

**NIVEAU A**

1. TRAVAILLER EN EQUIPE					
A. Echanger		B. Promouvoir l'esprit d'équipe		C. Eviter et résoudre les conflits	
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.	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.	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.
<i>Le collaborateur privilégie un management de type participatif.</i>		<i>Le collaborateur entreprend des démarches pour améliorer l'ambiance au sein de son équipe.</i>		<i>Le collaborateur se montre exemplaire en prenant les devants pour résoudre un conflit avec ou entre ses collègues. Il met en place des procédures concertées avec l'équipe pour éviter les conflits.</i>	
<p>☺ <b>Actions appropriées</b></p> <p>Le collaborateur encourage la liberté d'expression (échange d'opinions).</p> <p>Il favorise la circulation de l'information au sein de l'équipe, aussi bien de manière horizontale que verticale.</p> <p>Il met régulièrement en place des réunions d'équipe.</p>		<p>☺ <b>Actions appropriées</b></p> <p>Le collaborateur fait preuve de transparence.</p> <p>Il écoute ses collaborateurs et répond à leurs questions.</p> <p>Il met en place des activités de team-building.</p> <p>Il accompagne ses collaborateurs dans leurs activités quotidiennes.</p> <p>Il les aide en cas de difficulté</p>		<p>☺ <b>Actions appropriées</b></p> <p>Le collaborateur cherche à prévenir les conflits en communiquant activement avec ses collaborateurs.</p> <p>Il joue le rôle de médiateur dans un conflit opposant des membres de son équipe.</p> <p>Il procède par étapes : il rencontre d'abord les protagonistes individuellement afin de recueillir leur point de vue. Il organise ensuite une réunion avec toutes les parties prenantes afin de parvenir un accord.</p> <p>Il suit les engagements pris.</p>	

<p>☹ <b>Actions inappropriées</b></p> <p>Le collaborateur est très directif.</p> <p>Il restreint la circulation de l'information.</p> <p>Il règle les problèmes seul.</p>	<p>☹ <b>Actions inappropriées</b></p> <p>Le collaborateur est peu ouvert au dialogue.</p> <p>Il ne s'intéresse pas au bien-être de ses collaborateurs.</p> <p>Il laisse l'ambiance de travail se détériorer.</p>	<p>☹ <b>Actions inappropriées</b></p> <p>Le collaborateur laisse le conflit s'enliser.</p> <p>Il se montre partial.</p> <p>Il n'écoute pas les arguments de toutes les parties prenantes.</p> <p>Il attend que la personne avec laquelle il est en conflit fasse le premier pas.</p> <p>Il s'emporte facilement.</p>
---	--	--

## Question 65 – p326

### Problématique

B informe A que le cours du cuivre pourrait chuter. Le risque est faible mais si la chute était avérée, la valeur du fond géré par A pourrait baisser sensiblement. A se demande dès lors s'il doit continuer à investir dans le cuivre. Il doit tenir compte de deux paramètres : le taux rendement du fond – jusqu'ici élevé grâce au cuivre – et le risque modéré que les investisseurs sont prêts à supporter.

*En tant que conseiller, A devrait informer les investisseurs de sa décision. Le cas échéant, il devrait leur demander, comme le suggère B, s'ils sont prêts à supporter un risque plus élevé.*

Compétence	3. Agir de manière orientée service
Dimensions	A. Accompagner les clients B. Entretenir des contacts avec les clients
Indicateurs	A. Guide le client vers la solution la plus adéquate B. Offre un service personnalisé au client de manière à ce que celui-ci puisse lui faire confiance

### **Réaction 1 : inadaptée**

A ne joue pas son rôle de conseiller. En prenant un risque important, il agit au détriment des clients qui avaient choisi un placement à risque modéré. Cette réaction n'est pas la pire car A ne ment pas aux clients.

### **Réaction 2 : très adaptée**

A est transparent avec ses clients. Il leur propose une alternative.

### **Réaction 3 : adaptée**

A joue son rôle de conseiller en informant ses clients de manière transparente. Il leur propose une alternative. Cette réaction n'est pas optimale car le choix qu'il propose est très restreint.

### **Réaction 4 : très peu adaptée**

A ment aux clients en cherchant à les rassurer.

## Question 70 – p331

### Problématique

D estime que C est la personne idéale pour remplacer A au poste de directeur de communication, mais A n'est pas de cet avis. Pour lui, B a davantage le profil requis pour occuper ce poste.

*A devrait aider D à faire le bon choix en lui exposant de façon impartiale les points forts et les points faibles des deux candidats.*

<b>Compétence</b>	<b>2. Faire preuve de fiabilité</b>
Dimension	A. Agir avec honnêteté et intégrité
Indicateur	A. Traite les autres de façon honnête et juste

### **Réaction 1 : très peu adaptée**

Cette réaction est contraire à l'indicateur de comportement : A se montre malhonnête et injuste en imputant à C l'échec de l'exposition alors qu'il avait reconnu qu'il n'y était pour rien.

### **Réaction 2 : adaptée**

A fait preuve d'ouverture. Cette réaction n'est pas optimale dans la mesure où A ne fait pas état des qualités et défauts des deux candidats.

### **Réaction 3 : très peu adaptée**

Cette réaction est contraire à l'indicateur de comportement : A dissimule une information importante à D au sujet de C, en l'occurrence sa difficulté à s'entendre avec les autres. Il renie par ailleurs ses principes en soutenant la candidature de C au détriment de B.

### **Réaction 4 : très adaptée**

A se montre ouvert et impartial : il propose une alternative à D et est transparent sur les qualités et les défauts des deux candidats.