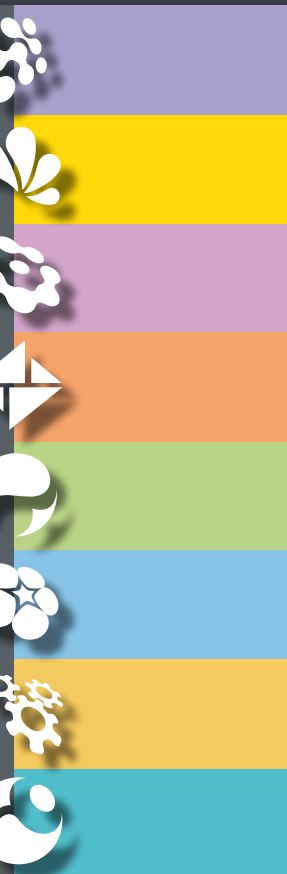


AXELERA

Conjuguons  
chimie et environnement



# Référentiel de compétences comportementales de la filière Chimie-Environnement



# Édito

Le référentiel des compétences comportementales a été conçu par et pour les acteurs de la filière Chimie-Environnement afin de permettre à chacun de contribuer au Développement Durable et par là même, à la performance des entreprises.

En agissant à l'échelle du monde professionnel, nous souhaitons placer l'individu et ses comportements au travail au cœur de l'engagement de la Chimie-Environnement en faveur des trois piliers du Développement Durable :

- une meilleure prise en compte de l'environnement, grâce à de nouvelles façons de faire (procédés plus propres et moins consommateurs d'énergie, mise au point de produits et matériaux éco-conçus), et à une chimie porteuse de nouvelles solutions (dépollution des sols, recyclage des déchets, etc.);
- une participation collective à la performance économique de l'entreprise, génératrice d'emplois dans un contexte de forte concurrence internationale;
- un engagement sociétal fort au sein de l'entreprise, en relation avec les acteurs du territoire, et au service des autres secteurs.

Chacun dans l'entreprise – au sein des laboratoires, des unités de production ou des services supports – doit s'impliquer à son niveau, en intégrant ces enjeux pour en faire collectivement des sources d'innovation et de progrès.

L'équipe Axelera

# Sommaire



Évoluer avec son environnement professionnel p6



S'ouvrir durablement aux autres p9



Être autonome pour bien agir p12



Partager les enjeux de son entreprise p14



Inventer un avenir durable et responsable p16



Agir pour la performance de l'entreprise p18



Être moteur pour le développement collectif p22



Avoir le sens du service et du résultat p26

# Un référentiel de compétences comportementales

## Construit par le groupe de travail Formation Prospective Compétences d'Axelera, soucieux d'opérationnalité:

Le référentiel a été conçu par des professionnels du secteur chimie-environnement, sur la base de constats partagés et à partir de sources préexistantes, en complémentarité du répertoire des métiers de l'Observatoire Prospectif des Industries Chimiques.

Deux ambitions pour ce référentiel:

- Apporter des repères clairs et partagés,
- Stimuler les échanges entre les différents interlocuteurs concernés.

## La priorité: les compétences attendues en début de vie professionnelle

Deux types de compétences nous semblent indissociables: **les compétences techniques et les compétences comportementales.**

Ces dernières contribuent à la professionnalisation du salarié, avec une dimension plus globale, se fondant sur ses ressources personnelles.

Constatant l'importance de ces compétences au moment de l'entrée dans la vie active, le groupe de travail s'est donné comme priorité de les recenser dans un document de référence destiné à différents acteurs: étudiants et salariés en début de vie professionnelle, responsables d'organismes de formation professionnelle initiale et continue, dirigeants et managers.



## La logique du référentiel "compétences comportementales"

Il s'agit d'un panorama des compétences comportementales clés. Le référentiel est construit selon la trame suivante :

- 22 compétences comportementales,
- regroupées en 8 grandes familles,
- déclinées systématiquement sur 3 niveaux d'appropriation, cumulatifs du niveau 1 au niveau 3 permettant une échelle de progression.

Ce référentiel est un outil, il donne des repères sans prétendre à l'exhaustivité.

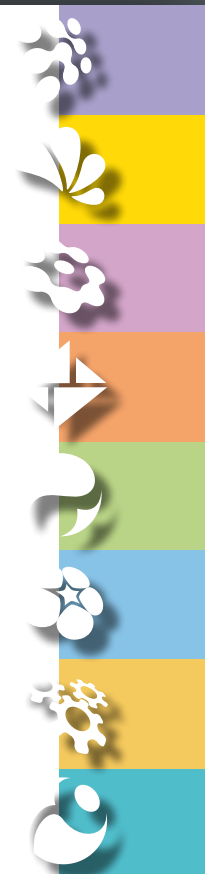
## Différentes déclinaisons possibles du référentiel

Le référentiel de compétences comportementales est à la disposition :

- **Des formateurs** : pour partager des repères clairs sur lesquels s'appuyer pour développer de nouveaux outils ou des approches pédagogiques innovantes,
- **Des étudiants et apprentis** : pour identifier les compétences à acquérir, à développer en co-responsabilité avec ses formateurs,
- **Des entreprises** : pour échanger entre RH, managers et salariés.

## Quelques exemples d'applications :

- Réaliser une communication dans l'entreprise à partir des familles de compétences,
- Cibler quelques compétences pour repérer les besoins liés à un métier ou à une population (le référentiel ne s'adressant pas uniquement aux débutants),
- Expliciter le niveau de progression attendue d'une compétence dans la mise en place d'un projet de formation.



## → *Savoir être actif face aux changements*

### niveau 1

Accepte que la situation évolue

- Essaie d'obtenir des éclaircissements lorsqu'une ambiguïté ou une incertitude se présente.
- Montre qu'il est disposé à faire l'essai de nouvelles méthodes.
- Ne juge pas prématurément; agit après réflexion.
- Reconnaît la valeur de la contribution des autres, quelle que soit sa forme.

### niveau 2

Adapte sa méthode de travail à la situation

- Demande des conseils pour adapter son comportement aux exigences des situations nouvelles.
- Adapte son comportement et sa méthode de travail aux exigences des situations nouvelles, en intégrant celles liées au développement durable.
- Sait intervenir en conseil pour faciliter l'adaptation des autres.

### niveau 3

S'adapte aux différents changements

- S'adapte aux idées et aux initiatives nouvelles concernant une grande variété d'enjeux (sociaux, économiques, environnementaux) ou de situations.
- Sait modifier l'ordre des priorités, changer de style et réagir en adoptant de nouvelles approches, au besoin, afin de répondre à des demandes évolutives.



## MAÎTRISE DE SOI

→ *Savoir faire preuve de discernement en toutes situations*

### niveau 1

Conserve ses capacités dans les situations ponctuellement tendues

- Continue d'exercer efficacement ses activités pendant les périodes ponctuellement tendues.
- Garde sa concentration dans les situations ponctuellement tendues.
- Fait la part des choses.

### niveau 2

S'adapte aux situations de tensions temporaires

- Garde son sang-froid dans les situations tendues de courte durée, mais intenses.
- Analyse les facteurs de stress personnel et adopte des mesures pour en limiter les répercussions.
- Remet en perspective les enjeux et les situations et intervient de façon appropriée (sans réagir de façon exagérée aux situations et à ce que les autres disent, etc.).

### niveau 3

Assume les situations de fortes tensions

- Résiste efficacement aux effets de l'exposition à un ou à plusieurs facteurs de stress, en modifiant ses méthodes de travail le cas échéant.
- Conserve un bon jugement et la capacité de prendre des décisions éclairées malgré des situations de stress, en identifiant les facteurs de risque.
- Maîtrise les émotions fortes ou toute autre réaction au stress et prend les mesures nécessaires pour agir de façon constructive.

## PROGRESSION CONTINUE

→ *Savoir évaluer ses forces et ses faiblesses pour se perfectionner*

### niveau 1

Évalue son activité afin de maintenir son efficacité

- Évalue régulièrement son efficacité et sollicite l'avis des autres pour connaître ses points forts et ses points de progrès, ainsi que les moyens pour s'améliorer.
- Saisit les occasions d'apprentissage et de perfectionnement continu (par exemple : cours, E-learning, observation des autres, mobilité professionnelle, etc.).
- Intègre tout nouvel apprentissage dans ses méthodes de travail.

### niveau 2

Cherche à améliorer son efficacité personnelle en situation courante

- Essaie de nouvelles approches pour maximiser l'apprentissage en situation courante.
- Recherche des possibilités d'apprentissage (par exemple : cours, elearning, observation des autres, mobilité professionnelle, etc.).
- Améliore ses méthodes de travail grâce à l'apprentissage.

### niveau 3

Recherche des possibilités d'apprentissage au-delà des exigences courantes

- Se consacre activement à son auto-perfectionnement continu (du point de vue technique et comportemental).
- Accomplit des activités lui permettant de développer ses aptitudes.





## COMMUNICATION

→ *Savoir communiquer de façon ouverte et efficace*

### niveau 1

Partage les informations avec ses collègues et sa hiérarchie

- Est ouvert à la communication.
- Écoute attentivement et objectivement, sans interrompre inutilement son interlocuteur.
- Vérifie s'il a bien compris en posant des questions.

### niveau 2

Adapte sa communication

- Se rend disponible et encourage clairement les autres à être dans la communication.
- Vérifie s'il a bien compris en reformulant et en posant des questions supplémentaires.
- Présente l'information de façon claire et concise, tant oralement que par écrit.

### niveau 3

Favorise la communication amont, aval et transverse

- Assure une communication ouverte et partagée.
- Obtient des commentaires ou un retour sur ce qui a été dit.
- Tient compte du point de vue des autres lorsqu'il s'agit de communiquer, de négocier ou de présenter des arguments.
- Répond aux questions et discute des enjeux de façon à être compris sans adopter une attitude défensive.
- Anticipe les réactions aux messages et adapte ses communications en conséquence.

### → Savoir entretenir activement des relations inter-personnelles durables

#### niveau 1

Échange des informations avec ses interlocuteurs professionnels

- Demande de l'information aux autres (par exemple : les collègues, les clients).
- Entretient des relations avec des personnes travaillant dans d'autres secteurs de l'organisation pour obtenir de l'information liée au travail.
- S'intègre dans les réseaux existants.

#### niveau 2

Établit des contacts-clés et entretient des réseaux professionnels

- Fait appel aux compétences des autres et crée des liens avec des experts.
- Élabore et cultive les contacts essentiels comme sources d'information.
- Participe à la vie des réseaux et aux activités sociales à l'intérieur et à l'extérieur de l'organisation.

#### niveau 3

Recherche de nouvelles opportunités de créer des réseaux pour lui-même et pour les autres

- Recherche des occasions d'établir des partenariats et de transférer des connaissances (par exemple : salons professionnels, conférences, séminaires).
- Entretient ses réseaux dans différents secteurs de l'organisation et utilise efficacement ses contacts.



## GESTION DES CONFLITS

→ *Savoir détecter et résoudre des conflits*

### niveau 1

Reconnaît l'existence de conflits

- Reconnaît qu'il existe un conflit entre deux ou plusieurs parties.
- Soumet le conflit à la personne compétente.

### niveau 2

Analyse les conflits existants

- Écoute les différents points de vue et fait ressortir les aspects sur lesquels les parties s'entendent, comme point de départ pour régler les différends.
- Précise ouvertement les domaines d'intérêts communs et propose une méthodologie pour la recherche de consensus.

### niveau 3

Anticipe les conflits éventuels et analyse leurs sources potentielles

- Anticipe les conflits éventuels et agit pour les désamorcer (rencontre, réunion, etc.).
- Recentre les équipes vers le travail et les objectifs communs.

## CAPACITÉ DE RAISONNEMENT

### → *Savoir analyser et synthétiser les informations*

#### niveau 1

##### Analyse l'information

- Recueille et analyse l'information de diverses sources appropriées.
- Répertorie les données et les ordonne pour les transmettre.
- Établit les liens entre les situations et l'information.

#### niveau 2

##### Synthétise l'information et établit les liens nécessaires

- Repère les liens et les tendances dans l'information disponible.
- Détermine les répercussions et les conséquences possibles des événements ou des tendances.
- Tire des conclusions logiques, en proposant des options et en faisant des recommandations.

#### niveau 3

##### Analyse les situations complexes et leurs impacts en utilisant le développement durable comme grille de lecture

- Analyse les situations complexes, en les décortiquant selon leurs éléments constitutifs.
- Reconnaît et évalue plusieurs facteurs probables de causalité ou différentes façons d'interpréter l'information disponible.
- Identifie les liens entre les situations qui ne sont pas reliées de façon évidente afin de définir des options et de tirer des conclusions.



## PRISE DE DÉCISION

### → Savoir prendre des décisions pertinentes

#### niveau 1

Prend des décisions basées sur des règles et en respectant les exigences du développement durable

- Demande des conseils, au besoin, lorsque la situation n'est pas claire.
- Prend des décisions simples basées sur des options prédéfinies, en utilisant des procédures/critères clairs.
- Traite les exceptions dans le cadre des paramètres établis en utilisant des règles et des procédures clairement définies.
- S'assure auprès des personnes compétentes que la décision est appropriée.

#### niveau 2

Prend des décisions en interprétant les règles et en intégrant les exigences liées au développement durable

- Applique des lignes directrices et des procédures qui exigent une certaine interprétation pour le traitement des exceptions.
- Prend des décisions basées sur des renseignements généralement clairs et appropriés.
- Évalue les risques et les conséquences des actes et/ou des décisions.
- Fait intervenir, s'il y a lieu, les personnes compétentes dans le processus de prise de décisions.

#### niveau 3

Prend des décisions complexes même en l'absence de règles et en intégrant totalement sa réflexion dans le contexte du développement durable

- Applique des lignes directrices et des procédures laissant une grande place au jugement et à l'interprétation.
- Prend des décisions en analysant plusieurs facteurs.
- Évalue les risques et les répercussions des décisions impliquant des enjeux multiples.
- Élabore des solutions qui s'attaquent aux causes fondamentales d'un problème afin d'éviter que celui-ci ne se reproduise.
- Décèle, analyse et répond à des problématiques relatives à des projets divers et dans des situations complexes.

## COMPRÉHENSION DE L'ORGANISATION ET DU CONTEXTE

→ *Savoir intégrer la culture de l'entreprise*

### niveau 1

Comprend l'organisation de l'équipe ou du service

- Accomplit son travail en s'assurant qu'il est conforme aux procédures.
- Respecte et applique les règles, les processus, les méthodes ou les opérations dans l'exécution de son travail.
- Comprend les impacts de son activité face aux exigences du développement durable.

### niveau 2

Comprend la structure du site et la culture informelle

- Est en mesure de reconnaître les principaux décideurs et personnes d'influence.
- Utilise efficacement les circuits ou les réseaux formels et informels pour obtenir de l'information et de l'aide.
- Comprend et intègre à son niveau les enjeux sociaux, économiques et environnementaux dans le cadre de ses activités et de celles des autres.

### niveau 3

Comprend la politique organisationnelle, les enjeux et les incidences externes

- Choisit des solutions appropriées en se fondant sur sa compréhension des enjeux, du climat de travail, de l'organisation de son entreprise et de son environnement.
- Comprend et intègre à son niveau les enjeux sociaux, économiques et environnementaux dans le cadre de ses activités internes et externes.



## VALEURS ET ÉTHIQUE

→ *Souscrire aux valeurs et à l'éthique de l'entreprise*

### niveau 1

Adopte des comportements conformes aux valeurs et à l'éthique de l'entreprise

- A une attitude respectueuse vis-à-vis de ses collègues et de sa hiérarchie.
- Travaille dans le respect des normes professionnelles applicables et des procédures, lorsqu'il agit ou prend des décisions.
- Respecte les obligations de discrétion et le secret professionnel.

### niveau 2

Veille à son niveau au respect des valeurs et de l'éthique de l'entreprise

- Identifie et signale les éventuelles situations de non-respect des valeurs et de l'éthique de l'entreprise, dont celles liées au développement durable.

### niveau 3

Fait vivre les valeurs et l'éthique de l'entreprise au sein de l'équipe

- Met en œuvre des procédures et une organisation pour assurer le respect des valeurs et de l'éthique.
- S'assure que les décisions prises tiennent compte de l'éthique et des valeurs de l'entreprise, et qu'elles sont vecteurs de développement durable.

→ *Savoir imaginer des solutions novatrices intégrant les exigences du développement durable*

## niveau 1

Est ouvert à de nouvelles façons de travailler

- Accepte et contribue aux évolutions des pratiques.
- Est ouvert aux idées nouvelles et propose des pistes d'amélioration.

## niveau 2

Est force de proposition pour de nouvelles solutions

- Analyse les points forts et les limites des approches actuelles.
- Propose et teste des changements et des améliorations.
- Encourage et accompagne les innovations proposées.

## niveau 3

Favorise la créativité

- Explore et propose des solutions novatrices.
- Crée de nouveaux modèles et de nouvelles méthodes.
- Favorise la créativité, la remise en question et l'expérimentation.
- Les solutions proposées viseront à donner un avantage conséquent à l'entreprise sur les aspects de développement durable.





## INITIATIVE

→ *Savoir saisir les opportunités de développement*

### niveau 1

Est prêt à saisir les opportunités d'actions

- Identifie les améliorations possibles et intervient en conséquence.
- Propose des idées dans le cadre de son environnement professionnel.

### niveau 2

Est force de proposition dans son domaine

- Propose et met en œuvre des mesures pour éviter un problème imminent.
- Contribue à l'évolution du processus de travail.

### niveau 3

Anticipe les possibilités d'évolutions

- Anticipe et propose des solutions d'avenir pour l'entreprise.
- Élabore et met en œuvre des plans d'action prospectifs.

→ *Savoir placer la sécurité des personnes et des biens et le respect de l'environnement en préalable à toute action*

### niveau 1

Respecte les règles de sécurité

- S'informe et respecte les procédures et normes de sécurité et environnementales.
- Respecte le système d'information sur les matières dangereuses.
- Alerte et propose toute modification judicieuse.

### niveau 2

Assure le respect des règles de sécurité

- Respecte et fait respecter les procédures et normes de sécurité et environnementales.
- Contribue à l'évolution des règles de sécurité et environnementales sur le terrain.
- Vérifie le bon respect des obligations en matière d'affichage, de registres de contrôles, de formations ou d'habilitations en matière d'hygiène et sécurité.
- Assure le constat des accidents du travail.
- Applique les plans de prévention pour la sécurité des personnes et la protection de l'environnement.

### niveau 3

Contrôle les procédures et les fait évoluer

- S'assure du respect des procédures en matière de prévention, de sécurité des personnes et de l'environnement.
- Recense les pratiques à maîtriser sur le plan de la sécurité et de la protection de l'environnement.
- Participe à l'amélioration continue des procédures de sécurité et environnementales.
- Participe à l'analyse des accidents du travail et des accidents ayant un impact sur l'environnement.

## PLANIFICATION ET ORGANISATION

→ *Savoir définir les principales étapes nécessaires à l'atteinte des objectifs*

### niveau 1

#### Organise son propre travail

- Utilise les ressources disponibles pour atteindre ses propres objectifs de façon optimale.
- Réalise les activités selon un ordre de priorité défini.
- Contrôle la réalisation de ses propres activités et/ou la qualité du travail accompli.
- Renvoie les questions complexes à un palier de décision supérieur.

### niveau 2

#### Met en œuvre la planification

- Fixe les objectifs et mobilise les ressources nécessaires.
- Organise le travail en fonction du projet ainsi que des processus de gestion du temps.
- Adapte les délais et les ressources en fonction de l'atteinte des objectifs.
- Suggère des évolutions sur les processus de travail.

### niveau 3

#### Élabore des plans

- Tient compte de l'ensemble des facteurs dans le processus de planification.
- Détermine et planifie les actions qui permettront d'améliorer le fonctionnement global.
- Anticipe les difficultés et révisé les plans d'action.

## GESTION DES RESSOURCES

→ *Savoir déterminer, évaluer et optimiser les ressources dans un souci de développement durable*

### niveau 1

#### Utilise efficacement les ressources

- Protège, utilise les ressources et les biens efficacement et de manière responsable.
- Identifie et signale les situations qui entraînent le gaspillage et les solutions permettant de l'éviter.

### niveau 2

#### Assure l'utilisation efficace des ressources

- Surveille et assure l'utilisation efficace et appropriée des ressources et des biens.
- Met en œuvre des moyens permettant d'utiliser plus efficacement les ressources et les biens, en cherchant à préserver les réserves naturelles, l'énergie, etc.

### niveau 3

#### Contrôle l'utilisation des ressources

- Affecte et contrôle les ressources et les biens dans son propre domaine de responsabilité.
- Attribue les rôles et les responsabilités pour améliorer l'efficacité de l'équipe.
- Recherche des moyens pour accroître l'efficacité des programmes dans un souci de développement durable.

## MANAGEMENT DES RISQUES "ENTREPRISE" (HORS ASPECT SÉCURITÉ)

→ *Savoir prendre et gérer les risques*

### niveau 1

Identifie les risques possibles

- Décrit les facteurs de risques associés à une situation.
- Se fonde sur les expériences antérieures et sur les meilleures pratiques pour identifier les problèmes et les risques éventuels.
- Se met en capacité de faire face aux risques inhérents à son activité.
- Établit et signale les relations de cause à effet possibles.

### niveau 2

Prend des risques calculés

- Analyse l'ensemble des coûts économiques, environnementaux et sociaux, et les paramètres associés aux risques.
- Prend des risques calculés, ayant des conséquences mineures dans son périmètre de responsabilité.
- Prend des décisions sur la base d'informations complètes, en altérant en aucun cas un des trois piliers (environnemental, économique, social) du développement durable.

### niveau 3

Prend des risques calculés importants

- Prend des décisions fondées sur l'analyse de l'ensemble des paramètres associés aux risques.
- Prend des décisions même en l'absence de la totalité des informations.
- Prend des risques calculés pouvant avoir des conséquences importantes évaluées.
- Identifie les scénarii possibles et leurs conséquences, en altérant en aucun cas un des trois piliers (environnemental, économique, social) du développement durable.

### → *Savoir participer activement au fonctionnement de l'équipe*

#### niveau 1

##### S'implique dans l'équipe

- S'intègre à l'équipe et adhère aux objectifs communs.
- Offre son soutien aux collègues et travaille en collaboration plutôt qu'en compétition avec eux.
- Participe à l'atteinte des objectifs dans son domaine de compétences.

#### niveau 2

##### Favorise le travail en équipe

- S'assure que l'équipe dispose de l'information nécessaire et écoute l'avis de chacun.
- Assume la responsabilité des activités liées au travail et de la coordination des efforts.
- Donne l'exemple aux membres de l'équipe et reconnaît les travaux des autres.
- Veille à la réalisation des missions de l'équipe et rend compte de l'activité.

#### niveau 3

##### Anime et manage l'équipe

- Établit des relations avec les autres unités de travail.
- Encourage l'expression et discute avec chacun des problèmes ou des enjeux.
- Décline les orientations/objectifs de l'équipe.
- Veille à ce que les différents points forts de l'équipe soient utilisés en vue de réaliser les objectifs.
- Assume la responsabilité des actions et des résultats de l'équipe.
- Valorise et stimule la contribution de tous.



# Être moteur pour le développement collectif

## FORCE D'ADHÉSION

→ *Savoir mobiliser pour l'atteinte des objectifs de l'entreprise*

### niveau 1

Utilise les faits et l'information disponible pour mobiliser

- Fait appel à la logique, aux données, aux faits et aux chiffres pour obtenir l'adhésion.
- Présente le pour et le contre pour faire ressortir la valeur d'une idée.
- Établit des relations en se comportant de façon transparente et cohérente.

### niveau 2

Adapte son argumentation aux besoins des autres

- Adapte ses propos et ses présentations aux besoins ou aux attentes des autres.
- Utilise des exemples concrets, des aides visuelles et des démonstrations pour faire valoir un point de vue.
- Identifie les répercussions possibles de ses actes sur les autres.

### niveau 3

Élabore une argumentation appropriée

- Prend en compte la sensibilité des autres dans son approche et son argumentation.
- Argumente en se basant sur son expérience et sur les meilleures pratiques internes et externes dans un objectif de progrès.
- Recherche le consensus pour obtenir l'adhésion des autres.

## ACCOMPAGNEMENT DU CHANGEMENT

→ *Savoir faciliter le processus de transition vers un développement plus durable*

### niveau 1

Accepte et participe au changement

- Accepte, participe au changement et accepte les conséquences du changement.
- Exprime les craintes et les dysfonctionnements liés au changement.

### niveau 2

Fait ressortir le caractère positif du changement

- Explique le bien fondé du changement.
- Précise les possibilités et les conséquences éventuelles des changements proposés en intégrant le mieux possible les composantes du développement durable.

### niveau 3

Conduit le processus de changement

- Recense les pratiques importantes et efficaces à conserver dans la mise en œuvre du changement.
- Analyse et expose le processus, le bien fondé et les incidences du changement.
- Identifie les freins au changement et met en œuvre des solutions adaptées, en utilisant tous les piliers du développement durable pour en tirer un avantage déterminant pour l'entreprise.





# Être moteur pour le développement collectif

## PERFECTIONNEMENT MUTUEL

→ *Savoir contribuer au développement professionnel de son équipe*

### niveau 1

Partage ses compétences avec l'équipe

- Conseille et transmet son expérience en partageant les solutions et les méthodes utilisées pour résoudre les problèmes.
- S'enrichit des apports de l'équipe.

### niveau 2

Soutient le perfectionnement individuel

- Souligne les points forts et les axes de progrès pour l'équipe et lui-même.
- Encourage les membres de l'équipe à mettre en œuvre et développer leurs compétences.
- Suggère aux membres de l'équipe des moyens qui leur permettront de développer leurs performances.

### niveau 3

Favorise la promotion d'un apprentissage et d'un perfectionnement continu

- Accompagne les membres de l'équipe dans le perfectionnement de leurs compétences et de leurs aptitudes, dans une perspective de progression commune.
- Encourage les membres de l'équipe à élaborer des parcours d'apprentissage et assure le suivi pour guider le perfectionnement et pour mesurer les progrès accomplis.

## SATISFACTION CLIENT

→ *Savoir prendre en compte de façon permanente les besoins des clients*

### niveau 1

Répond aux demandes des clients

- Est à l'écoute et répond aux demandes de façon efficace et professionnelle.
- Renvoie les questions complexes à un niveau de décision supérieur.

### niveau 2

Établit des relations constructives avec les clients

- Comprend les enjeux, du point de vue des clients.
- Communique avec les clients pour faire un suivi et s'assurer que l'on a répondu correctement et efficacement à leurs besoins.
- Tient les clients au courant de l'information et des décisions qui les concernent.
- S'adapte aux exigences des clients.

### niveau 3

Anticipe les besoins des clients

- Détermine les contraintes et les intérêts des clients en vue d'une analyse pertinente de leurs besoins.
- Propose des solutions nouvelles, créatives et judicieuses afin d'améliorer le service à la clientèle.



## ORIENTATION RÉSULTAT

→ *Savoir axer ses efforts sur l'atteinte de résultats liés aux objectifs de l'entreprise*

### niveau 1

Intègre les objectifs de l'entreprise

- Prend connaissance des objectifs et des tâches de façon à répondre aux attentes.
- Adapte ses méthodes de travail en fonction des moyens disponibles.
- Assume la responsabilité de son travail.

### niveau 2

Répond de manière fiable aux attentes

- Répond par son engagement personnel.
- Se fixe des objectifs personnels de résultats.
- Modifie les processus en fonction de son expérience, tout en intégrant les composantes du développement durable.

### niveau 3

Anticipe et fait preuve d'initiative face aux attentes

- S'efforce d'améliorer les résultats à travers son engagement personnel et celui de son équipe.
- Gère les situations imprévues en inscrivant le développement durable au cœur de l'orientation résultat.



**Association Chimie - Environnement Lyon et Rhône-Alpes** • Cité des entreprises  
66, avenue Jean Mermoz • 69 373 Lyon CEDEX 08 • Tél. + 33 [0] 4 78 77 83 64 • Fax +33 [0] 4 72 78 86 78  
[www.axelera.org](http://www.axelera.org) • [info@axelera.org](mailto:info@axelera.org)

Ce référentiel a été réalisé par le groupe de travail Formation Prospective Compétences d'Axelera, composé de professionnels du secteur chimie-environnement, de représentants de l'Observatoire Prospectif des Industries Chimiques, et d'un membre de l'équipe opérationnelle du pôle.