

# Mon Métier de Chargée/Chargé de projets immobiliers



# Chargée/Chargé de projets immobiliers



## **VOS ROLES ET VOS ENJEUX**

Vous pilotez toutes les phases de la vie des projets immobiliers, d'aménagements et de rénovation des entités du Groupe. Vous êtes la personne référente de l'entité pour la conduite d'un projet immobilier. Vous vous assurez de sa bonne exécution dans le respect de la qualité, des coûts et des délais. Vous maintenez le bon état des immeubles du Groupe par leur entretien que vous coordonnez en collaboration avec les différents intervenants internes. De la définition du cahier des charges à la conduite de la réalisation des travaux, vous agissez dans un objectif de qualité de service rendu aux entités. Vous structurez l'organisation du projet immobilier et déployez les étapes nécessaires jusqu'à sa mise en œuvre.

## **VOS RESPONSABILITÉS**

- Diagnostiquer l'ouvrage, identifier son état, ses points forts et ses points faibles
- Recueillir le besoin du client, évaluer sa faisabilité technique et financière
- Coordonner les différents intervenants internes et définir les objectifs, le calendrier et le budget du projet
- Construire la stratégie de conduite du projet immobilier une fois l'étude complète du besoin réalisée
- Mener des appels d'offres, constituer l'équipe travaux en charge de la mise en œuvre et la coordonner
- Piloter les différentes étapes du projet et se porter garant du respect des délais, du calendrier et de la conformité de la solution apportée
- Conduire le projet immobilier sur le terrain, véhiculer le sens du projet et ses enjeux, et faire adhérer
- Mobiliser les parties prenantes internes, de l'administration du projet au reporting financier une fois l'ouvrage réalisé
- Entretenir une veille externe permanente, challenger le projet et l'enrichir pour optimiser la qualité du livrable
- Suivre les indicateurs d'avancement du projet, rendre compte, communiquer et argumenter si besoin
- Entretenir un réseau de qualité au service des projets, de l'activité et de leur développement
- Se former et développer ses compétences pour consolider sa légitimité et son rôle au profit de la conduite de projets immobiliers

Exemples de parcours pour y parvenir : Expérience dans la conduite de projet, dans le secteur du bâtiment. Connaissances du fonctionnement de Crédit Mutuel Alliance Fédérale

Exemples d'opportunités à partir de ce métier : Pour découvrir les autres métiers, consultez la [Carte des métiers et parcours professionnels](#).



# Chargée/Chargé de projets immobiliers



| LES COMPÉTENCES                |                      |                                |
|--------------------------------|----------------------|--------------------------------|
| SAVOIR-FAIRE                   | SAVOIRS              | SAVOIR-ÊTRE                    |
| Conduite de projet             | Achats logistiques   | Apprendre à apprendre          |
| Maîtrise d'ouvrage immobilière | Bâtiments            | Assertivité                    |
| Management transversal         | Droit                | Être acteur du collectif       |
| Négociation                    | Durabilité           | Être centré client             |
| Orientation client interne     | Langues              | Être force de proposition      |
| Pilotage                       | Middle & back office | Être proactif                  |
| Planification                  | Projet et innovation | Être responsable               |
| Reporting                      | Qualité              | Faire preuve de courage        |
| Réseautage                     | Sécurité             | Faire preuve de flexibilité    |
|                                | SI & DATA            | Faire preuve d'esprit critique |
|                                |                      | Innovation                     |
|                                |                      | Porter nos valeurs             |
|                                |                      | Savoir communiquer             |



| SAVOIR-FAIRE                          | Définitions                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Conduite de projet</b>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre le besoin, le contexte et les enjeux du projet, définir le cadre et identifier les priorités avec une perspective court et moyen terme</li> <li>• Analyser les pistes de réponses, proposer les opportunités de solutions les plus pertinentes et l'accompagnement adéquat</li> <li>• Identifier les méthodes de conduite de projets appropriées, définir les calendriers, les étapes de mises en œuvre et les ressources adaptées</li> <li>• Impliquer les différentes parties prenantes, déployer et suivre la feuille de route, l'ajuster si nécessaire dans un objectif de maîtrise des risques et de performance</li> </ul> |
| <b>Maîtrise d'ouvrage immobilière</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Évaluer la faisabilité technique et financière, émettre les recommandations adéquates et apporter un conseil de qualité dans la construction du projet</li> <li>• Mesurer l'état actuel et futur de l'ouvrage, intégrer les référentiels immobiliers et sécurité en vigueur et déceler les opportunités et difficultés</li> <li>• Formaliser le projet d'aménagement et participer à la construction des plans de l'ouvrage</li> <li>• Définir le phasage des travaux, mobiliser les intervenants nécessaires en accord avec le calendrier, et procéder aux diagnostics requis</li> </ul>                                                   |
| <b>Management transversal</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• S'ouvrir à l'autre, comprendre ses rouages, valoriser sa valeur-ajoutée dans le projet et susciter l'engagement</li> <li>• Fédérer, impliquer au plus près du besoin, engager et animer le collectif et sa diversité dans la réalisation des objectifs et la performance collective</li> <li>• Accompagner les collaborateurs dans une dynamique d'évolution permanente, soutenir l'amélioration des pratiques professionnelles et faciliter leur appropriation</li> <li>• Partager son savoir, ses expériences au service du terrain, transmettre les informations et veiller à leur compréhension</li> </ul>                              |
| <b>Négociation</b>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intégrer l'ensemble des parties prenantes dans la discussion, comprendre les objectifs et scénarii et préparer les différentes solutions</li> <li>• Communiquer de manière positive et bienveillante et favoriser l'échange constructif</li> <li>• Adapter son argumentation à la situation et aux besoins, tenir ses positions, les exprimer avec clarté et les reformuler</li> <li>• Trouver un accord dans le respect des objectifs et des intérêts de chacun pour susciter une satisfaction mutuelle</li> </ul>                                                                                                                         |
| <b>Orientation client interne</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• S'intéresser à son client et ses parties prenantes, comprendre leurs objectifs et leurs enjeux et intégrer la complexité du besoin</li> <li>• Se positionner au service du besoin, être proactif et apporter son soutien dans une logique de co-construction et de performance collective</li> <li>• Mobiliser les moyens et ressources appropriés, mettre à disposition son expertise et animer une relation de proximité</li> <li>• Se placer au niveau de l'interlocuteur et de ses parties prenantes, garantir la qualité du service proposé et veiller à la satisfaction client</li> </ul>                                             |



| SAVOIR-FAIRE  | Définitions                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pilotage      | <ul style="list-style-type: none"><li>• Définir la feuille de route en fonction de la stratégie et l'environnement de l'entité, conduire sa mise en œuvre opérationnelle</li><li>• Structurer l'organisation adéquate, mobiliser les équipes et animer l'activité au quotidien dans un objectif de qualité, de coût et de respect des délais</li><li>• Suivre les indicateurs, mesurer l'efficacité opérationnelle et garantir le bon déroulement de la feuille de route</li><li>• Anticiper les évolutions et arbitrer en fonction du besoin, des objectifs et des enjeux</li></ul> |
| Planification | <ul style="list-style-type: none"><li>• Définir le périmètre, les moyens et le calendrier, et déployer la feuille de route dans un objectif d'efficacité, de qualité et de performance</li><li>• Définir les jalons, répartir les missions et veiller à la qualité et au respect des délais</li><li>• Évaluer les priorités, les gérer dans un objectif qualité/coût, et avancer avec une double perspective court et long terme</li><li>• Suivre l'avancement du projet, respecter les délais et contrôler les indicateurs de performance</li></ul>                                 |
| Reporting     | <ul style="list-style-type: none"><li>• Identifier les indicateurs pertinents et construire des tableaux de bord permettant un reporting éclairant</li><li>• Produire des reportings réguliers en veillant à la fiabilité des informations transmises</li><li>• Assurer la remontée d'informations, sensibiliser, alerter et aiguiller en fonction des besoins</li></ul>                                                                                                                                                                                                             |
| Réseautage    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Développer un réseau de qualité, entretenir des synergies constructives avec les équipes internes et partenaires externes</li><li>• Solliciter les spécialisations et expertises et entretenir des relations de qualité avec l'ensemble des acteurs professionnels au service de l'efficacité</li><li>• Être relais des valeurs et du positionnement de l'entreprise auprès des parties prenantes externes, et veiller à la qualité de l'image transmise</li></ul>                                                                           |

# Chargée/Chargé de projets immobiliers



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

| SAVOIRS                       | Compétences                                                                                          | Détails                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Achats<br/>logistiques</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Négociation achats</li> </ul>                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Bâtiments</b>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• CAO/PAO/DAO</li> </ul>                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• AUTOCAD</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                       |
|                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conduite de chantier</li> </ul>                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintenance bâtiment</li> </ul>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrats de maintenance</li> <li>• Dossiers d'exploitation et de maintenance</li> <li>• Dossiers techniques</li> </ul>                                                                                                                                   |
|                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtrise d'œuvre bâtiment</li> </ul>                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtrise d'ouvrage bâtiment</li> </ul>                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Normes et réglementations techniques du bâtiment</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accessibilité handicapé</li> <li>• Amiante</li> <li>• Labels</li> <li>• Normes de construction</li> <li>• Normes de rénovation</li> <li>• Réglementation électrique</li> <li>• Réglementation énergétique</li> <li>• Réglementation thermique</li> </ul> |
|                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Techniques et matériaux de construction</li> </ul>          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Droit</b>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Droit immobilier</li> </ul>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurance</li> <li>• Baux commerciaux</li> <li>• Construction</li> <li>• Copropriétés</li> <li>• Location</li> <li>• Transaction</li> <li>• Urbanisme</li> </ul>                                                                                         |
|                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Droit public</li> </ul>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administratif</li> <li>• Comptable</li> <li>• De l'environnement</li> <li>• De l'urbanisme</li> <li>• Des collectivités territoriales</li> <li>• Des marchés publics</li> <li>• Finances publiques</li> </ul>                                            |

# Chargée/Chargé de projets immobiliers



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

| SAVOIRS                         | Compétences                       | Détails                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Durabilité</b>               | • Critères ESG                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Critères de gouvernance</li> <li>• Critères environnementaux</li> <li>• Critères sociaux</li> </ul>                                                                                                 |
|                                 | • Enjeux sociaux et sociétaux     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Culture</li> <li>• Diversité</li> <li>• Égalité</li> <li>• Handicap</li> <li>• Inclusion</li> <li>• Précarité</li> <li>• Vivre ensemble</li> </ul>                                                  |
|                                 | • Environnement                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Climat</li> <li>• Décarbonation</li> <li>• Écologie</li> <li>• Pollution</li> <li>• Ressources naturelles</li> </ul>                                                                                |
|                                 | • Mutualisme                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Raison d'être et valeurs</li> <li>• Spécificités du modèle et ses axes d'évolutions</li> <li>• Structure organisationnelle</li> </ul>                                                               |
|                                 | • Politique et ambitions Groupe   | • Agora et vie mutualiste                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Langues</b>                  | • Anglais                         |                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Middle &amp; back office</b> | • Bureautique hors Pack Office    |                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                 | • Outils et procédures de gestion | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Outils de gestion</li> <li>• Procédures de gestion</li> </ul>                                                                                                                                       |
| <b>Projet et innovation</b>     | • Conduite de projet              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Construction et gestion de budget</li> <li>• Gestion du changement</li> <li>• Méthodologie de construction de projet</li> <li>• Outils et méthodes de reporting</li> <li>• Planification</li> </ul> |
|                                 | • Intelligence collective         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitation</li> <li>• Outils d'animation</li> <li>• Techniques d'animation d'ateliers d'IC</li> </ul>                                                                                             |
|                                 | • MOA                             |                                                                                                                                                                                                                                              |

# Chargée/Chargé de projets immobiliers



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

| SAVOIRS         | Compétences                                                                           | Détails                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pilotage de la transformation</li> </ul>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Définition / structuration de projet de transformation</li> <li>Gestion des parties prenantes</li> <li>Planification de la transformation</li> <li>Reporting transformation</li> <li>Techniques et processus de transformation</li> </ul>             |
| <b>Qualité</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pilotage qualité</li> </ul>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion de la qualité</li> <li>Normes &amp; Systèmes Qualité</li> <li>Reporting qualité</li> </ul>                                                                                                                                                    |
| <b>Sécurité</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>PSH</li> </ul>                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Réglementation HSE</li> </ul>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Normes HSE</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                 |
|                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Secours à la personne</li> </ul>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Consignes de sécurité</li> <li>N° d'urgence</li> <li>SST</li> <li>Techniques et procédures d'évacuation</li> </ul>                                                                                                                                    |
|                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Sécurité des biens et des personnes</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Conditions d'accès dans les locaux</li> <li>Discrétion</li> <li>Dispositif d'urgence</li> <li>Dispositifs de protection</li> <li>Environnement de travail</li> <li>N° d'appel CRITEL ou PC Sécurité</li> <li>Vigilance</li> <li>VIGIPIRATE</li> </ul> |
|                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Sécurité incendie</li> </ul>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Alerte incendie</li> <li>Cheminement d'évacuation</li> <li>Manipulation extincteurs</li> </ul>                                                                                                                                                        |
|                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Service sécurité site</li> </ul>               |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

# Chargée/Chargé de projets immobiliers



*Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.*

| SAVOIRS   | Compétences | Détails                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SI & DATA | • MOA       | <ul style="list-style-type: none"><li>• Gestion de projets</li><li>• MOA outils d'alimentation des dispositifs</li><li>• MOA outils de suivi de la performance des dispositifs</li><li>• MOA SI décisionnel</li><li>• Pilotage projet visant à développer des outils de suivi de la performance des dispositifs</li><li>• Proposition d'évolutions/recensement des besoins utilisateurs (données, outils d'exploitation)/diffusion de la connaissance</li><li>• Proposition d'évolutions/recensement des besoins utilisateurs/accompagnement de la MOE dans l'implémentation des améliorations</li></ul> |



| SAVOIR ETRE                                                                                                                                                                                                                                                      | Définitions                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Apprendre à apprendre</b></p> <p>Capacité à rechercher et mobiliser en permanence les moyens de se développer et d'apprendre. Faire évoluer ses pratiques en fonction de ses nouveaux acquis</p>                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• J'associe les feedbacks et mes analyses personnelles afin de disposer d'une vision objective de mes forces et faiblesses et définir les méthodes les plus adaptées à mon apprentissage</li> <li>• Je modifie les comportements que j'adopte habituellement en phase d'apprentissage</li> </ul> |
| <p><b>Assertivité</b></p> <p>Capacité à exprimer ses pensées et ses besoins sans agressivité, sans passivité, sans manipulation</p>                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je mets en œuvre des attitudes d'expression et d'affirmation de soi sur un mode serein</li> <li>• J'adopte une communication non violente, un langage corporel, verbal et paraverbal facilitant l'échange dans un esprit de coopération</li> </ul>                                             |
| <p><b>Être acteur du collectif</b></p> <p>Capacité à s'inscrire et à participer activement à une dynamique collective, à développer une relation de confiance avec les autres personnes de son équipe et fédérer dans un objectif commun</p>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je sais travailler et construire avec plusieurs interlocuteurs</li> <li>• J'adhère à un projet de groupe</li> </ul>                                                                                                                                                                            |
| <p><b>Être centré client</b></p> <p>Capacité à mettre le client externe comme interne au centre de notre attention, à être force de proposition pour répondre au mieux à ses besoins et à ses attentes au service de la performance</p>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je tiens compte de l'intérêt du client dans mes décisions</li> <li>• J'adapte ma posture en fonction de la personne en face</li> </ul>                                                                                                                                                         |
| <p><b>Être force de proposition</b></p> <p>Capacité à proposer une solution réalisable en fonction du temps, des moyens et des outils mis à disposition</p>                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je conçois une proposition cohérente en tenant compte des besoins de l'interlocuteur</li> <li>• Je crois en la solution et la supporte</li> <li>• Je convaincs les interlocuteurs de passer à l'action</li> </ul>                                                                              |
| <p><b>Être proactif</b></p> <p>Capacité à anticiper et agir de manière proactive pour atteindre un objectif ou résoudre un problème - Capacité à prendre des initiatives, à être prévoyant et à ne pas attendre que les choses se passent avant de réagir</p>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je suis capable de gérer des projets de manière proactive en identifiant les obstacles et en les surmontant</li> <li>• Je fais preuve d'anticipation en identifiant les tendances du marché et je propose des solutions novatrices</li> </ul>                                                  |
| <p><b>Être responsable</b></p> <p>Capacité à utiliser les moyens à disposition pour atteindre ses objectifs, à prendre de la hauteur et à être responsable de ses choix pour améliorer la performance de son activité et avancer dans un esprit de confiance</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• J'analyse les situations et fais des choix en conséquence</li> <li>• Je suis autonome</li> <li>• Je prends de la hauteur sur les situations</li> </ul>                                                                                                                                         |



| SAVOIR ETRE                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Définitions                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Faire preuve de courage</b></p> <p>Capacité à affronter résolument les questions difficiles et dire ce qui doit être dit</p>                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je partage mes idées et points de vue ouvertement, indépendamment de toutes critiques</li> <li>• Je fais preuve de conviction face à l'adversité et aux défis</li> <li>• Je soulève des sujets controversés pour être certain de les aborder de manière constructive et positive</li> </ul>                                                               |
| <p><b>Faire preuve de flexibilité</b></p> <p>Capacité à s'adapter rapidement et efficacement à des situations changeantes ou imprévues - Capacité à remettre en question ses propres certitudes et de trouver des solutions créatives à des problèmes complexes</p>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je trouve des solutions différentes pour résoudre des problèmes complexes</li> <li>• Je m'adapte facilement à de nouvelles situations de travail</li> <li>• Je suis capable de travailler efficacement avec des personnes ayant des points de vue différents</li> <li>• J'ai conscience d'évoluer dans un environnement changeant et incertain</li> </ul> |
| <p><b>Faire preuve d'esprit critique</b></p> <p>Capacité à identifier l'ensemble des aspects d'un sujet et les examiner d'une manière critique pour formuler un point de vue étayé - Être poussé par le désir d'en savoir plus sur les choses, les personnes ou les événements</p>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacité à mobiliser ses savoirs, en autonomie, sur des opérations avancées dans un contexte stable</li> <li>• Capacité à analyser et transmettre à un niveau supérieur</li> </ul>                                                                                                                                                                        |
| <p><b>Innovation</b></p> <p>Capacité à sortir du cadre existant en proposant des idées nouvelles qui conviennent aux clients et/ou à l'organisation - Se montrer ouvert et curieux à de nouvelles tendances - Développer des moyens nouveaux ou plus performants pour la réussite de l'organisation</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je fais preuve d'ouverture à l'égard de nouvelles idées et de la façon de voir les choses</li> <li>• J'emprunte une approche différente pour aborder un problème</li> <li>• J'innove dans ma façon d'agir afin d'apporter d'avantage de succès à l'entreprise</li> </ul>                                                                                  |
| <p><b>Porter nos valeurs</b></p> <p>Capacité à s'inscrire dans les valeurs portées par le groupe en tant qu'entreprise à mission – diversité, inclusion, équité, exemplarité, droit à l'erreur – et à les diffuser dans ses pratiques et à ses collaborateurs</p>                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je suis bienveillant et de bonne volonté dans mes pratiques et avec mes différents interlocuteurs</li> <li>• Je véhicule les valeurs du groupe dans mes pratiques</li> </ul>                                                                                                                                                                              |
| <p><b>Savoir communiquer</b></p> <p>Capacité à écouter et comprendre - Savoir appréhender les différentes techniques de communication (écrit, oral, non-verbal), adapter sa communication et faire preuve de pédagogie</p>                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je sais faire preuve d'empathie</li> <li>• Je m'adapte à mon interlocuteur</li> <li>• Je choisis le canal de communication pertinent</li> </ul>                                                                                                                                                                                                           |