

Dictionnaire de Compétences 2023



INTRODUCTION

Ce dictionnaire des compétences répertorie toutes les compétences comportementales génériques des services publics régionaux bruxellois. Il est basé sur le dictionnaire utilisé historiquement par une grande partie des organismes de la Région et par l'Administration Publique Fédérale. Il a été adapté aux réalités régionales et pourra évoluer en fonction des besoins.

La méthodologie « 5+1 » a été utilisée comme base pour développer ce document. Ainsi, le dictionnaire se divise en 5 groupes de compétences comportementales génériques : « Gestion de l'information », « Gestion des tâches », « Gestion des collaborateurs », « Gestion des relations » et « Gestion de son fonctionnement personnel ». A cela s'ajoute un groupe supplémentaire comprenant les compétences techniques qui ne sont pas répertoriées dans ce dictionnaire.

Chaque groupe de compétences est représenté par une couleur spécifique et comporte un certain nombre de compétences comportementales différentes. Celles-ci sont présentées dans le dictionnaire par ordre de complexité croissant à l'exception du groupe « Gestion de son fonctionnement personnel ».

Chacune des compétences comportementales ainsi que les différentes dimensions qui les composent sont définies. Pour maîtriser une compétence, il faut maîtriser les différentes dimensions. Enfin, à chacune des dimensions sont associés des indicateurs de comportement qui expriment de façon plus concrète et spécifique comment une compétence est observable dans la pratique.

En raison de la transition numérique de notre société et de la fonction publique, les compétences numériques sont devenues essentielles. C'est pourquoi en 2023 les compétences numériques sont ajoutées en tant que dimensions supplémentaires à ce dictionnaire régional des compétences. L'instrument européen pour les compétences numériques (DigComp) est utilisé comme cadre de référence à cette fin. 16 des 21 compétences issues de DigComp ont été sélectionnées qui, liées aux compétences comportementales génériques, sont considérées comme des compétences numériques génériques de base. Les 5 autres compétences de DigComp sont considérées comme faisant partie des compétences techniques spécifiques.

Les compétences techniques regroupent les savoirs qui sont, d'une part les connaissances techniques et les expertises, et d'autre part, l'art d'appliquer des connaissances, des apprentissages à une situation et dans un contexte déterminé. Chaque partenaire a le loisir de les définir selon ses besoins propres.

Pour des raisons pratiques de lecture, nous avons gardé l'utilisation de termes génériques. Il va de soi que ces concepts s'appliquent au genre féminin et masculin. Toutefois, un travail sera mené par la suite pour que ce document soit rédigé en écriture inclusive afin d'éviter toute forme de discrimination.

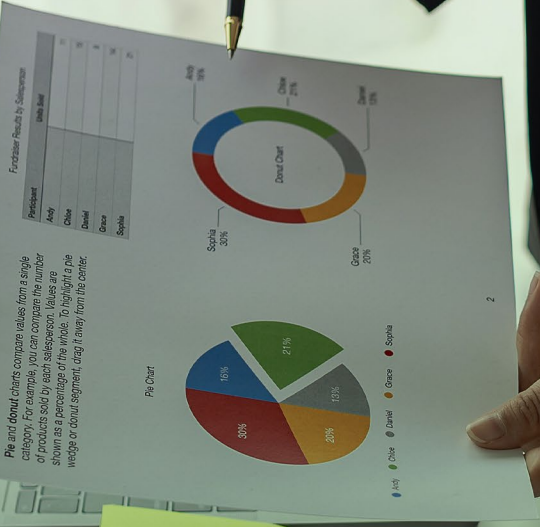
SOMMAIRE

Gestion de l'information.....	4
Comprendre l'information	5
Assimiler l'information	6
Analyser l'information	7
Intégrer l'information	8
Innover	9
Conceptualiser	10
Comprendre l'organisation	11
Développer une vision	12
Gestion des tâches.....	13
Exécuter des tâches	14
Structurer le travail	15
Résoudre des problèmes	16
Décider	17
Organiser	18
Gérer le service	19
Gérer l'organisation	20
Piloter l'organisation	21
Gestion des collaborateur-trices.....	22
Partager son savoir-faire	23
Soutenir	24
Diriger des collaborateur-trices	25
Motiver des collaborateur-trices	26
Développer des collaborateur-trices	27
Souder les équipes	28
Diriger des équipes	29
Inspirer	30
Gestion des relations.....	31
Communiquer	32
Faire preuve d'assertivité	33
Travailler en équipe (K)	34
Agir de manière orientée service (K)	35
Conseiller	36
Influencer	37
Etablir des relations	38
Construire des réseaux	39
Gestion du fonctionnement personnel.....	40
Faire preuve de respect	41
S'adapter	42
Faire preuve de fiabilité (K)	43
Faire preuve d'engagement	44
Gérer le stress	45
S'auto-développer (K)	46
Atteindre les objectifs (K)	47
S'impliquer dans l'organisation	48
Compétences techniques.....	49

• Editeur responsable :
Isabelle Meulemans, Directrice Générale

• Rédaction :
talent.brussels - Service Communication





Gestion de l'information

Comprendre l'information

Comprendre des informations élémentaires, pouvoir travailler avec de l'information floue et estimer correctement ses connaissances.

Comprendre l'information de base liée au travail: comprendre les instructions, les textes et les idées de base.

Travailler avec des informations non-univoques: pouvoir travailler dans un environnement où l'information n'est ni claire, ni complète.

Évaluer correctement ses connaissances: estimer ses propres connaissances et capacités, et connaître ses limites.



Niveau D

Niveau C

Assimiler l'information (M1)

Rassembler, traiter et restituer correctement l'information dans les délais impartis.

○ Rassembler l'information: découvrir les lacunes dans l'information et trouver de l'information supplémentaire de manière ciblée.

▣ Traiter l'information: traiter une grande quantité d'information, de manière impartiale et dans les délais impartis.

▲ Restituer l'information: transmettre l'information de manière correcte et adaptée au public cible.

+ Digcomp 1.1
Naviguer, rechercher et filtrer des données, des informations et des contenus numériques.

+ Digcomp 1.3
Gérer les données, les informations et les contenus numériques.

Niveau D (M1)

Niveau C

Niveau B

Analyser l'information (M1)

Analyser de manière ciblée les données et juger d'un œil critique l'information.

● Penser de façon analytique: reconnaître une structure dans l'information, comprendre les liens logiques de cause à effet et distinguer l'essentiel de l'accessoire.

■ Évaluer l'information: traiter l'information de manière critique et évaluer les alternatives disponibles.

+ Digcomp 1.2
Évaluer les données, les informations et les contenus numériques.

Niveau C (M1)

Niveau B (M1)

Niveau A

Intégrer l'information (M1)

Établir des liens entre diverses données, concevoir des alternatives et tirer des conclusions adéquates.

● Etablir des liens: établir des liens corrects et pertinents entre les diverses données en vue d'une intégration dans un ensemble cohérent.

■ Générer des alternatives: imaginer et énumérer une série d'alternatives.

▲ Tirer des conclusions: élaborer une conclusion adéquate sur base de la synthèse et des alternatives générées.

+ Digcomp 3.1
Créer du contenu numérique.

+ Digcomp 3.2
Intégrer et réélaborer des contenus numériques.

Niveau B

Niveau A (M1)

Innover

Penser de manière innovante en apportant des idées novatrices et créatives.

Penser de façon novatrice : découvrir des pistes, perspectives ou combinaisons nouvelles (qui ne sont pas détectées à première vue).

Penser de façon créative: apporter des idées nouvelles et originales (qui ne découlent donc pas des processus existants).

Niveau A

Conceptualiser

Élaborer des raisonnements et des concepts abstraits et généraux sur base d'éléments/expériences concret(e)s et traduire ces concepts en solutions pratiques.

Penser de façon globale: raisonner sans se perdre dans les détails.

Trouver des solutions utilisables: à partir de concepts abstraits, dégager des solutions concrètes appropriées.

Niveau A

Comprendre l'organisation

Regarder au-delà des frontières des services/directions, connaître les évolutions de l'environnement et déterminer les paramètres organisationnels.

- Penser de manière transversale: avoir une vue au-delà des frontières des divers services/directions et évaluer l'impact des décisions sur d'autres domaines de l'organisation.
- Connaître l'évolution de l'environnement: suivre et comprendre les évolutions de l'environnement externe afin de pouvoir garantir un niveau de service adapté.
- ▲ Déterminer les paramètres organisationnels : déterminer les paramètres organisationnels internes en fonction de la vision et de la stratégie de l'organisation en vue d'en optimiser les processus.

Niveau A

Développer une vision

Développer une vision globale, une mission et une stratégie pour l'entièreté de l'organisation.

● Développer la vision de l'organisation: intégrer plusieurs facteurs de l'environnement dans une vision et une mission cohérentes, en les traduisant en lignes directrices générales ayant un impact positif sur l'organisation à moyen et long terme.

■ Développer la stratégie organisationnelle: développer un plan stratégique cohérent, en phase avec la mission et la vision de l'organisation, sur base d'informations relatives à l'environnement externe.

Niveau A



Gestion des tâches

Exécuter des tâches

Utiliser les moyens disponibles et effectuer les tâches simples ou répétitives de façon autonome, correcte et systématique.

Utiliser les moyens disponibles à son activité : utiliser de manière autonome les moyens disponibles pour l'exécution des tâches en suivant les règles et les procédures en vigueur.

Exécuter des tâches simples ou répétitives: exécuter des tâches simples ou répétitives, de manière autonome, correcte, en suivant les procédures en vigueur.

Niveau D



Structurer le travail (M1)

Structuriser son travail en fixant les priorités et en accomplissant une multitude de tâches différentes de façon systématique.

- Fixer des priorités: déterminer les priorités pour ses propres tâches et les mettre en œuvre.
- Travailler de façon systématique: accomplir ses propres tâches de façon méthodique dans les délais impartis.
- ▲ Exécuter une multitude de tâches: exécuter de manière organisée une certaine quantité de tâches variées.
- + **Digcomp 5.2**
Identifier des besoins et des solutions numériques et technologiques.

Niveau D (M1)

Niveau C

Niveau B

Résoudre des problèmes (M1)

Traiter et résoudre les problèmes de manière autonome, chercher des alternatives et mettre en œuvre les solutions.

● Gérer les imprévus: affronter les situations imprévues en les identifiant, en les comprenant et en les traitant.

■ Agir de sa propre initiative: accomplir ses tâches avec un minimum d'accompagnement, de sa propre initiative.

▲ Mettre en œuvre des solutions: dans son domaine d'activité et à partir de son expérience et de ses connaissances, examiner de manière objective les alternatives possibles et mettre en œuvre la solution la plus appropriée.

+ Digcomp 5.1
Résoudre des problèmes techniques.

Niveau Dc & Dm

Niveau C (M1)

Niveau B (M1)

Niveau A

Décider (M1)

Prendre des décisions à partir d'informations (in)complètes et initier des actions ciblées afin de mettre en œuvre les décisions.

Prendre des décisions: prendre les décisions appropriées, à partir d'informations complètes ou incomplètes, en tenant compte de leurs avantages et inconvénients et des différentes options possibles.

Initier les actions: initier des actions en partant d'une décision et sans perdre de vue les objectifs à réaliser.

Niveau D

Niveau C

Niveau B

Niveau A (M1)

Organiser

D éfinir et suivre des objectifs de manière proactive, étayer des plans d'action de manière minutieuse et y impliquer les bonnes ressources, dans les délais disponibles.

○ Fixer et suivre les objectifs: traduire la stratégie, les orientations tactiques ou opérationnelles en objectifs concrets et mesurables et en assurer le suivi.

□ Agir de façon proactive : évaluer correctement les futurs obstacles potentiels et, en fonction de ceux-ci, entreprendre les actions adéquates.

▲ Planifier : élaborer des plans d'action efficaces, les structurer en étapes logiques, en fonction du temps disponible et des priorités ; y associer efficacement les ressources (humaines, budgétaires et logistiques) requises.

Niveau B

Niveau A

Gérer le service*

Gérer et suivre les délais, les coûts, les activités et les ressources.

- Gérer les délais et les coûts : évaluer de manière réaliste et gérer efficacement les coûts et les délais.
- Contrôler l'avancement: suivre régulièrement la progression des résultats et, si nécessaire, ajuster de manière adéquate et cohérente en fonction des objectifs à atteindre au niveau du service.
- ▲ Gérer les ressources: mettre en place, gérer et assurer efficacement le suivi des ressources (humaines, budgétaires, logistiques).

Niveau A

*Service = entité administrative se situant hiérarchiquement directement sous la direction générale et constituée de plusieurs unités distinctes regroupant des postes de management ou de staff. Elle se caractérise par des responsabilités à la fois stratégiques et opérationnelles pour une partie de l'organisation.

Gérer l'organisation

Mettre en place les processus et les structures, gérer les budgets et introduire des changements pour l'ensemble de l'organisation.

- Élaborer et mettre en œuvre des processus: développer et mettre en œuvre les processus et la structure de l'organisation.
- Gérer les budgets: établir et gérer les budgets de manière cohérente, les suivre et les ajuster en fonction des circonstances.
- ▲ Initier et gérer les changements : rechercher de nouveaux défis, s'engager dans des directions alternatives et tester de nouvelles méthodes dans un but d'amélioration.

Niveau A

Piloter l'organisation

Mettre en œuvre un plan stratégique, des processus et des structures d'organisation, ainsi que reconnaître et profiter des opportunités en vue d'une optimisation des résultats.

- Implémenter la stratégie: mettre en œuvre une stratégie en développant la structure et la politique organisationnelle, ainsi que les objectifs à long terme.
- Identifier les opportunités: être attentif aux opportunités et aux menaces, les comprendre et en tenir compte.
- ▲ Être axé sur l'organisation: comprendre les conséquences des décisions pour l'organisation dans son ensemble et optimiser les résultats.

Niveau A



Gestion des collaborateur·trice·s

Partager son savoir-faire

Montrer, transmettre et partager ses connaissances, ses idées et ses méthodes de travail.

● Montrer: montrer aux autres comment aborder les choses de manière optimale en partageant ses compétences et ses techniques.

■ Instruire: transmettre aux autres ses connaissances, ses idées, son expertise, de façon structurée.

▲ Partager : partager ses connaissances, ses idées et son expérience à travers un accompagnement ponctuel sur le terrain.

+ Digcomp 2.2
Partager des contenus grâce aux technologies numériques.

Niveau D

Niveau C

Niveau B

Niveau A

Soutenir

Accompagner les autres, servir de modèle et les soutenir dans leur fonctionnement quotidien.

● Accompagner les autres : être une personne de référence et accompagner les autres dans l'exercice de leur fonction.

■ Exercer un rôle d'exemple : donner l'exemple dans le cadre de l'exercice de sa propre fonction, afin que les autres puissent apprendre comment aborder les tâches et les missions de façon optimale.

▲ Soutenir les autres: offrir son aide aux autres si nécessaire.

Niveau D

Niveau C

Niveau B

Niveau A

Diriger des collaborateur·trices

Donner des instructions claires, suivre et diriger les résultats des collaborateurs et s'assurer que tout le monde adopte un comportement adéquat.

● Donner des instructions: donner des directives claires à propos de la tâche et du résultat attendu.

■ Rectifier les actions des collaborateurs: suivre le travail des collaborateurs et, au besoin, prendre les mesures qui s'imposent pour que leurs actions soient corrigées.

▲ Maintenir les règles et les règlements: définir des normes de comportement adapté et veiller à ce que chacun respecte les règles.

Niveau D

Niveau C

Niveau B

Niveau A

Motiver des collaborateur·trices

Reconnaître les qualités des collaborateurs, les stimuler à prendre des initiatives en leur donnant des responsabilités et en adaptant son propre style de leadership.

● Reconnaître : reconnaître ce que les collaborateurs ont bien fait et les valoriser pour leur implication.

■ Confier des responsabilités: stimuler des collaborateurs à prendre des initiatives en leur confiant des responsabilités sur la base d'une évaluation de leurs compétences et des moyens disponibles.

▲ Adapter son style de leadership: adapter son style de leadership aux collaborateurs afin de stimuler le bon fonctionnement.

Niveau D

Niveau C

Niveau B

Niveau A

Développer des collaborateur·trices

Accompagner les collaborateurs dans leur développement et leur fournir un feed-back orienté vers leur fonctionnement (prestations et développement).

● Développer les compétences : donner des conseils spécifiques aux collaborateurs et les accompagner dans leur développement; permettre que de nouveaux comportements soient expérimentés.

■ Donner du feed-back: faire prendre conscience aux collaborateurs de leurs forces et points à développer au niveau de leurs prestations et de leur développement.

Niveau B

Niveau A

Souder une/des équipes

Encourager la collaboration entre les membres d'une équipe et entre des équipes différentes, affronter les conflits et impliquer les membres de l'équipe.

● Encourager la coopération : établir des relations professionnelles efficaces afin de stimuler la coopération entre les membres d'une équipe et entre les différentes équipes.

■ Gérer les conflits : affronter les conflits et les résoudre en identifiant correctement les difficultés et en entreprenant les actions adéquates.

▲ Impliquer les membres de l'équipe : consulter les autres de manière élargie sur les sujets importants et veiller à ce que chacun puisse apporter sa contribution.

Niveau A

Diriger des équipes

Diriger des équipes (pluridisciplinaires) en coordonnant leurs activités (de groupe) en fonction des objectifs de l'organisation, en évaluant et en utilisant de manière correcte les compétences des personnes.

- Diriger des équipes (pluridisciplinaires) : guider tous les membres des équipes vers un objectif commun et coordonner les activités de l'équipe.
- Orienter : définir l'orientation vers laquelle l'organisation doit (continuer à) évoluer et diriger les personnes dans cette direction.
- ▲ Gérer les compétences : évaluer les compétences des personnes de manière correcte, objective et nuancée et les utiliser le plus efficacement possible.

Niveau A

Inspirer

Inspirer les collaborateurs en agissant en tant que modèle de référence, en transmettant la vision et les valeurs de l'organisation.

- Agir en tant que modèle de référence : être un modèle pour les collaborateurs en adoptant un mode de fonctionnement exemplaire au sein de l'organisation.
- Transmettre la vision et les valeurs de l'organisation : inspirer les collaborateurs à long terme en leur transmettant la vision et les valeurs de l'organisation.

Niveau A





Gestion des relations

Communiquer

S'exprimer, tant par écrit qu'oralement, de manière claire et compréhensible et rapporter les données de manière correcte.

● Communiquer oralement : communiquer oralement les données, les idées et les opinions de manière correcte et structurée en les renforçant par un comportement non-verbal approprié (intonation, attitude, rythme, rapidité, articulation, contact visuel...).

■ Communiquer par écrit : communiquer par écrit de manière correcte les informations, les idées et les opinions, en utilisant la structure et la terminologie appropriées, et ce, sans faute d'orthographe.

▲ Transmettre : représenter ou transmettre les données de manière précise, selon les règles et les procédures établies.

+ Digcomp 2.1
Intéragir grâce aux technologies numériques.

Indicateurs standards

Faire preuve d'assertivité

S'affirmer avec conviction tout en faisant preuve de respect et d'empathie vis-à-vis de son interlocuteur.

● S'affirmer : exprimer un point de vue ou une position de manière honnête, directe et appropriée.

■ Respecter son interlocuteur : respecter les points de vue ou positions des autres interlocuteurs tout en affirmant les siens.

▲ Faire preuve d'empathie : écouter et comprendre le message des autres et percevoir leur ressenti.

Indicateurs standards

Travailler en équipe (K)

Soutenir activement l'esprit d'équipe en partageant ses avis et ses idées et en contribuant à la résolution de conflits entre collègues.

- Échanger : partager ouvertement ses idées et ses opinions et inviter les autres à faire de même.
- Promouvoir l'esprit d'équipe : créer un sentiment d'appartenance au groupe en encourageant la communication et en unissant les forces.
- ▲ Contribuer à la résolution de conflits : fournir des efforts afin de diminuer les tensions entre collègues et rechercher le consensus de manière active.
- + Digcomp 2.4
Collaborer via les technologies numériques.

Niveau D

Niveau C

Niveau B

Niveau A

Agir de manière orientée service (K)

Accompagner des clients internes et externes de manière transparente, intègre et objective, leur fournir un service personnalisé et entretenir des contacts constructifs.

- Orientation-client : accorder la priorité aux bénéficiaires et répondre à leurs besoins en leur assurant un service rapide et personnalisé, et en prenant leurs plaintes au sérieux.
- Accompagner les clients : accompagner les bénéficiaires dans la recherche d'une solution la mieux adaptée à leurs besoins en recourant à une approche conseil transparente et objective.
- ▲ Entretien des contacts avec les bénéficiaires : entretenir des contacts constructifs avec les bénéficiaires afin de garantir l'échange d'informations et/ou de services.

Niveau D

Niveau C

Niveau B

Niveau A

Conseiller

Fournir des conseils à ses interlocuteurs et développer avec eux une relation de confiance basée sur son expertise.

● Donner des conseils : conseiller des clients, des citoyens et d'autres personnes au sein et en dehors de l'organisation sur base de sa propre expertise.

■ Acquérir de la crédibilité : construire une relation avec les autres et inspirer confiance sur base de son expertise.

Niveau D

Niveau C

Niveau B

Niveau A

Influencer

Avoir de l'impact, négocier pour arriver à une situation «win-win» et convaincre un public.

● Avoir de l'impact : faire bonne impression sur les autres, faire accepter ses idées et stimuler les autres à passer à l'action.

■ Négocier : atteindre un but prédéfini en utilisant des arguments convaincants; accepter des compromis réalistes, créer des situations «win-win».

▲ Convaincre un public: amener son public à reconnaître la valeur des idées ou actions proposées en adaptant son style de communication, en réagissant de manière efficace aux remarques et aux questions, et en maintenant l'attention.

Niveau D

Niveau C

Niveau B

Niveau A

Établir des relations

Construire des relations et des réseaux de contact à l'intérieur et à l'extérieur de l'organisation avec ses pairs et à différents niveaux hiérarchiques.

● Établir des relations avec ses pairs : établir et entretenir des contacts formels et informels afin de rester informé des développements les plus récents dans son domaine d'activité.

■ Établir des relations entre niveaux hiérarchiques : maintenir de bonnes relations à travers les différents niveaux hiérarchiques de l'organisation; entretenir de bons contacts avec les personnes tant de niveaux supérieurs qu'inférieurs.

▲ Construire des relations externes : établir et entretenir des contacts avec des partenaires, des instances et des organisations externes.

Indicateurs standards

Construire des réseaux

Identifier les partenaires externes adéquats pour l'organisation à travers des réseaux formels et informels et élaborer des alliances stratégiques.

● Sélectionner les partenaires de l'organisation : identifier les partenaires adéquats pour l'organisation, construire et utiliser des réseaux formels et informels pour atteindre les objectifs.

■ Établir des partenariats stratégiques : construire des partenariats stratégiques cruciaux pour l'organisation.

Indicateurs standards



**Gestion de son
fonctionnement personnel**

Faire preuve de respect

Montrer du respect envers les autres, leurs idées, leurs opinions et leurs caractéristiques au travers de sa propre attitude, accepter les procédures et les instructions, adopter un comportement professionnel éco-responsable.

● Se montrer inclusif dans ses relations vis-à-vis des collègues et des bénéficiaires internes ou externes : adopter une attitude ouverte à l'égard des autres, de leurs idées, de leurs opinions et de leurs caractéristiques. Respecter la législation en vigueur en matière de non-discrimination et de diversité.

■ Accepter les procédures et les instructions : accepter les politiques en place, les procédures et les instructions, et les suivre.

▲ Respecter les principes de transition environnementale et énergétique* : agir de manière active au respect de l'environnement.

+ Digcomp 2.5
Netiquette.

+ Digcomp 4.3
Protéger la santé et le bien-être.

+ Digcomp 4.4
Protéger l'environnement.

Indicateurs standards

Niveau D

Niveau C

Niveau B

Niveau A

*Il faut entendre par transition environnementale et énergétique : l'adoption des attitudes et comportements individuels et collectifs permettant à la Région bruxelloise de répondre aux impératifs environnementaux et climatiques et notamment, d'évoluer vers une Région dite « basses émissions » ou « bas carbone ».

S'adapter

Adopter une attitude souple face aux changements, et s'adapter aux circonstances changeantes et à des situations variées.

● S'adapter aux changements : adopter une attitude souple face à des circonstances et des situations changeantes et, si nécessaire, s'y adapter.

■ S'adapter à la diversité des situations : identifier et accepter la variété des situations, adopter une attitude ouverte et flexible à l'égard de celles-ci et s'y adapter si nécessaire.

Niveau D

Niveau C

Niveau B

Niveau A

Faire preuve de fiabilité (K)

Agir de manière intègre, conformément aux attentes de l'organisation, respecter la confidentialité et les engagements et éviter toute forme de partialité.

● Agir avec honnêteté et intégrité : respecter la confidentialité et être honnête et intègre envers les autres et soi-même.

■ Agir avec cohérence : faire preuve de cohérence dans ses principes, ses valeurs et ses comportements; gagner la confiance grâce à son authenticité et au respect de ses engagements.

▲ Faire preuve de loyauté : agir avec discipline, dans le respect des attentes de l'organisation, en soutenant et en exécutant les décisions prises.

+ Digcomp 4.1
Protéger les équipements numériques.

+ Digcomp 4.2
Protéger les données personnelles et la vie privée.

Niveau D

Niveau C

Niveau B

Niveau A

*Il faut entendre par transition environnementale et énergétique : l'adoption des attitudes et comportements individuels et collectifs permettant à la Région bruxelloise de répondre aux impératifs environnementaux et climatiques et notamment, d'évoluer vers une Région dite « basses émissions » ou « bas carbone ».

Faire preuve d'engagement

S'impliquer dans le travail en donnant le meilleur de soi-même, en cherchant à atteindre la meilleure qualité et en persévérant même en cas d'opposition.

● Faire preuve d'implication : s'engager dans son travail et donner le meilleur de soi-même.

■ Assurer la qualité : se fixer des standards de qualité en contrôlant son travail pour en éliminer les erreurs et en assurer la qualité, même dans les détails.

▲ Persévérer : réagir de manière appropriée et ciblée face à des obstacles.

Niveau D

Niveau C

Niveau B

Niveau A

Gérer le stress

Réagir aux stress en se focalisant sur le résultat, en contrôlant ses émotions et en adoptant une attitude constructive face à la critique.

● Gérer le stress : réagir en fonction des objectifs et garder son calme dans les situations professionnelles stressantes.

■ Gérer ses émotions : maîtriser ses émotions et veiller à ce que les émotions négatives ne nuisent pas au bon fonctionnement.

▲ Gérer la critique : accepter la critique sans adopter une attitude défensive ou hostile; poursuivre ses missions de manière constructive après les critiques formulées même si celles-ci ne sont pas fondées, et en tirer les leçons.

Niveau D

Niveau C

Niveau B

Niveau A

S'autodévelopper (K)

Planifier et gérer de manière active son propre développement en fonction de ses possibilités, intérêts et ambitions, en remettant en question son propre fonctionnement et en s'enrichissant continuellement par de nouvelles idées et approches, compétences et connaissances.

● Planifier son développement : planifier et gérer activement sa propre évolution en fonction des possibilités, des intérêts et des ambitions.

■ Se remettre en question : remettre en question son propre fonctionnement de manière critique.

▲ Apprendre continuellement : s'enrichir sans cesse par de nouvelles idées, compétences et connaissances en fonction des besoins professionnels ou de la progression personnelle. Tirer des leçons des erreurs.

+ Digcomp 5.4
Identifier ses lacunes en matière de compétences numériques.

Niveau D

Niveau C

Niveau B

Niveau A

Atteindre les objectifs (K)

S'impliquer et démontrer de la volonté et de l'ambition afin de générer des résultats et assumer la responsabilité de la qualité des actions entreprises.

● Saisir les opportunités : reconnaître les opportunités et entreprendre les bonnes démarches au bon moment afin d'atteindre les résultats.

■ Se focaliser sur les résultats : générer des résultats en entreprenant des actions ciblées dans les délais impartis.

▲ Assumer la responsabilité des actions entreprises : assumer la responsabilité de la qualité des actions entreprises dans son domaine spécifique face aux collègues, à l'organisation et aux citoyens.

Niveau D

Niveau C

Niveau B

Niveau A

S'impliquer dans l'organisation

Se porter responsable de l'obtention des résultats visés par son organisation, et, à cette fin, se tenir au courant de l'environnement dans lequel l'organisation est active. Développer et maintenir la structure, la politique et les objectifs de l'organisation.

- Faire preuve de responsabilité personnelle : assumer totalement la responsabilité finale de l'atteinte des résultats vis-à-vis de l'organisation et des citoyens.
- Être conscient de l'environnement : être attentif et se tenir au courant des évolutions sociétales et politiques, ainsi que d'autres facteurs environnementaux.
- ▲ Rester conscient de l'évolution organisationnelle : être conscient de la structure de l'organisation; développer et maintenir les politiques et les objectifs de l'organisation et réagir aux changements dans ce domaine.

Indicateurs standards



**Compétences
techniques**

EQUIPE DE REALISATION

- **Personnes de référence :**

Salvina Macaluso
Touria Ouchan
Frédéric Mauquoy

- **Remerciements particuliers à :**

Natacha Bottelier
Wim Van Orshaegen

- **Graphisme et mise en page :**

Laurent Goelff

- **Traduction :**

Cellule traduction
Service publique régional de Bruxelles

- **Edition :**

2025

- **Pour plus d'informations :**

org@talent.brussels



NOS PARTENAIRES



