|  |  |
| --- | --- |
| 11.CAPACITÉ À GÉRER LE RISQUE  Détecter, analyser et mesurer les risques relatifs aux  personnes, aux entités et aux activités dans l’organisation  et le marché ainsi qu’en percevoir les conséquences  y compris dans une perspective à long terme.  Agir pour les réduire.  **Niveau 1**  Identifier les risques et respecter les règles et les procédures  en la matière.  **Niveau 2**  Signaler les risques potentiels et prendre des initiatives  pour en gérer l’impact dans son domaine.  **Niveau 3**  Contribuer activement à une gestion des risques préventive  ou curative.  **Niveau 4**  Sur base de sa perception des développements internes  et externes, définir des règles et des frontières pour la  prise de risques relative aux activités actuelles et futures  de l’entreprise. | 11. CAPACITY TO MANAGE RISK  Detect, analyze and measure the risks relating to people, entities and activities in the organization and the market as well as perceive the consequences Including from a long-term perspective.Take action to reduce them.  **Level 1**  Identify risks and follow rules and procedures in the matter.  **Level 2**  Report potential risks and take initiatives to manage the impact in his field.  **Level 3**  Actively contribute to preventive risk management or curative.  **Level 4**  Based on their perception of internal developments and external, define rules and boundaries for risk taking in current and future activities of the company. |
| 12 SENS DES SITUATIONS  Agir avec recul et discernement. Insérer son action  dans une perspective plus large en ayant compris et  intégré les éléments utiles.  **Niveau 1**  Savoir prendre du recul par rapport aux problèmes liés  à l’exécution de sa fonction au quotidien.  **Niveau 2**  Être capable d’analyser correctement une situation afin  de réagir de manière adaptée.  **Niveau 3**  Mettre en perspective et relier différentes situations  pour déterminer ainsi les actions à entreprendre.  **Niveau 4**  Être capable de prendre de la hauteur et d’anticiper des  situations afin d’adapter son approche. | 12 SENSE OF SITUATIONS  Act with hindsight and discernment. Insert your action in a broader perspective by having understood and integrated useful elements.  Level 1  Knowing how to take a step back from related problems in carrying out their duties on a daily basis.  Level 2  Be able to correctly analyze a situation in order to react appropriately.  Level 3  Put in perspective and link different situations to determine the actions to be taken.  Level 4  To be able to gain height and anticipate situations in order to adapt his approach. |
| 13 CAPACITÉ DE SYNTHÈSE  Identifier et présenter les informations clés, émettre  un avis en structurant et résumant l’ensemble des éléments  utiles du dossier.  **Niveau 1**  Être capable de distinguer les éléments/informations  critiques ou prioritaires.  **Niveau 2**  Établir un résumé présentant l’ensemble des points  pertinents.  **Niveau 3**  Présenter de façon claire et concise les points essentiels  et être capable de les étayer.  **Niveau 4**  Présenter et défendre son avis sur base d’une synthèse  logique et structurée. | 13 SYNTHESIS CAPACITY  Identify and present key information, issue an opinion by structuring and summarizing all the elements useful files.  Level 1  Be able to distinguish between elements / information critical or priority.  Level 2  Draw up a summary presenting all the points relevant.  Level 3  Present the essential points in a clear and concise manner and be able to back them up.  Level 4  Present and defend your opinion on the basis of a summary logical and structured. |
| 14 CAPACITÉ À RENDRE COMPTE  Tenir sa hiérarchie informée de manière efficace de ses  activités et de l’avancement des dossiers. Attirer son  attention sur les informations utiles, les risques et les  points sensibles.  **Niveau 1**  Informer sa hiérarchie, à sa demande, des activités en  cours et de leur état d’avancement.  **Niveau 2**  Prendre l’initiative de structurer l’information communiquée  à la hiérarchie en tenant compte des responsabilités  inhérentes à sa fonction.  **Niveau 3**  Pouvoir identifier parmi l’ensemble des risques, un  obstacle spécifique pouvant menacer l’avancement des  dossiers dans son domaine d’activités.  **Niveau 4**  Attirer l’attention de la hiérarchie sur les risques et difficultés  spécifiques aussi bien dans son domaine d’activités  qu’au niveau de l’entreprise. | 14 CAPACITY TO REPORT  Keep his superiors informed effectively of his activities and progress of cases. Attract her attention to useful information, risks and sensitive points.  Level 1  Inform his superiors, at his request, of the activities in course and their status.  Level 2  Take the initiative to structure the information communicated to the hierarchy taking into account the responsibilities inherent in its function.  Level 3  To be able to identify among all the risks, a specific obstacle that could threaten the advancement of files in his field of activity.  Level 4  Draw the attention of the hierarchy to the risks and difficulties specific both in its field of activity than at the corporate level. |
| 15 CAPACITÉ D’ORGANISATION  Fixer ses priorités, planifier les actions et suivre méthodiquement  leur avancement en coordonnant des activités  et ressources de la meilleure manière.  **Niveau 1**  Organiser des tâches et des activités suivant des plans et  étapes logiques définis à l’avance.  **Niveau 2**  Élaborer des plans pour atteindre ses objectifs ou éviter  des problèmes et en suivre l’avancement.  **Niveau 3**  Coordonner, planifier et adapter différents types d’activités  pour soi-même et les autres. Développer des systèmes  et procédures facilitant la réalisation des objectifs.  **Niveau 4**  Coordonner des activités diversifiées et des processus  transversaux avec des effets à long terme et soutenir les  autres dans la planification de leur travail. | 15 ORGANIZATIONAL CAPACITY  Set priorities, plan actions and follow methodically their advancement by coordinating activities and resources in the best way.  Level 1  Organize tasks and activities according to plans and logical steps defined in advance.  Level 2  Make plans to achieve goals or avoid problems and monitor their progress.  Level 3  Coordinate, plan and adapt different types of activities for one and others. Develop systems and procedures facilitating the achievement of objectives.  Level 4  Coordinate diverse activities and processes cross-cutting with long-term effects and support others in planning their work. |
| 16 RIGUEUR ET PRÉCISION  Se montrer constamment attentif à l’exactitude et l’exhaustivité  de l’information transmise et à la qualité du  travail en veillant à minimiser les erreurs.  **Niveau 1**  Travailler avec précision et soin suivant les procédures  établies.  **Niveau 2**  Travailler minutieusement et conserver une vue d’ensemble,  même mis sous pression ou en cas d’activités  complexes. Reconnaître et chercher à corriger ses  fautes.  **Niveau 3**  Structurer ses activités pour prévenir les erreurs chez  soi et les autres, également sous la pression d’intérêts  multiples.  **Niveau 4**  Optimaliser la précision et l’efficacité grâce à l’instauration  de procédures et de contrôles. | 16 RIGOR AND PRECISION  Constantly pay attention to accuracy and completeness of the information transmitted and the quality of work taking care to minimize errors.  Level 1  Work with precision and care following procedures established.  Level 2  Work meticulously and keep an overview, even under pressure or in the event of activities complex. Recognize and seek to correct faults.  Level 3  Structure its activities to prevent errors at self and others, also under pressure of interests multiple.  Level 4  Maximize accuracy and efficiency through the establishment procedures and controls. |
| 17 ÊTRE ORIENTÉ RÉSULTATS  Chercher à atteindre avec ténacité et dans un timing  défini les objectifs fixés en prenant en compte l’équilibre  entre les coûts et les bénéfices. Rechercher en  permanence une performance optimale.  **Niveau 1**  Se montrer énergique, combatif et motivé par le fait  d’atteindre ses objectifs.  **Niveau 2**  Évaluer de façon permanente la contribution de ses  activités aux objectifs assignés. Apporter les adaptations  nécessaires permettant de les atteindre et si possible de  les dépasser.  **Niveau 3**  Exploiter toutes les possibilités de dépasser les résultats  attendus et pousser les autres à faire de même.  **Niveau 4**  Définir les résultats de l’organisation à long terme et  créer les conditions nécessaires pour les réaliser. | 17 BE RESULTS ORIENTED  Strive to achieve tenaciously and in time defined the objectives set taking into account the balance between costs and benefits. Search in permanently optimal performance.  Level 1  Be energetic, combative and motivated by the fact to achieve its goals.  Level 2  Continuously assess the contribution of its activities to the assigned objectives. Make the adaptations necessary to reach them and if possible to exceed them.  Level 3  Exploit all possibilities to exceed results expected and urge others to do the same.  Level 4  Define the long-term results of the organization and create the conditions necessary to achieve them. |
| 18 MAITRISE DE SOI  Réagir de manière calme et assurée dans les situations  difficiles pour continuer à livrer de bonnes prestations.  Maîtriser ses réactions et agir avec lucidité.  **Niveau 1**  Rester calme et aimable dans les situations difficiles et  ne pas se laisser envahir par les émotions.  **Niveau 2**  S’adapter et continuer à travailler efficacement sous la  pression ou face aux critiques. Savoir gérer ses émotions  et faire face avec assurance aux plaintes et/ou critiques.  **Niveau 3**  Dans les situations de pression, identifier des priorités  pour permettre aux collègues de continuer à fonctionner  efficacement. Relativiser la critique, les situations de  stress et servir d’exemple.  **Niveau 4**  Anticiper les situations potentiellement stressantes et  en préserver les autres pour ne pas perturber le travail  et l’organisation. Exercer une influence apaisante sur les  autres dans ce type de situation. | 18 SELF-CONTROL  React calmly and confidently in situations difficult to continue to deliver good services. Control your reactions and act with lucidity.  Level 1  Remain calm and kind in difficult situations and do not let yourself be overwhelmed by emotions.  Level 2  Adapt and continue to work effectively under the pressure or in the face of criticism. Knowing how to manage your emotions and deal confidently with complaints and / or criticisms.  Level 3  In situations of pressure, identify priorities to allow colleagues to continue operating effectively. Relativise criticism, situations of stress and serve as an example.  Level 4  Anticipate potentially stressful situations and protect others so as not to disrupt work and organization. Exert a calming influence on others in this type of situation. |
| 19 CAPACITÉ D’ADAPTATION  Modifier son comportement en intégrant les contraintes  et les atouts lors de circonstances changeantes.  **Niveau 1**  Être ouvert aux changements et adapter son comportement.  **Niveau 2**  S’adapter rapidement et complètement aux changements  de son environnement.professionnel.  **Niveau 3**  Soutenir les changements jugés nécessaires dans son  domaine d’activités et/ou dans les domaines connexes  et aider à leur implémentation.  **Niveau 4**  Être un moteur de changement pour contribuer au futur  de l’entreprise. | 19 ADAPTATION CAPACITY  Modify your behaviour by integrating the constraints and strengths in changing circumstances.  Level 1  Be open to changes and adapt your behaviour.  Level 2  Adapt quickly and completely to changes of his professional environment.  Level 3  Support the changes deemed necessary in its field of activity and / or related fields and help with their implementation.  Level 4  Be a driver of change to contribute to the future of the company. |
| 20 CAPACITÉ D’INITIATIVE  Procéder de manière proactive et autonome en mettant  en oeuvre des processus de travail, des idées et des solutions,  y compris dans des situations où l’information  manque ou qui sont totalement inhabituelles.  **Niveau 1**  Travailler sans supervision et demander de l’aide ou du  feed-back, si nécessaire.  **Niveau 2**  Opérer des choix personnels et prendre des décisions  dans son domaine d’activités.  **Niveau 3**  Défendre ses intérêts et agir de façon autonome même  dans un contexte inhabituel.  **Niveau 4**  Organiser et mener à bien ses activités en toute indépendance  et se référer à ses propres normes en cas de  problème ou d’obstacle. | 20 INITIATIVE CAPACITY  Proceed in a proactive and autonomous manner by putting  implementation of work processes, ideas and solutions, including in situations where the information missing or that are totally unusual.  Level 1  Work unsupervised and ask for help or feedback, if necessary.  Level 2  Make personal choices and make decisions in his field of activity.  Level 3  Defend your interests and act autonomously even in an unusual context.  Level 4  Organize and carry out its activities in complete independence  and refer to its own standards in the event of problem or obstacle. |
| 21 ÊTRE ORIENTÉ CLIENT  Mettre tout en oeuvre pour atteindre la satisfaction du  client interne ou externe en identifiant ses besoins et en  lui apportant la solution adaptée qui tienne compte de  la déontologie et l’intérêt de l’entreprise.  **Niveau 1**  Connaître le client et ses souhaits, être orienté service  et faire ce qui a été convenu.  **Niveau 2**  Rencontrer les besoins (non)exprimés des clients. Renforcer  la relation avec la clientèle et entreprendre des  actions réfléchies pour en augmenter la satisfaction.  **Niveau 3**  Anticiper les souhaits des clients, produire des efforts  supplémentaires et être considéré comme un business  partner constructif.  **Niveau 4**  Innover en matière de service client et/ou produit. Remplir  pleinement le rôle de business partner pour l’ensemble  de sa clientèle en tenant compte des intérêts  de l’entreprise. | 21 BE CUSTOMER ORIENTED  Make every effort to achieve customer satisfaction internal or external client by identifying their needs and providing it with the appropriate solution that takes into account business ethics and interests.  Level 1  Know the customer and his wishes, be service oriented and do what has been agreed.  Level 2  Meet the (un) expressed needs of customers. To reinforce  the relationship with customers and undertake thoughtful actions to increase satisfaction.  Level 3  Anticipate customer wishes, produce efforts additional and be considered a business constructive partner.  Level 4  Innovate in terms of customer service and / or product. Fill  fully the role of business partner for the whole of its customers, taking into account the interests of the company. |
| 22 AVOIR LE SENS COMMERCIAL  Exploiter activement les opportunités de vente en se basant  sur le ciblage des besoins du client. Entreprendre des actions  présentant un avantage financier direct pour l’entreprise.  **Niveau 1**  Identifier les signaux d’achat émis par le client et entreprendre  des actions commerciales.  **Niveau 2**  Rechercher et exploiter de façon proactive les opportunités  de vendre des produits et services et de réaliser  avec succès les actions commerciales.  **Niveau 3**  Même lorsque le contexte de vente est difficile, initier  et lancer des actions commerciales qui génèrent également  des avantages à terme pour l’entreprise.  **Niveau 4**  Signaler les nouveaux débouchés et élaborer une politique  commerciale dans une perspective de développement  à long terme de son portefeuille. | 22 MAKE A COMMERCIAL SENSE  Actively exploit sales opportunities based on targeting customer needs. Take action with direct financial benefit to the company.  Level 1  Identify the signals emitted by the customer and undertake  Commercial actions.  Level 2  Proactively seek and exploit opportunities to sell products and services and to realize successful commercial actions.  Level 3  Even when the sales environment is difficult, initiate and launch commercial actions that also generate long-term benefits for the company.  Level 4  Report new opportunities and develop a policy commercial from a development perspective long-term portfolio. |
| 23 CAPACITÉ À DÉCIDER  Faire des choix clairs au moment opportun, les communiquer  et en assumer les conséquences en tenant  compte de son environnement.  **Niveau 1**  Proposer ou prendre des décisions dans des situations  journalières.  **Niveau 2**  Prendre des décisions, y compris dans des situations  d’incertitude, et les communiquer.  **Niveau 3**  Prendre des décisions dans des situations complexes,  en appréhender les conséquences et impliquer les  autres dans le processus décisionnel.  **Niveau 4**  Prendre et défendre en toute connaissance de cause  des décisions avec des effets à long terme. | 23 CAPACITY TO DECIDE  Make clear choices at the right time, communicate them and assume the consequences by taking account of its environment.  Level 1  Suggest or make decisions in situations daily.  Level 2  Make decisions, including in situations uncertainty, and communicate them.  Level 3  Make decisions in complex situations, understand the consequences and involve the others in the decision-making process.  Level 4  Take and defend in full knowledge of the facts decisions with long-term effects. |