

Vicky Wilcott

263 Chemin de la Martinique
L'Étang-du-Nord, Qc, G4T 3S3
(819) 923-2441
wilcott15@hotmail.com

Cotes de sécurité :

- **Cote de fiabilité approfondie (GRC)** Exp : 17-03-2027 / (Services Canada)
- **Code d'identification de dossier personnel (CIDP)** : 66569354

Langues parlées et écrites :

- Français et Anglais avancés
- Profile linguistique à jour (Commission de la fonction publique du Canada) : **E-C-E**

Compétences particulières :

- Formation sauveteur national piscine et premier soin général, médaille et croix de bronze (2026)
- Formation en utilisation d'armes à feu (2013 et 2015)
- Formation au centre des communications opérationnelles (2014)
- Formation Système de commandement d'incidents – Niveau 100 (2015)
- Formation premiers répondants – RCR/défiibrillateur et secourisme général
- Formation tactique et physique à jour (bâton rétractable et points de pression)
- Formations informatiques : MS Office, Outlook, Word, Excel Niveau 1, Access, PowerPoint
- Formation pour l'utilisation du C.I.P.C (Centre d'information de la police canadienne) et du C.R.P.Q (Centre de renseignements policiers du Québec)
- Formation spécialisée du Centre des communications, formation Lenel OnGuard, Système de notification d'urgence (ENS), Symphonie, Outlook, Site Secure, Connex, TEAMS, PeopleSoft, SchedFlex.
- Formation Lancaster House (Toronto)– Négociations dans le secteur public (2012)
- Formation Lancaster House (Toronto)– Accommodations et Droit de la personne (2013)
- Formation Lancaster House (Toronto) – Santé et Sécurité en milieu de travail (2013)
- Formation syndicale (Montréal) – Firme Melançon Marceau, Grenier Sciortino- Négociations collectives (2018)
- Formation Lancaster House (Toronto) – Négociations dans le secteur public (2017)
- Formation spécialisée en gestion des opérations techniques du SPP (2018-2019)
- Formation WSPS (Workplace Safety and Prevention Services) - Les comités d'orientation, les comités locaux et les représentants en matière de santé et sécurité (milieu Fédéral) (2019)
- Formation sur le Code criminel, la Loi sur le Parlement, le système de justice pénal, le Code Canadien du Travail et formation en enquête sur les accidents en milieu de travail (comité SST) (2019)
- Formation Premiers Soins en santé mentale et gestion de crise en milieu de travail (2020)
- Formation « L'Esprit au travail pour les employés » (2022)
- Différentes formations sur la plate-forme LinkedIn Learning (diplômes à l'appui) sur la gestion de projets, les statistiques, l'analyse de données (Les fondements des statistiques, Excel : Analyse de données avec Power Query, Power BI : L'analyse de données avec R, R : les statistiques paramétriques, Python : l'analyse de données, Outlook : la gestion du temps, Les fondements de la gestion administrative, Les fondements de la gestion des ressources humaines, Les fondements de la gestion du temps, Les fondements de la gestion de projet, Les fondements du management, Les fondements de la gestion des opérations, Devenir assistant - Chef de projet, Mettre en place une méthodologie de formation, Les fondements de la finance, Devenir manager, Devenir cadre supérieur, Devenir assistant à la direction, Réussir en entreprise en tant que femme. (2022)
- Formation sur le logiciel Acoma auprès de Lapierre Ancestrale.
- Différentes formations sur la plate-forme de l'École de la fonction publique du Canada: Introduction à l'organisation et la classification, Introduction à la gestion de projet, Relations de travail dans le secteur public fédéral, Rédaction de notes d'information, Introduction à la négociation, Introduction à la

planification intégrée des activités et des ressources humaines, Améliorer ses compétences d'écoute, Aperçu de la gestion des biens immobiliers, Aperçu de la gestion du matériel, Filtrage de sécurité, Les fondements de la dotation dans la fonction publique, Gestion de l'incapacité et mieux-être en milieu de travail, Code Canadien du travail, partie II: un aperçu, La santé mentale et le milieu de travail: accroître la sensibilisation.(2023)

- Formation « Prévenir le suicide », Université du Québec à Rimouski (UQAR) – (2024)

Formation académique :

- 2020 – 2021 Cégep de l'Outaouais / Université du Québec en Outaouais
Cours en soins infirmiers
- 2012-2013 Têluq – L'Université à distance de l'UQÀM
Cours en administration (concentration en gestion des ressources humaines)
- 2002-2005 Cégep de l'Outaouais – Gatineau (Hull)
Diplôme d'études collégiales en techniques policières
- 1996-2001 Collège St-Louis – Montréal
Diplômes obtenus :
 - Diplôme d'études secondaires (D.É.S)
 - Diplôme d'éducation secondaire internationale (D.É.S.I)
 - Certificat du programme de premier cycle secondaire du Baccalauréat international (C.P.P.C.S.)

Expériences professionnelles:

Septembre 2024 à ce jour– Assistante technique en pharmacie

Jean Coutu – Cap-aux-Meules

Tâches : accueillir et servir la clientèle au comptoir des ordonnances ou au téléphone, préparer les ordonnances (médicaments, mélange de solutions orales, onguents et crèmes), entrer les renseignements confidentiels de la clientèle dans une base de données, vérifier l'exactitude des renseignements consignés sur les ordonnances, produire les factures pour les assurances, aider à placer les médicaments lors de la réception de ceux-ci, aider les pharmaciens dans toutes autres tâches connexes (vérifications de dossiers patients suite à une modification de posologie ou d'un médicament, etc.), répondre aux interrogations de la clientèle (non-médicales).

- Septembre 2024 à juin 2025– Agente à l'affection / Direction par interim
Corporation des services d'aide à domicile l'Essentiel – Cap-aux-Meules
Tâches : recevoir les demandes des clients, analyser leurs besoins et établir un plan de services, gérer les horaires des préposés d'aide à domicile, gérer les dossiers des clients ainsi que des partenaires d'affaires, assurer un contrôle de la qualité des services offerts, production de la paie et de la facturation en collaboration avec l'agent comptable, gestion des ressources humaines ainsi que des dossiers CNESST (plus de 75 employés), gestion de situations délicates et confidentielles en lien avec les ressources humaines et la clientèle, collaboration à l'exécution d'autres tâches connexes de gestion, de comptabilité et de service à la clientèle.
- Septembre 2022 à juillet 2023 – Affection à l'unité d'apprentissage, secteur de l'expérience des employés – ressources humaines du SPP
Service de Protection Parlementaire (SPP), Ottawa.
Tâches : maintenir à jour les bases de données concernant la formation obligatoire découlant des lois en vigueur (santé et sécurité au travail, violence et harcèlement au travail), analyse et vérification de

ces données et en faire rapport à la gestionnaire de la formation, assigner des formations obligatoires à de nouveaux employés, soutien lors des séances de formations, effectuer des suivis pour les formations ou les demandes des clients, s'occuper de la mise à jour du calendrier de formation, faciliter et offrir de l'aide technique sur les différentes plateformes de formation, utilisation quotidienne de la suite Office en support à toutes ces tâches.

- Juillet 2020 à septembre 2022 – **Affectation à l'unité de planification et gestion des événements du SPP**

Service de Protection Parlementaire (SPP), Ottawa.

Tâches : maintenir à jour les systèmes automatisés de gestion de l'information et création d'entrées en support au travail de l'analyste principal (SharePoint-Collab, Connex) ainsi que le calendrier d'événements à venir (Ex : gestion du calendrier électronique des événements et d'équipe), assurer le traitement de la correspondance, assurer la coordination d'activités administratives, (Ex : organisation logistique de vidéoconférences d'équipe), assurer la préparation de documents contextuels en vue de réunions ou de distribution à un large auditoire, gestion administrative des réunions d'équipe ainsi que du courriel, création de documents d'analyse pour les événements sur la colline parlementaire, rédaction de documents contenant des exigences opérationnelles, assurer la recherche, la collecte et l'analyse préliminaire de renseignements provenant de nombreuses sources (internes et externes), analyse préliminaire de risque suite à une demande d'utilisation de la colline, aider à la planification et la logistique des événements à venir (Ex : courte analyse de chacune des demandes reçues), participation à des groupes de travail impliquant plusieurs partenaires internes et externes, tenir un compte-rendu de chaque réunion, rédaction de notes de version, assurer un service à la clientèle et un service de liaison entre les différentes parties impliquées dans la gestion d'un événement sur la colline parlementaire, rédaction de documents de formation pour les membres de l'équipe ; utilisation quotidienne de la suite Office (TEAMS, Word, PowerPoint, Excel, etc.) pour m'acquitter de toutes mes tâches.

- Décembre 2018 à juin 2020 – **Affectation à l'équipe de gestion des opérations techniques du SPP (analyste)**

Service de Protection Parlementaire (SPP), Ottawa.

Tâches : analyser des logiciels techniques et de l'information liée au domaine des technologies de l'information, de la documentation et des situations impliquant de multiples clients et parties prenantes, gérer et analyser les caméras de surveillance et les vidéos et logiciels de contrôle d'accès s'y rattachant afin de mieux cerner les problèmes potentiels liés à la sécurité physique, créer et analyser des audits des différents systèmes de sécurité, produire de la documentation technique avec des exigences opérationnelles destinée à informer la haute gestion ainsi que les partenaires internes, diriger des projets de recherche et d'évaluation des risques pour les programmes du SPP, élaborer des formations sur l'utilisation des différents équipements informatiques pour les membres opérationnels, effectuer des tests d'acceptation d'utilisateurs-témoins des systèmes informatiques et en documenter les résultats, soutien au groupe de TI lors de la mise en œuvre de logiciels informatiques avec un point de vue opérationnel en collectant des données, les analysant, en validant les besoins opérationnels versus les besoins des clients diriger les formation des utilisateurs opérationnels finaux, assurer le contrôle de la qualité et l'exactitude des données pour les projets et les systèmes de gestion de l'information, analyser les besoins opérationnels en menant des revues de processus et des activités de cartographie avec des parties prenantes internes et externes et ainsi évaluer des solutions existantes, formuler et communiquer des recommandations et conseils sur les différents systèmes et logiciels de sécurité et en rendre compte à la haute direction du SPP ainsi qu'aux partenaires internes et externes, recommander des stratégies et des solutions via des matrices et des analyses, formuler des recommandations à la direction concernant l'amélioration de nos processus internes ainsi que sur nos systèmes informatiques, assister le SPP dans la collecte de données, l'analyse, la recherche, l'élaboration, la mise en œuvre et la maintenance de programmes, politiques, solutions et services ayant une incidence directe sur les services à la clientèle, validation des besoins opérationnels et des besoins des clients, participation à des groupes de travail impliquant plusieurs partenaires internes et externes, rédiger des notes de version lors de révision et analyse de documents, rédaction de documents formatifs destinés aux agents opérationnels.

- Février 2014 à décembre 2018 – **Affectation au centre des communications opérationnelles (CCO)**

Service de Protection Parlementaire (anciennement Service de Protection de la Chambre des Communes) Ottawa

Tâches : planifier les besoins opérationnels quotidiens dans un contexte multifonctionnel de service à la clientèle et de sécurité, analyser et décortiquer la documentation technique provenant des logiciels de sécurité et utilisation des systèmes automatisés de gestion de l'information (ex : cueillette d'information, analyse de l'information en vue de planification des besoins opérationnels quotidiens ou en vue d'un événement d'envergure ou de réponse à une urgence, etc.), conduite d'inspections (ex : inspections visuelles d'un individu ou colis suspect), d'analyses (ex : analyse des besoins opérationnels journaliers, analyse des risques lors de visites officielles, analyse d'images provenant de caméras de sécurité, etc.) d'études (ex : étude de risque lors de manifestations à l'aide des systèmes de sécurité), et de recherches (ex : recherche de renseignements suite à une demande officielle provenant d'agences partenaires internes et externes), utilisation d'un système de gestion automatisé de la sécurité (Lenel OnGuard et Site Secure) afin de collecter des données, faire des suivis, surveiller et évaluer les mesures prises pour les employés et les clients parlementaires, acquisition d'une solide expérience tant opérationnelle qu'administrative dans un environnement de sécurité et d'application des différentes lois, communication efficace dans les deux langues officielles, tant orale que par écrit, expérience à travailler pendant de multiples événements de grande envergure, interaction quotidienne avec une clientèle prestigieuse et importante (notamment les députés et sénateurs, mais aussi des visiteurs de hauts niveaux, ambassades, etc.), assurer la qualité et l'exactitude du service à la clientèle donné aux clients en notant le tout dans le Journal d'activités quotidiennes, tout en partageant ces mêmes informations à mes collègues afin d'effectuer plus facilement des suivis, aider le superviseur à mettre en place et maintenir des mécanismes de contrôle de la qualité des services offerts à la clientèle parlementaire afin de constamment améliorer l'offre de service, travailler dans un environnement dynamique, axé sur les résultats, où les priorités changent constamment et où les choses évoluent rapidement, en plus de s'accommoder des horaires de travail très variables, répondre aux situations d'urgence, surveillance et rédaction de rapports (ex : suite à une urgence médicale ou un événement d'envergure), remplir les formulaires, registre et rapports nécessaires, utilisation des logiciels MS-Office comme Outlook, Word, Excel, etc., évaluer les enjeux et problèmes et en faire rapport au sergent du centre des communications et recommander des solutions, surveiller les caméras, les communications radios et les alarmes, placer les appels de défectuosité.

- Septembre 2016 à mai 2021 – **Vice-Présidente de l'administration et des opérations Service de Protection Parlementaire, Syndicat des Officiers du Service de Protection Parlementaire (SOSPP anciennement AESS)**

Ottawa

Tâches : Représentation d'employés dans un contexte syndical, contribuer à la mise à jour des conditions de travail des employés de l'organisation par le biais de négociations collectives, résolution de conflits de travail ou personnels, participation à des rencontres et comités, expérience dans la gestion de projets, d'initiatives et de programmes (Ex : Comités de négos, Comité joint sur la Santé et Sécurité au travail, Comité consultatif des employés sur le développement du milieu de travail, gestion de dossiers et de plaintes à la Commission des relations de travail et de l'emploi dans le secteur public fédéral, rencontres mensuelles syndicale-patronale, Comité de révision des horaires de travail, assemblées générales, etc.), assurer la gestion de la santé et sécurité au travail pour la partie syndicale en collaboration avec l'équipe de gestion du SPP, travail d'enquête suite au dépôt de plaintes officielles ou de griefs et analyse de l'informations recueillies (ex : préparation de dossier devant comparaître à la Commission des relations de travail et de l'emploi dans le secteur public fédéral suite à un grief ou une plainte), expérience dans la gestion d'affaires syndicales avec les membres de la gestion du SPP (gestion des dossiers d'accommodement, évaluation des lieux de travail, gestion des plaintes en santé et sécurité, gestion de plaintes d'harcèlement) ce qui m'a aussi amené à fournir des conseils et de la rétroaction aux membres de la gestion (ex : conseils suite à une présentation d'une nouvelle politique, conseils et rétroactions par rapport à des dossiers d'employés visant une résolution des problématiques soulevées, etc.), expérience dans la direction ou codirection d'équipe de travail impliquant plusieurs intervenants internes et externes, organisation et planification de la logistique d'événements (cérémonies de reconnaissance des employés retraités, assemblées générales, Célébrations de Noël, collecte de fonds, activités syndicales diverses, etc.), sensibilisation des membres et de la haute gestion à la santé et sécurité au travail, bonne expérience dans la documentation des processus et procédures liés à la convention collective ainsi qu'au dépôt de griefs, participation au processus de dotation et de formation au sein de l'exécutif syndical (offres d'emploi, entrevue, etc.), soutien au Président dans la gestion de ressources humaines au sein de l'exécutif syndical ainsi qu'au sein de certains comités (co-présidence), participation à l'élaboration de politiques liées à la gestion

des ressources humaines en collaboration avec la haute gestion et révision de celles-ci en vue de la présentation au directeur du service, rédaction de documents servant les négociations collectives contenant certaines exigences opérationnelles, recherches et analyses exhaustives et organisation des données et formulation de recommandations écrites au Président ainsi qu'à la direction concernant des enjeux complexes de nature délicate, multidimensionnelle, ayant une incidence sur toute l'organisation, ayant des enjeux techniques et pouvant établir un précédent, révision de griefs tout en m'assurant de la qualité et de l'exactitude des informations récoltées ainsi que de la qualité de la langue, participer à des rencontres exécutives et préparation des assemblées générales, présentation devant de grands groupes, communications orales et écrites destinées à un large auditoire (membres) ainsi qu'à la haute gestion, dans les deux langues officielles, rédaction de rapports (au Président ou à la haute gestion) sur des données recueillies suite à certains événements (mesures disciplinaires, plaintes, réponses de griefs, révision de la convention collective, plainte en santé et sécurité au travail, etc.), formulation de recommandations au Président du syndicat et aux membres de la haute gestion du SPP, rédiger des notes de version lors de révision et analyse de politiques ou autre documents, effectuer des recherches de formations pertinentes au milieu syndicale et formulations de propositions d'offres de formation au Président.

- Novembre 2016 à Mai 2021 et Novembre 2013 à Mai 2015 – **Membre du Comité de négociations Chambre des communes, Association des employés du service de sécurité (AESS)**
Ottawa
Tâches : faire des présentations devant un petit groupe sur les informations recueillies et de la sensibilisation sur les enjeux des négociations, effectuer des recherches, analyses et comparaisons et en faire rapport au comité ainsi qu'au Président pour ensuite en faire présentation à la haute direction du SPP, formulation de propositions et recommandations au Président, aux services légaux ainsi qu'à la direction du SPP suite aux analyses effectuées, compréhension exhaustive de la convention collective de l'AESS, mais aussi des autres conventions du SPP (Sénat et Spécialiste de détection), évaluation des enjeux présents et futurs.
- Novembre 2012 à janvier 2014 – **Secrétaire**
Chambre des communes, Association des employés du service de sécurité (AESS)
Ottawa
Tâches : Faire des présentations devant des groupes (informations aux membres et enjeux syndicaux), rédaction des minutes, ébauche et lecture du procès-verbal des assemblées, ébauche et envoi de toute correspondance, classement et conservation de toutes les communications, formulation de recommandations au Président, gestion et évaluation de problèmes provenant des membres de l'AESS, participation à des comités consultatif.
- Avril 2006 à janvier 2018 – **Agente de protection**
Service de Protection Parlementaire (anciennement Service de Protection de la Chambre des Communes)
Ottawa
Tâches : Plus de 14 ans d'expérience en tant qu'agente de protection au sein du SPP et de la Chambre de communes en effectuant les différentes tâches suivantes : conduite d'inspections (ex : inspections visuelles d'un lieu suite à une plainte), d'analyses (ex : analyse d'indices suite à la commission d'une infraction) d'études (ex : étude de risque lors de l'enregistrement de visiteurs à l'aide du logiciel Site Secure), d'examins (ex : examens visuels de lieux suite à une alarme d'incendie - évacuation), de considérations (ex : considération des risques lors de patrouille journalière des bureaux de députés et lieux communs), de recherches (ex : recherche de renseignements suite à une demande officielle provenant de députés ou d'employés – bulletin d'activités quotidiennes), de recherches de preuves concernant le mandat du SPP pour assurer la sécurité physique de la colline du Parlement (ex : recherches physiques suite à la réception d'un appel provenant du CCO suite à la réception d'une alarme), expérience à travailler pendant de multiples événements de grande envergure (travaille à tous les ans lors des célébrations du 1^{er} juillet, participation active à de multiples visites d'États officielle et de dirigeants de pays influents, participation à la sécurité lors de démonstrations majeures sur la colline s'étendant sur plusieurs jours, etc.), interactions journalières avec une clientèle prestigieuse (Parlementaires, VIP, visites officielles, ambassadeurs, etc.), compléter des enquêtes préliminaires de nature administrative en collectant et préservant des éléments de preuve, effectuer des inspections, contrôler et faciliter l'accès et la circulation aux édifices du Parlement, protéger les employés et les édifices, interagir de manière efficace dans les deux langues officielles, oralement et par écrit, rédiger des rapports et des formulaires, répondre aux situations d'urgence, s'acquitter de tâches cérémoniales, effectuer des inspections et des enquêtes de sécurité à l'intérieur des édifices

parlementaires (ex : menace de mort envers un député, colis suspect), surveiller et informer les visiteurs, contacts directs journaliers avec les visiteurs et les employés ainsi qu'avec différents partenaires de sécurité comme la GRC, Protocole, le Bureau de la Sécurité institutionnelle, la Police d'Ottawa, etc., rédiger des rapports et formuler des recommandations au superviseur lors de problèmes ou de situations de nature délicate.

- Septembre 2005 à avril 2006 – **Préposée aux télécommunications**
Centre d'appels d'urgence 911, Service de police de Gatineau
Gatineau (Hull)
Tâches : Répondre aux appels d'urgence, évaluer les enjeux des situations et les problèmes des citoyens pour ensuite traiter et acheminer l'information aux services requis, contacts journaliers avec différents partenaires sur des enjeux communs (corps policiers de la région- Police d'Ottawa, OPP, Sûreté du Québec, MRC des Collines, SPVM, ville de Gatineau, ville d'Ottawa, contrôle animalier, services ambulancier et incendie, etc.), faire des requêtes au Centre d'information de la Police Canadienne et au Centre de renseignements policiers du Québec (interrogations de plaques, permis, mandat, contraventions, bris de conditions, liberté surveillée, informations provenant du SGD et InfoPol, etc.), faire des recommandations au superviseur (sergent).
- Octobre 2003 à avril 2006 – **Opératrice de scanographe**
Parlement d'Ottawa, Chambres des Communes, services de sécurité
Ottawa
Tâches : accueillir les visiteurs, opérer l'appareil de scanographie, effectuer des fouilles sur les visiteurs ainsi que leurs bagages, reconnaître les objets interdits ou illégaux et les confisquer, contacts directs journaliers avec les visiteurs, formuler des recommandations au superviseur lors de problèmes.
- Mai 2002 à mai 2004 – **Gérante /conceptrice de produits**
L'ArtisAnne
Gatineau et Maniwaki
Tâches : superviser et gérer les caisses et les employés, délégation de certaines tâches quotidiennes, gérer les stocks et les achats, formuler des recommandations aux propriétaires, servir les clients, confectionner les produits.
- Janvier 2001 à janvier 2002 – **Caissière / Chef Caissière**
IGA Bourdon et IGA Pilon-McKinnon
Montréal et Valleyfield
Tâches : superviser une équipe de caissières, supervision et gestion des caisses, déléguer certaines tâches d'entretien et nettoyage, en charge de l'ouverture et la fermeture, former les nouvelles caissières, servir et informer les clients, contacts directs avec le public.
- Juin 1998 à août 2001 – **Assistant-sauveteur - Sauveteur – Chef sauveteur**
Vision Plein Air (Aquadôme)
Montréal (Lasalle)
Tâches : superviser et évaluer une équipe de sauveteurs, évaluation de la performance des employés par le biais de mise en situation et donner de la rétroaction aux employés, en charge de la mise à jour de la formation, évaluation des difficultés rencontrées et faire rapport à la compagnie, déléguer certaines tâches quotidiennes (entretien de la piscine, tests d'eau, vérifications des trousses d'urgence, etc.) surveiller les baigneurs, soigner leurs blessures, entretenir et nettoyer la piscine et ses alentours, en charge de l'ouverture et la fermeture, contacts directs journaliers avec le public.

Bénévolat :

- Bénévole auprès de la Popotte Roulante de Gatineau 2020
(Tâches : livraison de repas aux personnes âgées ou démunies)
- Bénévole pour le comité social de l'AESS 2011 à 2017
(Tâches : organiser et superviser des événements pour les membres de l'AESS, organiser et gérer des élections)

- Bénévole pour la sécurité aux Grands Feux du Casino du Lac Leamy 2005
(Tâches : Assurer la sécurité des employés et spectateurs)
- Bénévole (étudiante en techniques policières) en charge des équipes 2003-2004
de sécurité au Festival des Montgolfières de Gatineau
(Tâches : Gérer les équipes de sécurité aux différents points de fouille, assurer la sécurité des visiteurs sur le site).

Qualités / Compétences :

- Je suis une personne très organisée et je suis à l'aise dans un rôle de planification et de leader où je peux mener à terme des projets ambitieux et faire preuve d'initiative. Je performe bien dans un milieu de travail coopératif, d'équipe et de réseautage. Je suis en mesure de gérer efficacement mon temps et mets en priorité le fait de servir efficacement la clientèle que je dessers. Je m'adapte bien à toutes sortes de situations et j'aime les projets stimulants qui me permettent de proposer des initiatives innovantes et ambitieuses pour mener à bien mes projets et d'apporter un petit plus au contexte de mon travail. L'écoute, le professionnalisme, l'honnêteté, l'adaptabilité, la fiabilité, l'intégrité, le respect, la bonne communication et la flexibilité sont des qualités qui me décrivent bien.

Références :

- Sur demande