



Conseil de l'Union européenne
Secrétariat général

RÉFÉRENTIEL DES COMPÉTENCES DU SGC

Janvier
2024

Compétences, attitudes et comportements
que l'ensemble du personnel doit développer et avoir

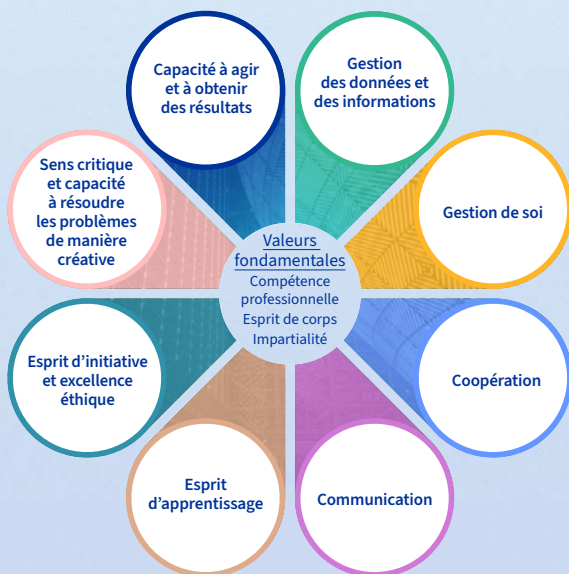


TABLE DES MATIÈRES

Référentiel des compétences du SGC	4
Sens critique et capacité à résoudre les problèmes de manière créative	5
Capacité à agir et à obtenir des résultats	6
Gestion des données et des informations	7
Gestion de soi	8
Coopération	9
Communication	10
Esprit d'apprentissage	11
Esprit d'initiative et excellence éthique	12

RÉFÉRENTIEL DES COMPÉTENCES DU SGC

Compétences, attitudes et comportements que le personnel du SGC doit développer et avoir.

Le présent référentiel des compétences complète les connaissances spécifiques au poste, les compétences spécifiques au poste et la connaissance de l'organisation attendues du personnel.

Il comprend des exemples pratiques et concrets illustrant ces compétences, attitudes et comportements. Selon le poste, certains de ceux-ci peuvent ne s'appliquer qu'en partie.

PAGE DOMUS

Référentiel des compétences

SENS CRITIQUE ET CAPACITÉ À RÉSOUDRE LES PROBLÈMES DE MANIÈRE CRÉATIVE

Gérer des informations complexes. Saisir les points essentiels. Déterminer les liens entre les problèmes et leurs effets mutuels. Tenir compte d'autres points de vue, ainsi que des besoins des parties prenantes. Garder à l'esprit une vue d'ensemble. Structurer clairement les informations et les réflexions. Élaborer des solutions créatives.

Indicateurs:

- gère et vérifie les informations complexes provenant de différentes sources, différencie l'essentiel des points les moins importants et structure clairement les réflexions et les informations;
- prend en considération les différents points de vue et besoins lorsqu'il s'agit de résoudre des problèmes, ainsi que les éventuelles contraintes et incidences à court et moyen terme;
- détermine les liens entre différents faits, chiffres et sujets au-delà de son propre domaine d'activité;
- reconnaît les sujets critiques ou sensibles dans son domaine d'activité;
- répond aux besoins des parties prenantes internes et externes;
- conçoit des idées originales ou s'appuie sur des idées/pensées existantes pour apporter des solutions innovantes ou créatives à des problèmes en s'écartant des sentiers battus.

CAPACITÉ À AGIR ET À OBTENIR DES RÉSULTATS

Agir avec une certaine facilité dans un environnement de travail en mutation et face à des informations contradictoires ou incomplètes. Élaborer des solutions pratiques et réalisables pour obtenir des résultats concrets. Assurer la qualité et gérer efficacement les dossiers, les projets et les tâches.

Indicateurs:

- identifie et priorise les questions les plus importantes liées à une tâche ou à un défi;
- évalue les avantages et les inconvénients des différentes solutions, même face à des circonstances inconnues ou à des informations incomplètes;
- propose de manière proactive des mesures et des solutions permettant d'obtenir des résultats concrets pour atteindre les objectifs fixés;
- utilise efficacement le temps, les outils (numériques) et d'autres ressources pour fournir un travail de qualité;
- prend des mesures pratiques et réalisables dans un environnement de travail en mutation tout en maintenant la qualité des prestations requise;
- assure le suivi des mesures afin d'obtenir des résultats en temps utile pour atteindre les objectifs fixés.

GESTION DES DONNÉES ET DES INFORMATIONS

Trouver, filtrer, comprendre, évaluer et créer des informations et des données, en utilisant les technologies numériques et Internet en toute sécurité. Stocker, utiliser et communiquer des informations et des données de différentes manières, y compris au moyen d'outils numériques.

Indicateurs:

- utilise des sources pertinentes et différentes stratégies de recherche pour trouver des informations et des données afin d'effectuer son travail;
- évalue la crédibilité et la fiabilité des sources, des données, des informations et du contenu numérique;
- sélectionne et utilise les outils et technologies numériques appropriés pour travailler avec les autres; interagit avec les autres et partage des informations;
- comprend les fonctionnalités des différents outils de création d'informations et de données numériques;
- teste les nouveaux outils numériques pertinents, s'y adapte et suit les évolutions qui y sont liées;
- utilise l'environnement numérique du SGC de manière appropriée pour protéger ses appareils, les informations et les données à caractère personnel.

GESTION DE SOI

Travailler de manière autonome, organiser son propre travail, fixer des objectifs, gérer efficacement le temps, faire preuve de motivation et de sens des responsabilités. Faire preuve d'une bonne capacité à gérer le stress et les situations de stress. Faire preuve d'adaptabilité, de flexibilité et être ouvert(e) au changement.

Indicateurs:

- organise efficacement son propre travail;
- s'approprie ses propres résultats et en assume la responsabilité et démontre sa volonté d'atteindre ses objectifs;
- met en œuvre des stratégies pour s'automotiver, gérer la frustration, gérer le stress, ne pas verser dans la négativité et réagir calmement aux obstacles et aux revers;
- demande de l'aide et un soutien si nécessaire; fait clairement connaître, le cas échéant, ses propres contraintes;
- s'adapte rapidement aux nouvelles situations de travail ainsi qu'à l'évolution des conditions de travail et réagit de manière positive aux fluctuations des circonstances et de la charge de travail;
- considère le changement comme une occasion de progresser, de se développer et de s'améliorer.

COOPÉRATION

Travailler au sein d'équipes et de structures composées des personnes d'horizons différents et avec celles-ci, en soutenant activement la diversité et l'inclusion. Partager les connaissances et les informations de manière proactive et gérer de manière constructive les conflits, le cas échéant.

Indicateurs:

- collabore de manière constructive avec les autres, au sein des équipes et avec celles-ci, en utilisant les technologies disponibles, partage le savoir-faire et les informations avec les autres, et est ouvert à l'acquisition d'informations et de connaissances;
- discute ouvertement des divergences d'opinions avec les personnes concernées, comprend d'autres points de vue et s'efforce de parvenir à un compromis dans les situations de conflit;
- accueille la diversité et favorise un environnement inclusif; s'attache à traiter les autres avec respect et équité;
- développe des réseaux physiques et virtuels, y prend part et les utilise pour communiquer avec les autres;
- reste conscient(e) des effets de son propre travail sur celui d'autrui ainsi que d'autres contraintes (temps, ressources, compétences);
- entretient de bonnes relations de travail avec ses interlocuteurs extérieurs, axées sur le service, afin de faciliter une coopération constructive.

COMMUNICATION

Communiquer de manière claire et constructive, tant à l'oral que par écrit, en adaptant le message et le support au public cible. Démontrer la capacité d'élaborer des arguments solides et de les structurer efficacement. Faire preuve de capacités de persuasion, de négociation, de facilitation et d'écoute efficaces.

Indicateurs:

- communique des informations et des avis de manière claire et concise (tant à l'oral que par écrit), en utilisant éventuellement des visuels;
- adapte le message et le support de la réponse aux personnes avec lesquelles il/elle communique;
- écoute activement et avec empathie;
- prend en considération le point de vue des autres lorsqu'il s'agit de négocier avec d'autres personnes, de persuader d'autres personnes ou de faciliter une situation;
- communique de manière à susciter l'adhésion et à créer une situation profitable à toutes les parties concernées; utilise des arguments convaincants et un raisonnement solide;
- parle, écrit et lit en anglais et en français à des fins professionnelles (niveau C1).

ESPRIT D'APPRENTISSAGE

Élaborer des stratégies d'apprentissage, déterminer ses propres besoins en matière d'apprentissage et aspirer à un développement continu. Réfléchir à son propre apprentissage et potentiel et se les approprier.

Indicateurs:

- identifie ses propres besoins en matière d'apprentissage, ses points forts et ses points faibles et développe ses propres compétences; en s'appuyant sur les orientations données par l'équipe de gestion;
- tire les enseignements des échecs et des revers et les applique volontairement;
- donne et reçoit des feedbacks et des critiques constructives, et y réagit positivement en y voyant une occasion de se développer;
- reste au courant des évolutions dans son propre domaine de compétences et au-delà, ainsi que des travaux du SGC, du Conseil et du Conseil européen;
- participe à l'apprentissage collaboratif pour acquérir des connaissances en équipe et s'améliorer en tant qu'équipe;
- se tient au courant de manière proactive de l'évolution numérique, recherche des solutions, résout les problèmes techniques et explique les besoins technologiques aux collègues, aux prestataires de services et aux parties prenantes.

ESPRIT D'INITIATIVE ET EXCELLENCE ÉTHIQUE

Faire preuve d'initiative, d'enthousiasme et d'innovation. Anticiper les besoins du service et réfléchir à l'avenir. Représenter le SGC de manière positive auprès du monde extérieur, montrer l'exemple conformément aux principes éthiques du SGC et inspirer les autres par ses propres actions.

Indicateurs:

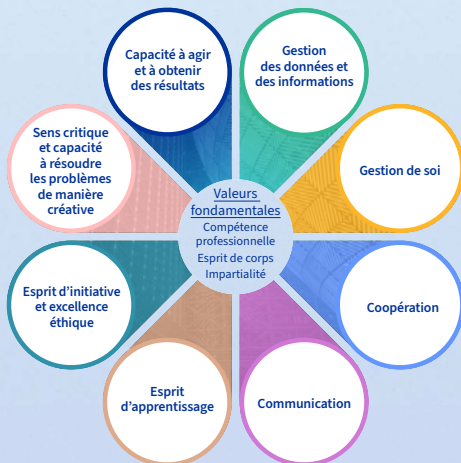
- fait preuve d'initiative, anticipe et prend les devants, le cas échéant, avant d'être invité(e) ou tenu(e) de le faire pour améliorer le travail;
- inspire et encourage les autres avec enthousiasme, montre l'exemple et aide les autres;
- remet en question le statu quo, cherche à amorcer des changements et des améliorations dans l'intérêt du SGC; identifie les obstacles et cherche à les éliminer;
- relève de nouveaux défis, propose des idées nouvelles et innovantes et les partage, les teste et les évalue;
- sert de modèle et d'ambassadeur ou ambassadrice pour le service, représente le SGC de manière positive et professionnelle et est conscient(e) de l'effet potentiel de ses actions, y compris dans la vie privée, en tant que fonctionnaire/membre du personnel du SGC;
- agit avec intégrité et impartialité, d'une manière respectueuse et utile.



Conseil de l'Union européenne
Secrétariat général

Référentiel de compétences

Compétences, attitudes et comportements
que l'ensemble du personnel doit développer et avoir



Chaque poste requiert également des connaissances
et des compétences spécifiques

Pour plus d'informations, veuillez contacter
ORG1 l'unité Développement du Personnel
staff.development@consilium.europa.eu

HR & You
sur Domus



AVIS D'ÉDITION

La présente publication a été produite par le secrétariat général du Conseil de l'Union européenne (SGC), à titre d'information uniquement. Elle n'engage pas la responsabilité des institutions de l'Union européenne ni celle des États membres.

Elle a été créée à l'aide d'un modèle conçu par Vis.net, le réseau interne des praticiens de la communication visuelle du SGC.

Pour plus d'informations, veuillez écrire à l'adresse suivante :

—

vis.net@consilium.europa.eu

—

Ni le Conseil de l'Union européenne ni aucune personne agissant en son nom ne peuvent être tenus responsables de l'utilisation qui pourrait être faite des informations contenues dans la présente publication.

Réutilisation autorisée, moyennant mention de la source. La politique de réutilisation du Conseil est mise en œuvre par la décision (UE) 2017/1842 du Conseil du 9 octobre 2017 relative à la politique d'ouverture des données du Conseil et à la réutilisation des documents du Conseil (JO L 262 du 12.10.2017, p. 1).

© Union européenne, 2024

Pour toute utilisation ou reproduction d'éléments qui ne sont pas la propriété de l'Union européenne, il peut être nécessaire de solliciter directement l'autorisation des titulaires du droit concernés.

- couverture: © Conseil de l'Union européenne; 2024
- page 13: © Conseil de l'Union européenne; 2024

—

FR_2024_038_02

—



Rue de la Loi/Wetstraat 175
1048 Bruxelles • Brussel
Belgique • België
Tel. +32 (0)2 281 61 11

www.consilium.europa.eu

f   **in** [/eucouncil](https://www.linkedin.com/company/eucouncil)