



# LES INDICATEURS DE COMPORTEMENT

Extraits du dictionnaire des compétences  
de l'Administration fédérale

## NIVEAU D

### 1. ATTEINDRE LES OBJECTIFS

Définition	Dimensions	Indicateurs de comportement
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.	A. Saisir les opportunités : reconnaître les opportunités et entreprendre les bonnes démarches au bon moment afin d'atteindre un résultat.	A. Prend toute initiative utile pour atteindre des résultats. Identifie des moyens pour améliorer ses résultats.
	B. Se focaliser sur les résultats : générer des résultats en entreprenant des actions ciblées dans les délais impartis.	B. Sait quelles actions entreprendre afin d'atteindre les résultats souhaités. Reste concentré(e) sur les objectifs et ne se laisse pas distraire.
	C. 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.	C. Se porte garant des tâches effectuées. Assume la responsabilité de ses propres erreurs.

## NIVEAU D

### 2. FAIRE PREUVE DE FIABILITE

Définition	Dimensions	Indicateurs de comportement
<p>Agir de manière intègre, conformément aux attentes de l'organisation, respecter la confidentialité et les engagements et éviter toute forme de partialité.</p>	<p>A. Agir avec honnêteté et intégrité : respecter la confidentialité et être honnête et intègre envers les autres.</p>	<p>A. Respecte la confidentialité des informations. Est honnête dans ses relations avec les autres.</p>
	<p>B. 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.</p>	<p>B. Est correct(e) dans sa façon d'agir. Respecte les accords.</p>
	<p>C. Faire preuve de loyauté : agir avec discipline, dans le respect des attentes de l'organisation, en soutenant et en exécutant les décisions prises.</p>	<p>C. Réalise ce qui a été convenu. Travaille de façon régulière.</p>

## NIVEAU D

### 3. AGIR DE MANIERE ORIENTEE SERVICE

Définition	Dimensions	Indicateurs de comportement
<p>Accompagner des clients internes et externes de manière transparente, intègre et objective, leur fournir un service personnalisé et entretenir des contacts constructifs.</p>	<p>A. Orientation-client : accorder la priorité aux clients/citoyens et répondre à leurs besoins en leur assurant un service rapide et personnalisé, et en prenant leurs plaintes au sérieux.</p>	<p>A. Réagit rapidement aux plaintes des clients/citoyens. Ecoute la plainte du client/citoyen avec l'attention nécessaire.</p>
	<p>B. Accompagner les clients : accompagner les clients/citoyens dans la recherche d'une solution la mieux adaptée à leurs besoins en recourant à une approche conseil transparente et objective.</p>	<p>B. Pose les questions nécessaires afin d'aider de façon appropriée le client/citoyen. Donne des réponses concrètes aux questions du client/citoyen.</p>
	<p>C. Entretien des contacts avec les clients : entretenir des contacts constructifs avec les clients/citoyens afin de garantir l'échange d'informations et/ou de services.</p>	<p>C. Répond de façon claire aux questions du client/citoyen. Répond de façon correcte aux questions du client/citoyen de manière à ce que celui-ci puisse lui faire confiance.</p>

## NIVEAU D

### 4. TRAVAILLER EN EQUIPE

Définition	Dimensions	Indicateurs de comportement
<p>Créer et améliorer l'esprit d'équipe en partageant ses avis et ses idées et en contribuant à la résolution de conflits entre collègues.</p>	<p>A. Echanger : partager ouvertement ses idées et ses opinions et inviter les autres à faire de même.</p>	<p>A. Partage son avis avec le reste de l'équipe. Se montre intéressé(e) par les opinions d'autrui.</p>
	<p>B. Promouvoir l'esprit d'équipe : créer un sentiment d'appartenance au groupe en encourageant la communication et en unissant les forces.</p>	<p>B. Participe activement aux activités d'équipe. Favorise une ambiance positive dans l'équipe.</p>
	<p>C. Eviter et résoudre les conflits : fournir des efforts afin de diminuer les tensions entre collègues et rechercher le consensus de manière active.</p>	<p>C. Se réconcilie rapidement avec un collègue après un conflit. Evite les tensions avec ses collègues en respectant les accords mutuels.</p>

## NIVEAU D

### 5. S'AUTO-DEVELOPPER

Définition	Dimensions	Indicateurs de comportement
Planifier et gérer de manière active son propre développement en fonction de ses responsabilités, intérêts et ambitions, en remettant en question de façon critique son propre fonctionnement et en s'enrichissant continuellement par de nouvelles idées et approches, compétences et connaissances.	A. Planifier son développement : planifier et gérer activement sa propre évolution en fonction des possibilités, des intérêts et des ambitions.	A. Suit les formations qui lui sont proposées. Suit les formations nécessaires afin de maîtriser au mieux ses tâches.
	B. Se remettre en question : remettre en question sa propre évolution en fonction des possibilités, des intérêts et des ambitions.	B. Montre un intérêt à apprendre. Est attentif aux possibilités d'évolution professionnelle présentes.
	C. 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.	C. Cherche ce qu'il pourrait encore améliorer concernant son propre comportement. Remet en question sa manière d'aborder les choses.

## NIVEAU C

### 1. ATTEINDRE LES OBJECTIFS

Définition	Dimensions	Indicateurs de comportement
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.	A. Saisir les opportunités : reconnaître les opportunités et entreprendre les bonnes démarches au bon moment afin d'atteindre un résultat.	A. Cherche des approches pour maximiser les résultats. Entreprind des actons ciblées pour améliorer ses résultats.
	B. Se focaliser sur les résultats : générer des résultats en entreprenant des actions ciblées dans les délais impartis.	B. Atteint les résultats fixés, malgré des problèmes potentiels. Sait quelles actions entreprendre afin d'atteindre les résultats souhaités.
	C. 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.	C. Assume la responsabilité de la transmission d'informations correctes. Assume la responsabilité de ses propres erreurs.

## NIVEAU C

### 2. FAIRE PREUVE DE FIABILITE

Définition	Dimensions	Indicateurs de comportement
Agir de manière intègre, conformément aux attentes de l'organisation, respecter la confidentialité et les engagements et éviter toute forme de partialité.	A. Agir avec honnêteté et intégrité : respecter la confidentialité et être honnête et intègre envers les autres.	A. Traite l'information confidentielle de façon adéquate. Traite les autres de façon respectueuse.
	B. 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.	B. Se montre tel qu'il est/telle qu'elle est ; ne prétend pas être quelqu'un d'autre. Est systématique dans sa façon d'agir.
	C. Faire preuve de loyauté : agir avec discipline, dans le respect des attentes de l'organisation, en soutenant et en exécutant les décisions prises.	C. Respecte ses engagements. Réalise un travail sérieux.

## NIVEAU C

### 3. AGIR DE MANIERE ORIENTEE SERVICE

Définition	Dimensions	Indicateurs de comportement
<p>Accompagner des clients internes et externes de manière transparente, intègre et objective, leur fournir un service personnalisé et entretenir des contacts constructifs.</p>	<p>A. Orientation-client : accorder la priorité aux clients/citoyens et répondre à leurs besoins en leur assurant un service rapide et personnalisé, et en prenant leurs plaintes au sérieux.</p>	<p>A. Répond adéquatement aux questions du client/citoyen. Reste aimable même quand le client/citoyen a une plainte.</p>
	<p>B. Accompagner les clients : accompagner les clients/citoyens dans la recherche d'une solution la mieux adaptée à leurs besoins en recourant à une approche conseil transparente et objective.</p>	<p>B. Offre une solution concrète au problème évoqué par le client/citoyen. Donne des conseils transparents au client/citoyen ou le met en contact avec les personnes ou services compétents.</p>
	<p>C. Entretien des contacts avec les clients : entretenir des contacts constructifs avec les clients/citoyens afin de garantir l'échange d'informations et/ou de services.</p>	<p>C. Contacte lui-même le client/citoyen si cela est nécessaire. Fait preuve d'une approche professionnelle du client.</p>

## NIVEAU C

### 4. TRAVAILLER EN EQUIPE

Définition	Dimensions	Indicateurs de comportement
<p>Créer et améliorer l'esprit d'équipe en partageant ses avis et ses idées et en contribuant à la résolution de conflits entre collègues.</p>	<p>A. Echanger : partager ouvertement ses idées et ses opinions et inviter les autres à faire de même.</p>	<p>A. Transmet ses idées et ses opinions à ses collègues. Incite ses collègues à transmettre toutes les informations nécessaires.</p>
	<p>B. Promouvoir l'esprit d'équipe : créer un sentiment d'appartenance au groupe en encourageant la communication et en unissant les forces.</p>	<p>B. Fait le nécessaire pour favoriser la communication dans l'équipe. S'intègre facilement dans l'équipe.</p>
	<p>C. Eviter et résoudre les conflits : fournir des efforts afin de diminuer les tensions entre collègues et rechercher le consensus de manière active.</p>	<p>C. Fais des efforts pour harmoniser les divergences d'opinion avec ses collègues. Tire des leçons des conflits avec ses collègues afin de les éviter dans le futur.</p>

## NIVEAU C

### 5. S'AUTO-DEVELOPPER

Définition	Dimensions	Indicateurs de comportement
Planifier et gérer de manière active son propre développement en fonction de ses responsabilités, intérêts et ambition, en remettant en question de façon critique son propre fonctionnement et en s'enrichissant continuellement par de nouvelles idées et approches, compétences et connaissances.	A. Planifier son développement : planifier et gérer activement sa propre évolution en fonction des possibilités, des intérêts et des ambitions.	A. Suit des formations de sa propre initiative. Se forme en fonction des besoins.
	B. Se remettre en question : remettre en question sa propre évolution en fonction des possibilités, des intérêts et des ambitions.	B. A une idée claire de ce qu'il/elle veut encore apprendre. Se fixe un objectif de carrière.
	C. 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.	C. Cherche à compléter sa vision sur son propre fonctionnement. Tire des leçons des remarques reçues.

## NIVEAU B

### 1. ATTEINDRE LES OBJECTIFS

Définition	Dimensions	Indicateurs de comportement
<p>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.</p>	<p>A. Saisir les opportunités : reconnaître les opportunités et entreprendre les bonnes démarches au bon moment afin d'atteindre un résultat.</p>	<p>A. Identifie certaines opportunités dans son propre domaine. Saisit les opportunités supplémentaires afin d'obtenir des résultats.</p>
	<p>B. Se focaliser sur les résultats : générer des résultats en entreprenant des actions ciblées dans les délais impartis.</p>	<p>B. Obtient des résultats dans son domaine en réagissant de manière flexible aux circonstances inattendues. Favorise l'obtention de résultats à court terme en réagissant adéquatement aux obstacles.</p>
	<p>C. 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.</p>	<p>C. Assume la responsabilité de la précision des prestations fournies. Assume la responsabilité de ses erreurs et de celles des collègues ou des collaborateurs.</p>

## NIVEAU B

### 2. FAIRE PREUVE DE FIABILITE

Définition	Dimensions	Indicateurs de comportement
Agir de manière intègre, conformément aux attentes de l'organisation, respecter la confidentialité et les engagements et éviter toute forme de partialité.	A. Agir avec honnêteté et intégrité : respecter la confidentialité et être honnête et intègre envers les autres.	A. Traite l'information confidentielle de façon adéquate. Traite les autres avec respect, en toutes circonstances.
	B. 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.	B. Gagne la confiance des autres en tenant ses promesses. Est digne de confiance dans sa façon d'agir.
	C. Faire preuve de loyauté : agir avec discipline, dans le respect des attentes de l'organisation, en soutenant et en exécutant les décisions prises.	C. Agit conformément aux attentes de l'organisation. Exécute les décisions prises d'une façon consciencieuse.

## NIVEAU B

### 3. AGIR DE MANIERE ORIENTEE SERVICE

Définition	Dimensions	Indicateurs de comportement
<p>Accompagner des clients internes et externes de manière transparente, intègre et objective, leur fournir un service personnalisé et entretenir des contacts constructifs.</p>	<p>A. Orientation-client : accorder la priorité aux clients/citoyens et répondre à leurs besoins en leur assurant un service rapide et personnalisé, et en prenant leurs plaintes au sérieux.</p>	<p>A. Offre un service personnalisé au client/citoyen. Répond rapidement à une plainte ou à une question venant d'un client/citoyen.</p>
	<p>B. Accompagner les clients : accompagner les clients/citoyens dans la recherche d'une solution la mieux adaptée à leurs besoins en recourant à une approche conseil transparente et objective.</p>	<p>B. Donne des conseils objectifs et adaptés à chaque client/citoyen. S'assure que les clients/citoyens disposent d'informations transparentes.</p>
	<p>C. Entretenir des contacts avec les clients : entretenir des contacts constructifs avec les clients/citoyens afin de garantir l'échange d'informations et/ou de services.</p>	<p>C. Assume son rôle de personne de contact pour les clients/citoyens. Communique de façon efficace et transparente avec le client/citoyen.</p>

## NIVEAU B

### 4. TRAVAILLER EN EQUIPE

Définition	Dimensions	Indicateurs de comportement
<p>Créer et améliorer l'esprit d'équipe en partageant ses avis et ses idées et en contribuant à la résolution de conflits entre collègues.</p>	<p>A. Echanger : partager ouvertement ses idées et ses opinions et inviter les autres à faire de même.</p>	<p>A. Partage son avis au sein de l'équipe sans devoir y être explicitement invité. Incite ses collègues à échanger spontanément des informations.</p>
	<p>B. Promouvoir l'esprit d'équipe : créer un sentiment d'appartenance au groupe en encourageant la communication et en unissant les forces.</p>	<p>B. Aligne ses propres objectifs sur ceux de l'équipe. Implique ses collègues dans des activités favorisant l'esprit d'équipe.</p>
	<p>C. Eviter et résoudre les conflits : fournir des efforts afin de diminuer les tensions entre collègues et rechercher le consensus de manière active.</p>	<p>C. Entame le dialogue pour résoudre un conflit avec un collègue. Prend des mesures dans le but d'éviter des conflits avec ses collègues.</p>

## NIVEAU B

### 5. S'AUTO-DEVELOPPER

Définition	Dimensions	Indicateurs de comportement
<p>Planifier et gérer de manière active son propre développement en fonction de ses responsabilités, intérêts et ambition, en remettant en question de façon critique son propre fonctionnement et en s'enrichissant continuellement par de nouvelles idées et approches, compétences et connaissances.</p>	<p>A. Planifier son développement : planifier et gérer activement sa propre évolution en fonction des possibilités, des intérêts et des ambitions.</p>	<p>A. Fait un effort supplémentaire pour se développer professionnellement. Sollicite lui-même/elle-même des formations complémentaires en cas de besoin.</p>
	<p>B. Se remettre en question : remettre en question sa propre évolution en fonction des possibilités, des intérêts et des ambitions.</p>	<p>B. Saisit les opportunités d'apprendre et de faire évoluer sa carrière. Planifie le développement de sa carrière à moyen terme.</p>
	<p>C. 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.</p>	<p>C. Remet régulièrement en question ses connaissances/ compétences afin de les perfectionner. Cherche à obtenir un feed-back sur les prestations fournies.</p>

## NIVEAU A

### 1. ATTEINDRE LES OBJECTIFS

Définition	Dimensions	Indicateurs de comportement
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.	A. Saisir les opportunités : reconnaître les opportunités et entreprendre les bonnes démarches au bon moment afin d'atteindre un résultat.	A. Met les opportunités au profit du service/direction. Identifie les opportunités à long terme pour le service/direction et les saisit.
	B. Se focaliser sur les résultats : générer des résultats en entreprenant des actions ciblées dans les délais impartis.	B. Obtient des résultats à long terme en surmontant les obstacles. Obtient les résultats du service en réagissant de manière flexible aux circonstances inattendues.
	C. 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.	C. Explique auprès des tiers les erreurs et les résultats obtenus. Assume envers l'organisation la responsabilité pour la qualité de l'expertise fournie.

## NIVEAU A

### 2. FAIRE PREUVE DE FIABILITE

Définition	Dimensions	Indicateurs de comportement
<p>Agir de manière intègre, conformément aux attentes de l'organisation, respecter la confidentialité et les engagements et éviter toute forme de partialité.</p>	<p>A. Agir avec honnêteté et intégrité : respecter la confidentialité et être honnête et intègre envers les autres.</p>	<p>A. Traite l'information avec le niveau de discrétion nécessaire. Traite les autres de façon honnête et juste, en toute circonstance.</p>
	<p>B. 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.</p>	<p>B. Gagne la confiance des autres en agissant de façon claire. Est consistant(e) dans ses principes, ses valeurs et son comportement.</p>
	<p>C. Faire preuve de loyauté : agir avec discipline, dans le respect des attentes de l'organisation, en soutenant et en exécutant les décisions prises.</p>	<p>C. Assure l'alignement de son comportement à ses valeurs et principes. Agit conformément à ses propres principes et à ceux de l'organisation.</p>

## NIVEAU A

### 3. AGIR DE MANIERE ORIENTEE SERVICE

Définition	Dimensions	Indicateurs de comportement
<p>Accompagner des clients internes et externes de manière transparente, intègre et objective, leur fournir un service personnalisé et entretenir des contacts constructifs.</p>	<p>A. Orientation-client : accorder la priorité aux clients/citoyens et répondre à leurs besoins en leur assurant un service rapide et personnalisé, et en prenant leurs plaintes au sérieux.</p>	<p>A. Met en place les structures nécessaires pour assurer un traitement efficace des plaintes de clients/citoyens. Recherche des possibilités d'amélioration des services offerts aux clients/citoyens.</p>
	<p>B. Accompagner les clients : accompagner les clients/citoyens dans la recherche d'une solution la mieux adaptée à leurs besoins en recourant à une approche conseil transparente et objective.</p>	<p>B. Guide le client/citoyen vers la solution la plus adéquate en fonction de ses connaissances et de son expérience. Parcourt avec le client/citoyen les différentes options envisageables lors de la recherche de la meilleure solution.</p>
	<p>C. Entretien des contacts avec les clients : entretenir des contacts constructifs avec les clients/citoyens afin de garantir l'échange d'informations et/ou de services.</p>	<p>C. Offre un service et un conseil personnalisé au client/citoyen de manière à ce que celui-ci puisse lui faire confiance. Entretien des contacts réguliers avec ses clients/citoyens.</p>

## NIVEAU A

### 4. TRAVAILLER EN EQUIPE

Définition	Dimensions	Indicateurs de comportement
<p>Créer et améliorer l'esprit d'équipe en partageant ses avis et ses idées et en contribuant à la résolution de conflits entre collègues.</p>	<p>A. Echanger : partager ouvertement ses idées et ses opinions et inviter les autres à faire de même.</p>	<p>A. Discute des problèmes et des dossiers avec les autres membres de l'équipe afin de parvenir à une solution. Incite les collaborateurs et/ou collègues à échanger spontanément des informations et opinions.</p>
	<p>B. Promouvoir l'esprit d'équipe : créer un sentiment d'appartenance au groupe en encourageant la communication et en unissant les forces</p>	<p>B. Prend les initiatives nécessaires pour améliorer l'ambiance dans son équipe. Donne le bon exemple en collaborant et en communiquant activement avec les membres de l'équipe.</p>
	<p>C. Eviter et résoudre les conflits : fournir des efforts afin de diminuer les tensions entre collègues et rechercher le consensus de manière active.</p>	<p>C. Fait lui-même/elle-même le premier pas pour résoudre les conflits avec ses collègues. Prévient les conflits en établissant des accords préalables avec ses collègues.</p>

## NIVEAU A

### 5. S'AUTO-DEVELOPPER

Définition	Dimensions	Indicateurs de comportement
<p>Planifier et gérer de manière active son propre développement en fonction de ses responsabilités, intérêts et ambitions, en remettant en question de façon critique son propre fonctionnement et en s'enrichissant continuellement par de nouvelles idées et approches, compétences et connaissances.</p>	<p>A. Planifier son développement : planifier et gérer activement sa propre évolution en fonction des possibilités, des intérêts et des ambitions.</p>	<p>A. Prend l'initiative d'acquérir de nouvelles connaissances par différents moyens (lectures, benchmarking, formations, séminaires...).</p> <p>Suit les évolutions et se forme en fonction des besoins professionnels.</p>
	<p>B. Se remettre en question : remettre en question sa propre évolution en fonction des possibilités, des intérêts et des ambitions.</p>	<p>B. A une vision claire sur ses possibilités d'évolution professionnelle.</p> <p>Entreprend les démarches nécessaires pour réaliser ses ambitions à long terme.</p>
	<p>C. 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.</p>	<p>C. Connait ses compétences et ses limites et est honnête à ce sujet.</p> <p>Demande un feed-back sur son comportement et l'adapte si nécessaire.</p>

