre style de gestion des conflits et explorez les possibilités d'utiliser d'autres approches.
- Veuillez lire [Les avantages de bâtir des équipes diversifiées](#) et les [14 avantages importants d'une équipe de direction plus diversifiée \(en anglais\)](#), puis réfléchissez aux avantages que la diversité a apportés à votre équipe et à la manière dont vous pouvez soutenir l'approche EDI pour favoriser la contribution de tous les membres de votre équipe.

Évolutif – Leader coopératif (suite)

- Veuillez lire [Comment la gestion du rendement peut favoriser la diversité et l'inclusion \(en anglais\)](#), puis réfléchissez à la manière dont vous favorisez la diversité et l'inclusion dans votre approche de la gestion du rendement et de l'inclusion. (5 minutes)
- Veuillez lire les articles suivants et dressez votre propre liste des coûts et des avantages des conflits sur le lieu de travail :
 - [Quel est le véritable coût des conflits? \(en anglais\)](#)
 - [Cinq avantages des conflits sur le lieu de travail \(en anglais\)](#)
 - [Différence entre le conflit constructif et destructif \(en anglais\)](#)
- Veuillez lire l'article suivant et notez quelques stratégies que vous pouvez utiliser pour gérer les conflits sur le lieu de travail :
 - [Résolution des conflits : Huit stratégies pour gérer le conflit sur le lieu de travail \(en anglais\)](#)

Leadership inclusif (suite)**Qualité de meneur – Leader inspirant**Indicateurs de comportement :

- Fournit des ressources efficaces à l'équipe en identifiant et en saisissant les occasions.
- S'interroge et remet en question les divergences et les pratiques qui ne sont pas conformes à l'éthique professionnelle sur le lieu de travail.
- Reconnaît le potentiel des employés.
- Encadre les discussions et explore les valeurs fondamentales de la profession en rapport avec le rôle.
- Encourage les autres à adhérer systématiquement aux valeurs et tient les personnes responsables de la mission et des pratiques éthiques.
- Effectue des revirements pour atteindre des objectifs dans un environnement en constante évolution.
- Favorise l'appropriation et la responsabilité à tous les niveaux.
- Forme des équipes très performantes.
- Soutient les membres de l'équipe pour qu'ils apprennent les uns des autres, qu'ils soient autonomes et qu'ils soient responsables de leur propre évaluation et de leur propre apprentissage.
- Aborde les problèmes de rendement en temps utile en discutant ouvertement et directement avec les autres et en les responsabilisant pour qu'ils prennent des mesures d'amélioration.

Activités visant à faciliter le perfectionnement des compétences :

- Rencontrez votre supérieur hiérarchique pour simuler une conversation difficile, comme un licenciement. Préparez un scénario et demandez une rétroaction après la simulation.
- Veuillez regarder [Simon Sinek Ted Talk : Comment les grands leaders inspirent l'action \(en anglais\)](#).
- Veuillez lire [Cinq façons de bâtir une équipe très performante \(en anglais\)](#).
- Veuillez lire [Le guide agile pour gagner en perfectionnement d'équipe \(en anglais\)](#) et passer en revue les étapes du perfectionnement d'une équipe selon Tuckman.
- Animez une activité visant à renforcer l'esprit d'équipe ou utilisez un outil d'évaluation de la personnalité (tel que les profils de personnalités « True Colours ») pour aider votre équipe à comprendre ses différences et à établir des relations avec les autres.
- Développez votre déclaration sur le leadership.
- Veuillez inclure les valeurs que vous refléterez dans votre approche du leadership.
- Rencontrez une équipe pour discuter de la manière dont leur travail soutient la mission, la vision et les valeurs de l'organisation et de la profession.
- Veuillez lire l'article [Renforcer la valeur humaine dans les cultures organisationnelles \(en anglais\)](#) et demandez-vous si vous répondez aux six besoins psychologiques identifiés par Stallard et Pankau. (20 minutes)
- Rencontrez votre équipe pour discuter d'un objectif qu'elle aimerait atteindre et de la manière dont vous pouvez l'aider à atteindre cet objectif.

Leadership inclusif (suite)**Influence – Leader transformationnel**Indicateurs de comportement :

- Ambassadeur de rôles sociaux valorisés au sein de la communauté et aide les personnes à jouer des rôles importants dans la société.
- Agit conformément aux valeurs et à l'éthique, même si cela entraîne des coûts ou des risques importants.
- Fait preuve de diplomatie lorsqu'il conteste activement et intensément des directives qui ne sont pas conformes aux valeurs et à l'éthique professionnelles.
- Reconnaît et met en valeur les personnes qui défendent les valeurs de la personne, de la famille ou de l'organisme et qui agissent de manière éthique.
- Se fait le champion d'une vision et amène les autres à adhérer à sa mission, à ses objectifs, à sa stratégie et à ses priorités, créant ainsi un climat propice pour la réussite.
- Personne modèle pour le changement transformationnel.
- Prend des risques calculés pour apporter des changements significatifs.
- Associe la clarté de l'objectif à sa conviction personnelle et à son sens de la détermination pour se positionner en tant que leader crédible.
- Suscite l'enthousiasme et l'engagement des personnes en exprimant la vision, la mission et les valeurs en termes qui sont pertinents pour le travail exécuté.
- Se positionne comme un leader charismatique.

Activités visant à faciliter le perfectionnement des compétences :

- Identifiez une personne dans votre communauté ou au sein de votre organisation qui a un point de vue unique. Rencontrez cette personne pour comprendre son point de vue et développez une stratégie pour amplifier son point de vue.
- Développez un plan formel pour remédier à un problème de longue date.
- Passez en revue des articles et des publications sur le leadership de transformation et réfléchissez à la manière dont ces informations peuvent influencer votre style de leadership.
- Veuillez lire La cinquième discipline de Peter Senge.
- Veuillez lire Le défi du leadership par James Kouzes et Barry Posner
- Veuillez lire un livre sur le leadership écrit par un leader PANDC.
- Faites une carte mentale de votre organisation et de la manière dont toutes les pièces soutiennent la mission, la vision et les objectifs.
- Identifiez un projet important pour votre organisation et élaborer un plan pour susciter l'enthousiasme et l'intérêt pour ce projet. Évaluez l'efficacité de votre plan par rapport aux coûts.
- Examinez les plans de succession de votre organisme à différents niveaux de l'organisation. Réfléchissez aux points forts et aux lacunes.

Influence – Leader transformationnel (suite)

- Prend des mesures pour renforcer la vision et veiller à ce que les processus et les pratiques soient alignés en conséquence (p. ex., récompense les comportements alignés sur la vision).
- Crée un environnement dans lequel tous les systèmes et processus soutiennent des niveaux élevés de rendement et sont utilisés pour motiver les employés à atteindre les objectifs.
- Parraine et examine les besoins d'apprentissage à long terme, les plans de carrière et les plans de succession pour les dirigeants de l'organisation.

Résilience

(Anciennement « Maîtrise de soi avec résilience »)

Description :

La résilience consiste à maintenir l'endurance et le rendement en dépit d'un stress continu et à agir efficacement sous la pression. Elle comprend le fait de se relever d'une déception ou d'une confrontation et de ne pas les laisser influencer négativement le rendement en cours. Elle implique de maîtriser ses émotions et de retenir les réactions négatives lorsqu'elles sont provoquées (14). Cela inclut l'expression ou la résolution de situations stressantes d'une manière adéquate qui ne porte pas préjudice à soi-même ou à autrui.

Émergent – Fait preuve de maîtrise de soi

Indicateurs de comportement :

- Peut contrôler son propre état émotionnel et est conscient des émotions fortes (comme la colère, la frustration) et le gère de manière adéquate.
- Garde son sang-froid dans les situations où il est mis au défi par d'autres personnes.
- Sait quand prendre du recul et se distancer d'une situation pour envisager des solutions possibles.
- Conscient de ses propres traumatismes et adopte des stratégies d'adaptation.
- Ne contribue pas à aggraver la situation.
- Connaît ses propres forces et faiblesses et fait preuve de confiance en soi.
- Veille à la qualité du soutien et répond aux besoins des personnes, même si le travail est parfois routinier.
- Assure un niveau de qualité élevé, quel que soit le niveau de stress ou de pression pouvant être présent.
- A une attitude positive et est flexible malgré les difficultés personnelles.
- Maintient sa motivation et son engagement dans le travail.

Activités visant à faciliter le perfectionnement des compétences :

- Faites preuve d'une écoute active; au bout de trois conversations, résumez les principaux points exprimés par les autres.
- Fixez-vous pour objectif de réduire votre consommation de caféine, d'alcool ou de nicotine. Fixez-vous un objectif pour une semaine et tenez un journal de vos réussites.
- Maintenez un mode de vie sain, fixez-vous un objectif en matière de santé pour une semaine et tenez un journal de vos réussites dans la poursuite de cet objectif.
- Créez des liens sur lesquels vous pourrez vous appuyer dans les moments difficiles; dressez une liste de six à dix personnes sur lesquelles vous pourrez vous appuyer en cas de besoin.
- Nourrissez une vision positive de vous-même; dressez une liste de six à dix choses positives que vous pouvez vous dire.
- Identifiez trois personnes qui gèrent bien les crises, rencontrez-les et demandez-leur quelles stratégies elles utilisent pour gérer le contrôle de soi.
- Après une situation difficile, procédez à un débriefing avec votre équipe et analysez ce qui a bien fonctionné et ce qui pourrait être fait différemment la prochaine fois. Consignez cette conversation dans un journal.

Émergent – Fait preuve de maîtrise de soi (suite)

- Dessinez un bouclier de protection : complétez ce diagramme pour identifier vos propres stratégies d'adaptation (voir ci-dessous).
- Surveillez votre degré d'exposition aux médias; pendant une semaine, notez la fréquence et le type de médias que vous consultez et notez les effets qu'ils ont sur vous.
- Identifiez et purgez les pensées toxiques.
- Identifiez cinq pensées toxiques ou négatives que vous avez. Pour chacune d'entre elles, reformulez et écrivez une affirmation positive que vous pouvez utiliser à la place, par exemple : « Personne ne m'écoute jamais » par opposition à « J'ai des choses importantes à dire et j'essaierai de trouver un moyen de me faire entendre ».
- Notez cinq choses qui peuvent vous aider à garder le contrôle de vous-même lorsque vous êtes aux prises avec une émotion.
- Identifiez un objectif que vous avez atteint et dressez la liste des choses positives que vous avez faites pour atteindre cet objectif.
- Identifiez une situation difficile à laquelle vous avez été confrontée et dressez une liste de cinq choses que vous feriez différemment la prochaine fois.
- Identifiez une situation difficile à laquelle vous avez été confrontée et dressez une liste de deux ou trois choses que vous avez apprises grâce à celle-ci.
- Veuillez lire *Chicken Soup for the Recovering Soul : Your Personal, Portable Support Group with Stories of Healing, Hope, Love and Resilience*, de Jack Canfield, Theresa Peluso, Peter Vegso et Robert Ackerman (HCI, 2004) et réfléchissez à votre propre histoire de résilience.

Résilience (suite)**Évolutif – Fait preuve de persévérance**Indicateurs de comportement :

- Garde son sang-froid lorsque d'autres personnes le mettent au défi et trouve des solutions efficaces et acceptables.
- Comprend le point de vue des autres, s'efforce de parvenir à un consensus et de trouver des solutions efficaces dans les situations difficiles.
- Sait reconnaître les émotions qui s'accumulent et gère de manière proactive les réponses et les attentes.
- Planifie et utilise des approches éprouvées pour aider les autres à gérer leurs émotions ou leur stress. (15)
- Se montre déterminé et efficace dans la prestation de soins de qualité, même lorsqu'il est confronté à des obstacles extrêmes.
- Reconnaît les expériences des autres et fait preuve de sensibilité à leur égard en adoptant une approche fondée sur les traumatismes.
- Essaie de comprendre la signification d'un commentaire sans que cela n'ait d'incidence sur la relation.
- Saisit l'occasion de tirer des leçons de la situation et élabore un plan pour mieux faire à l'avenir, en fonction de ce qui a été appris de la situation actuelle.
- Se concentre sur la manière de relever avec succès un défi plutôt que sur les obstacles ou les contraintes.

Activités visant à faciliter le perfectionnement des compétences :

- Faites de l'exercice; fixez-vous un objectif d'exercice (p. ex. aller sur le tapis roulant pendant vingt minutes trois fois au cours de la semaine prochaine) et prenez-les en note.
- Fixez-vous des objectifs alimentaires sains pour une semaine et notez les résultats obtenus.
- Regardez le film « L'éveil d'un champion » et prenez des notes de la manière dont la « résilience » a été démontrée.
- Simulez une situation difficile et écrivez les différentes façons que vous pourriez aborder la situation.
- Identifiez une situation où vous avez essayé de calmer les autres et notez ce qui a fonctionné ou ce qui n'a pas fonctionné.
- Identifiez deux situations où vous avez fait preuve de maîtrise de soi et deux situations où vous ne l'avez pas fait. Notez ce que vous avez fait de différent dans ces situations et quels ont été les résultats.
- Pour trois à cinq cas de conflits interpersonnels et de stress, complétez le tableau ci-dessous.

Situation stressante	Réaction	Résultat

- Identifiez une personne qui, selon vous, fait preuve d'une excellente maîtrise de soi et demandez-lui de deux à trois techniques qu'elle utilise pour garder la maîtrise de soi.

Évolutif – Fait preuve de persévérance (suite)

- Veille à ce qu'un temps approprié soit consacré à l'autoréflexion et aux soins personnels afin de prévenir l'épuisement professionnel.
- Demandez à deux ou trois collègues de vous donner leur avis sur la manière dont vous gérez les situations stressantes ou difficiles.
- Dressez une liste de ce que vous ressentez physiquement en situation de conflit ou difficile. Étudiez trois techniques permettant de garder les pieds sur terre, et que vous pouvez utiliser dans les moments difficiles.
- Tenez un journal tous les soirs pendant trois semaines.
- Identifiez un désaccord avec une personne.
- Décrivez ce qu'elle voulait comme résultat et ce que vous vouliez. Réfléchissez à la manière dont vous avez géré le désaccord et comment le résultat a répondu aux attentes (Trouvez une ressource sur les traumatismes.)
- Identifiez une situation où vous n'étiez pas d'accord avec une personne, puis dressez une liste des points et des idées que l'autre personne a pu avoir ou qu'elle a présentées.
- Identifiez un objectif que vous aimeriez atteindre et trois façons de soutenir votre objectif.
- The Resilience Factor : 7 Keys to Finding Your Inner Strength and Overcoming Life's Hurdles (livre de poche en anglais), par Karen Reivich et Andrew Shatte (Broadway, 2003) (Le facteur de résilience : sept clés pour trouver votre force intérieure et surmonter les obstacles de la vie)
- Veuillez lire [Que vous est-il arrivé?](#)

Résilience (suite)**Qualité de meneur – Modélise la résilience**Indicateurs de comportement :

- Crée une atmosphère qui met les autres à l'aise dans les moments difficiles.
- Saisit constamment l'occasion d'apprendre et d'évoluer dans le cadre de ses fonctions et s'efforce d'approfondir ses connaissances (éducation, formation, cours, les tendances en matière de soutien).
- Fait preuve d'un engagement continu pour accomplir des tâches difficiles sur le long terme.
- Gère efficacement le stress, encourage le bien-être personnel et en donne l'exemple.
- Encadre et éduque les autres en ce qui concerne des pratiques tenant compte des traumatismes.
- Capable d'inculquer aux autres (individus, membres de la famille et collègues de travail) les qualités de résilience et la capacité à faire face aux difficultés.
- Veille à son propre bien-être et à celui des autres.
- Encourage un mode de vie sain et des pratiques d'autosoins pour atténuer les effets du stress sur le corps et l'esprit.

Activités visant à faciliter le perfectionnement des compétences :

- Identifiez un défi, un objectif ou une tâche qui vous semble insurmontable. Décomposez le problème en plusieurs éléments et identifiez les défis particuliers. Identifiez qui peut avoir un impact sur chaque défi et comment vous pouvez y répondre.
- Rencontrez une personne qui, selon vous, a réussi et demandez-lui comment elle est restée résiliente et comment elle a aidé les autres à l'être.
- Identifiez un défi que vous ou votre équipe avez surmonté. Dressez une liste des éléments qui vous ont aidé à réussir. Comment le défi vous a-t-il aidé à vous épanouir sur le plan personnel et professionnel?
- Dressez une liste de cinq activités que vous aimez et que vous trouvez relaxante. Prévoyez dans votre calendrier un moment pour participer à ces activités. Réfléchissez aux avantages de ces activités.
- Identifiez un moment où vous avez bien géré une crise. Notez les stratégies utilisées et leur efficacité. Demandez à un collègue de vous donner son avis.
- Décrivez une situation difficile à laquelle vous avez été confronté avec un employé ou un collègue, et expliquez comment vous l'avez gérée avec succès.
- Mettez en œuvre une initiative en faveur d'un mode de vie sain avec vos collègues pendant trois semaines.
- Veuillez lire Résilience par Boris Cyrulnik (Penguin, R.-U., 2009)

Résilience (suite)**Qualité de meneur – Capable de se maîtriser dans des situations défavorables**Indicateurs de comportement :

- Garde la maîtrise de soi face à des commentaires personnellement offensants et continue à chercher des solutions efficaces et acceptables.
- Donne des résultats avec un niveau élevé de cohérence sur une longue période.
- S'en tient à ses tâches malgré des frustrations et des refus fréquents et répétés.
- Adopte une attitude positive et fait preuve d'une grande motivation, quelles que soient les circonstances.
- Fait preuve d'endurance et assure un niveau élevé et continu de service et d'engagement envers les personnes, les familles, les organismes, les partenaires communautaires, etc.
- Crée et encourage une culture visant à soutenir les pratiques tenant compte des traumatismes.

Activités visant à faciliter le des compétences :

- Identifiez votre réseau professionnel que vous pouvez soutenir et qui peut vous soutenir dans des situations difficiles.
- Identifiez cinq façons avec lesquelles vous pouvez soutenir une culture qui tient compte des traumatismes.
- Prenez cinq engagements professionnels envers vos employés, votre organisation, votre secteur ou les personnes que vous soutenez. Passez en revue ces engagements au bout de trois et réfléchissez à la manière dont vous les avez respectés.
- Identifiez cinq stratégies que vous utilisez pour demeurer résilient en période de stress élevé et à long terme.
- Identifiez une organisation dont la culture tient compte des traumatismes et favorise la résilience; quelles sont les cinq pratiques ou stratégies utilisées par l'organisation.
- Effectuez des recherches sur la résilience organisationnelle, partagez vos connaissances avec d'autres personnes par moyen d'une présentation ou d'une discussion ciblée.

Activité portant sur la résilience :

Les expériences de vie qui m'ont renforcée :	Mon réseau de soutien composé de personnes qui m'encouragent :
Les attitudes et les croyances qui me protègent :	Habitudes d'autosoins physiques qui me préparent ou m'aident à relâcher la tension :
Les aptitudes à agir que je peux utiliser pour modifier la situation :	

Gestion des ressources

Description :

La gestion des ressources est la capacité de planifier, d'exploiter efficacement et d'optimiser les ressources (personnes, processus, ressources financières, technologie, etc.). Cela signifie que les ressources sont allouées efficacement de manière à fournir un soutien de haute qualité. Cela comprend la gestion des ressources humaines, laquelle vise à s'assurer que les personnes possèdent les compétences, les capacités, les comportements et les outils adéquats.

Émergent – Comprend et utilise les ressources

Indicateurs de comportement :

- Utilise une approche gérée par la personne pour comprendre les forces et les besoins des personnes qu'il sert afin d'être en mesure d'identifier les ressources nécessaires (au quotidien, soutien aux compétences de vie, communauté, famille, etc.) pour aider la personne à avoir une vie bien équilibrée.
- Veille à ce que la personne, la famille et l'entourage soient au courant des ressources offertes dans l'environnement immédiat, l'organisation et la famille.
- Comprend le réseau de soutien personnel de chaque personne et encourage la participation du réseau de soutien personnel (enseigner, guider, partager les connaissances).
- Capable d'identifier les ressources nécessaires à un soutien de qualité et à un fonctionnement optimal.
- Reconnaît et respecte les ressources des personnes qui reçoivent du soutien.
- Utilise les ressources financières disponibles de manière responsable et gérée par la personne lors de l'achat d'articles pour les personnes soutenues.

Activités visant à faciliter le perfectionnement des compétences :

- Dressez une liste des objectifs des personnes que vous soutenez et identifiez les ressources dont elles ont besoin pour les atteindre.
- Identifiez un objectif que vous, votre équipe ou une personne que vous soutenez avez et établissez un échéancier pour atteindre cet objectif.
- Identifiez trois obstacles qui ont une incidence sur la capacité à atteindre un objectif et effectuez un exercice de remue-méninges pour trouver des solutions potentielles à l'obstacle.
- Faites un organigramme de l'endroit où vous travaillez. Identifiez les ressources pour chaque domaine de l'organisation, y compris les connaissances, l'équipement, les finances, etc.
- Créez une carte mentale des différentes personnes, organisations, des différents organismes ou groupes avec lesquels la personne que vous soutenez est en relation. Identifiez le talent et la valeur de chacune de ces relations.
- Identifiez deux personnes qui ont démontré leur capacité à atteindre un objectif. Rencontrez-les pour discuter des ressources qu'elles trouvent utiles.

Émergent – Comprend et utilise les ressources (suite)

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">▪ Veille à dépenser de manière responsable tout en respectant les principes, la vision, les valeurs et les priorités de la personne, de la famille ou de l'organisation. | <ul style="list-style-type: none">▪ Préparez une ébauche de budget pour une personne que vous soutenez. Identifiez les moyens par lesquels ce budget peut contribuer à la réalisation d'un objectif que cette personne s'est fixé.▪ Créez un tableau présentant le soutien et les avantages auxquels les personnes handicapées peuvent avoir accès. Indiquez les critères et les avantages de chaque soutien. |
|--|--|

Gestion des ressources (suite)**Évolutif – Utilise les ressources**Indicateurs de comportement :

- Comprend comment exploiter au mieux les ressources existantes.
- Formule des recommandations et poursuit de nouvelles initiatives et occasions pour assurer en permanence des niveaux élevés de soutien.
- La priorité est donnée au perfectionnement de ses propres compétences et capacités en matière de gestion des ressources, tout en encourageant les autres à faire de même.
- Maintient en bon état de fonctionnement l'ensemble des ressources matérielles et des équipements, dans la mesure du possible, et assure un suivi immédiat auprès des fournisseurs de services pour les opérations de maintenance qui ne relèvent pas de rôle.
- Assume la responsabilité des décisions financières prises.
- Identifie les lacunes et les domaines à améliorer et fait des recommandations aux décideurs.

Activités visant à faciliter le perfectionnement des compétences :

- Demandez à vos collègues quels sont leurs buts et objectifs.
- Dressez une liste de tous les équipements que vous utilisez sur votre lieu de travail. Déterminez quel est l'entretien requis pour l'équipement.
- Élaborez une matrice. En utilisant le modèle de Stephen Covey « Les 7 habitudes de ceux qui réalisent tout ce qu'ils entreprennent », identifiez les activités qui sont urgentes ou importantes (voir ci-dessous). Dressez la liste de vos activités dans le quadrant et réfléchissez à la manière dont vous utilisez votre temps.
- Créez un plan pour votre prochain projet et dressez la liste des ressources nécessaires pour mener à bien ce plan. Calculez le coût du plan, y compris les salaires, les matériaux, etc.)

Gestion des ressources (suite)**Qualité de meneur – Alloue des ressources**Indicateurs de comportement :

- Collecte en permanence des informations et une rétroaction sur l'utilisation des ressources, afin de prendre des décisions opportunes et efficaces.
- Est en mesure de gérer efficacement les actifs humains et les ressources financières, ainsi que de prendre des décisions rationnelles.
- Fait preuve de responsabilisation et respecte les principes de déontologie.
- Peut identifier les compétences et les capacités permettant d'utiliser efficacement les ressources humaines.
- Met en place des partenariats efficaces pour pouvoir accéder aux ressources disponibles.
- Capable d'identifier les tendances sectorielles.
- Sensibilise les autres à la gestion des ressources par l'encadrement et le mentorat.
- Connaît les sources de financement, les conditions d'éligibilité et les contraintes budgétaires.
- Adopte des normes élevées en matière de gestion des ressources; l'accent est mis sur les personnes.

Activités visant à faciliter le perfectionnement des compétences :

- Demandez à votre superviseur de vous indiquer un but ou un objectif qu'il souhaiterait voir se réaliser. Élaborez un plan d'action pour déterminer les délais et les coûts. Dans votre plan, veuillez inclure :
 - activités essentielles à être effectuées;
 - qui réalisera l'activité;
 - qui fournira de l'assistance;
 - résultat attendu de chaque activité;
 - quand sera-t-elle terminée;
 - ressources requises;
 - la manière dont vous mesurerez si l'activité a été menée à bien conformément aux normes établies.
- Partagez votre plan avec votre superviseur pour obtenir une rétroaction.
- Présentez une initiative ou un objectif que vous avez atteint à un employé ou à un collègue. Décrivez les étapes que vous avez suivies et la manière dont vous avez adapté le plan en fonction des besoins. Indiquez les ressources nécessaires et le calendrier.
- Dressez une carte des actifs avec lesquels vous interagissez. Identifiez les ressources et les besoins de chaque actif.
- Examinez les politiques et les procédures de votre organisme en matière de gestion des finances et des ressources.
- Faites une carte mentale des sources de financement de votre organisation. Dressez une liste des responsabilités (ou des rapports) pour chaque bailleur de fonds.
- Élaborez une déclaration de valeur professionnelle sur votre approche en matière de gestion des ressources des personnes que vous soutenez ou de l'organisme.

Gestion des ressources (suite)**Influence – Administrer les ressources de manière stratégique**Indicateurs de comportement :

- Plaide en faveur des ressources au niveau de la famille, de l'organisation, de la communauté et des différents secteurs, ainsi qu'entre les secteurs.
- Plaide avec d'autres personnes pour une utilisation efficace des ressources.
- Agit à un niveau stratégique et est capable d'identifier les risques et les éventualités.
- Se fait le champion de l'utilisation efficace des ressources de l'organisation.
- Utilise la planification stratégique pour les besoins à long terme en matière de ressources.
- Soutient les initiatives autonomes et planifie la budgétisation des ressources.
- Recherche activement des possibilités de financement pour les ressources nécessaires.

Activités visant à faciliter le perfectionnement des compétences :

- Identifiez les trois coûts les plus importants pour votre programme ou organisation.
- Identifiez les trois principales augmentations de coûts pour votre programme ou organisation.
- Identifiez les trois risques les plus importants pour votre organisation. Pour chaque risque, identifiez deux stratégies qui pourraient être utilisées pour atténuer le risque.
- Développez un budget pour un nouveau projet qui pourrait être lancé.
- Explorez trois sources de nouveaux financements.
- Dressez la liste de trois mesures susceptibles de réduire les coûts et identifiez les implications de ces mesures.

Gestion des ressources : Tableau par Stephen Covey

Les activités du **quadrant I** sont des crises et des urgences qui requièrent une attention immédiate. Faites appel à d'autres personnes pour vous aider à respecter les échéances ou les tâches du projet.

Les activités du **quadrant II** sont des priorités qui doivent être planifiées. Organisez votre semaine de travail, puis déléguez à d'autres personnes qui ont le temps et l'expérience nécessaires pour accomplir les tâches.

Les activités des **quadrants III et IV** comprennent les appels téléphoniques, les réponses au courrier et la présence à certaines réunions. Ces activités doivent être effectuées, mais elles ne sont pas urgentes ou importantes. Demandez à une personne de vous aider. Demandez à une personne d'assister à une réunion à votre place.

Urgent/important	Non urgent/important
<ul style="list-style-type: none"> • Urgence • Problèmes urgents • Projets à échéances fixes 	<ul style="list-style-type: none"> • Prévention • Établissement de relations • Identification de nouvelles possibilités • Planification • Loisir
Urgent/non important :	Non urgent/non important :
<ul style="list-style-type: none"> • Interruptions • Appels de service/courrier • Rapports • Quelques réunions • Activités populaires 	<ul style="list-style-type: none"> • Jeu-questionnaire, activités • Quelques courriers/courriels • Quelques appels téléphoniques • Perte de temps • Activités plaisantes