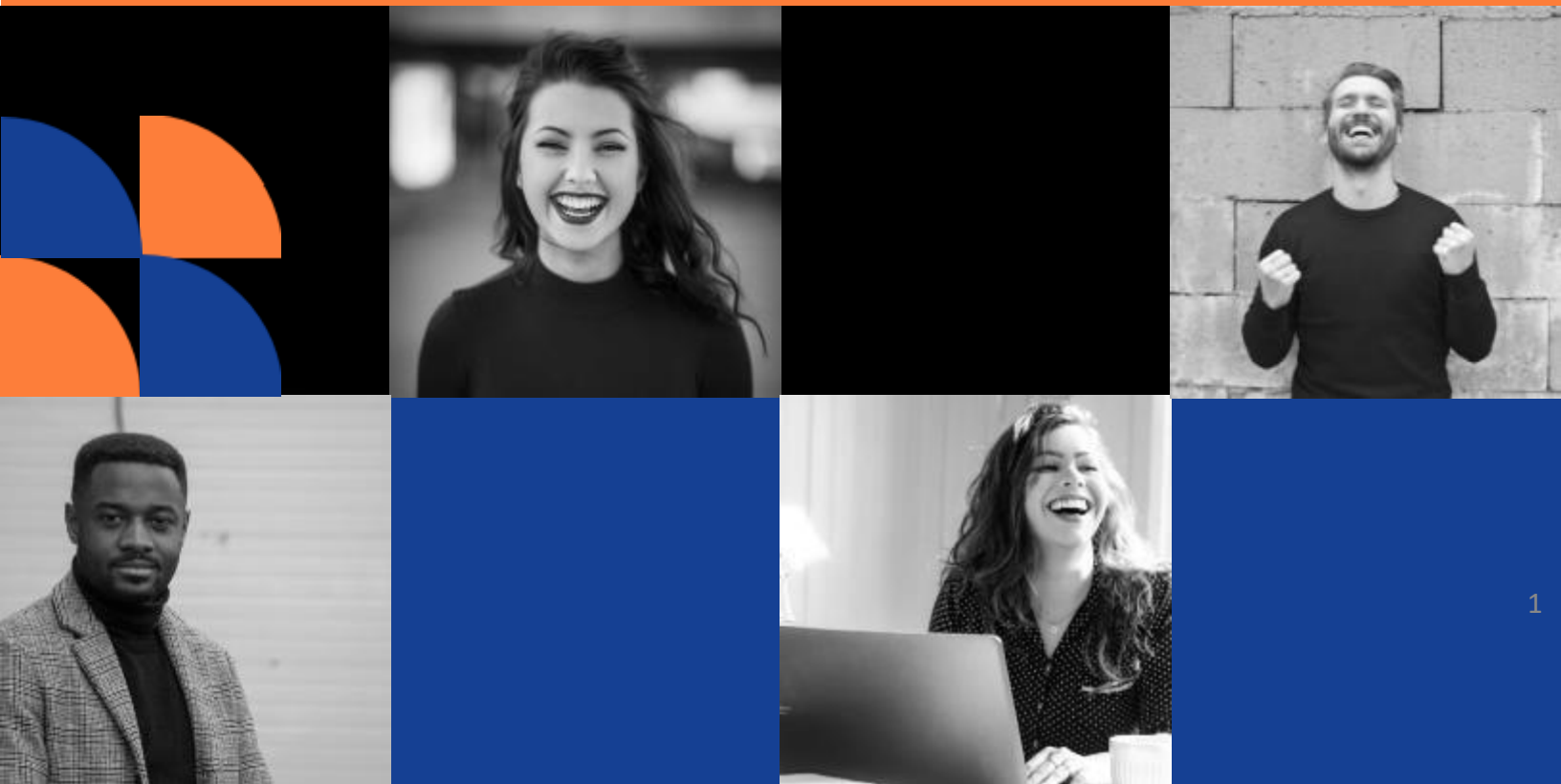


# Mon Métier de Cheffe/Chef de projet informatique



# Cheffe/Chef de projet informatique



## **VOS ROLES ET VOS ENJEUX**

Vous occupez un rôle central dans la conduite du changement, vous pilotez, animez et livrez les projets informatiques sous votre responsabilité. De la formalisation du besoin utilisateurs à la livraison de la solution, vous structurez l'organisation nécessaire, définissez les risques et critères de succès, et déployez les étapes du projet. En lien avec votre hiérarchie, vous donnez du sens au projet et fédérez l'équipe dans une dynamique constructive et le respect des délais jusqu'à la clôture du projet. Partie prenante du succès, vous assurez la qualité des livrables et vous vous engagez au respect du cahier des charges et des délais. Vous agissez dans un objectif de satisfaction client et contribuez ainsi au bon fonctionnement et au développement du business. Vous êtes également soutien auprès de votre direction dans une démarche de qualité et de performance. Par votre approche et votre action, vous portez la raison d'être et les valeurs du Groupe, et veillez à leur respect et leur rayonnement dans vos missions.

## **VOS RESPONSABILITÉS**

- Participer au cadrage du besoin, intégrer le contexte et les objectifs, évaluer les risques et diagnostiquer les principaux jalons
- Identifier et définir la méthode de conduite de projet optimale en fonction du besoin et la mettre en œuvre sur les plans fonctionnels et techniques
- Cadencer et coordonner les étapes de pilotage, respecter le calendrier du projet et confirmer la qualité de la solution apportée
- Faire vivre le projet sur le terrain, véhiculer le sens du projet et ses enjeux, et faire adhérer
- Mobiliser les ressources et compétences en fonction des étapes et avancer dans un objectif de résultat et d'efficience
- Animer une équipe pluridisciplinaire, l'engager dans la réussite et l'accompagner à chaque étape du projet
- Adapter la feuille de route et le rythme en fonction des arbitrages et de la stratégie
- Envisager le projet dans une globalité, interagir avec les autres projets, évaluer les effets de bords et leur impacts sur la matrice des risques
- Assurer la responsabilité technique et fonctionnelle sur son périmètre, assurer la mise en œuvre et/ou la déléguer en fonction du contexte
- Challenger les choix techniques et veiller à leur pertinence 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 projet et de l'évolution des organisations

Exemples de parcours pour y parvenir : Expérience réussie en gestion de projets informatiques

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



# Cheffe/Chef de projet informatique



| LES COMPÉTENCES    |                      |                                |
|--------------------|----------------------|--------------------------------|
| SAVOIR-FAIRE       | SAVOIRS              | SAVOIR-ÊTRE                    |
| Conduite de projet | Durabilité           | Apprendre à apprendre          |
| Conseil            | Langues              | Être acteur du collectif       |
| Qualité            | Middle & back office | Être centré client             |
| Reporting          | Modélisation         | Être force de proposition      |
|                    | Projet et innovation | Être proactif                  |
|                    | Qualité              | Être responsable               |
|                    | SI & DATA            | Faire preuve de flexibilité    |
|                    | Stratégie            | Faire preuve de leadership     |
|                    |                      | Faire preuve d'esprit critique |
|                    |                      | Innovation                     |
|                    |                      | Porter nos valeurs             |
|                    |                      | Savoir communiquer             |

# Cheffe/Chef de projet informatique



| SAVOIR-FAIRE       | Définitions                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Conduite de projet | <ul style="list-style-type: none"><li>• Comprendre le périmètre projet, sa complexité, ses enjeux et interdépendances avec d'autres projets, apporter conseil et soutien dans le cadrage et les objectifs et faciliter les conditions de réussite</li><li>• Structurer l'équipe, les moyens et l'organisation appropriés, établir le plan de charge dans une logique de satisfaction client et de qualité, et décliner la feuille de route</li><li>• Proposer les solutions optimales et les faire évoluer dans le respect du besoin et de son environnement, aiguiller les parties prenantes dans les orientations à privilégier</li><li>• Prioriser, arbitrer et engager l'équipe dans le bon déroulement des étapes, coordonner les travaux et garantir la qualité des livrables</li><li>• Assurer la promotion, la valeur-ajoutée et la qualité du service apporté durant toute la vie du projet, communiquer sur l'avancement et mettre l'information à disposition des parties prenantes concernées</li></ul> |
| Conseil            | <ul style="list-style-type: none"><li>• Comprendre les besoins du client interne et intégrer les impacts de son environnement sur l'activité concernée</li><li>• Identifier les besoins d'accompagnement des parties prenantes, valider le cadre d'intervention et apporter le soutien adéquat</li><li>• Prendre de la hauteur et apporter les solutions adéquates en fonction du besoin, expliquer et accompagner pour faciliter l'appropriation</li><li>• Aider à la prise de décision au service du développement de l'activité et de la prévention des risques</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Qualité            | <ul style="list-style-type: none"><li>• Contrôler la conformité des livrables et des process à chaque étape d'avancement du projet</li><li>• Concevoir et piloter les indicateurs qualité au service de la maîtrise des risques et de la performance</li><li>• Animer la démarche qualité au sein de l'entité dans un objectif d'efficience et de performance</li><li>• Appréhender les évolutions réglementaires, s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue et la porter auprès des équipes</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Reporting          | <ul style="list-style-type: none"><li>• Concevoir, suivre et faire évoluer les outils de reporting en lien avec l'activité et les évolutions réglementaires</li><li>• Produire des reportings et des états de pilotage de qualité dans le respect des délais et en fonction des besoins des parties prenantes</li><li>• Traduire les chiffres en préconisations accessibles, structurer le message en lien avec l'objectif et communiquer auprès des parties prenantes concernées</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

# Cheffe/Chef de projet informatique



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> | • Outils et procédures de gestion | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Outils de gestion</li> <li>• Procédures de gestion</li> </ul>                                                                                                                                       |
| <b>Modélisation</b>             | • Modélisation informatique       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Développement de modèles informatiques</li> <li>• Modèles de modélisation informatique</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> |
|                                 | • Innovation                      | • Techniques d'idéation                                                                                                                                                                                                                      |
|                                 | • 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>                                                                                             |

# Cheffe/Chef de projet informatique



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>                                                                                                                                                                                     |
| Qualité   | <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>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| SI & DATA | <ul style="list-style-type: none"> <li>Assistance utilisateurs</li> </ul>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Assistance à l'utilisation de InfoAssist (outil d'extraction drag &amp; drop) et à la production de fichiers FIP</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Automatisation des développements</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Connaissance des DAC, de l'outil ACEM</li> <li>Veille/contrôle de la bonne exécution des dispositifs commerciaux (DAC, ACEM)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Business analyse</li> </ul>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Connaissance des différentes offres (banque et filiales)</li> <li>Connaissance des données flux C/C et contrats</li> <li>Connaissance du SIO</li> <li>Connaître et comprendre les restitutions des données dans le transactionnel (SEQP, MOUV, DOCO...)</li> <li>Statistiques descriptives, analyses bivariées</li> <li>Stratégie marketing et commerciale</li> <li>Utilisation outil et techniques de data mining</li> </ul> |

# Cheffe/Chef de projet informatique



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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         | • Data science     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyses/Reporting dynamiques</li> <li>• Connaissance des données flux C/C et contrats</li> <li>• Connaissance du SIO</li> <li>• Connaître et comprendre les restitutions des données dans le transactionnel (SEQP, MOUV, DOCO...)</li> <li>• Data management/pré-processing</li> <li>• Deep learning</li> <li>• Développement de modèles prédictifs</li> <li>• Maintenance et enrichissement des modèles dans une logique d'amélioration continue</li> <li>• Méthode d'échantillonnage</li> <li>• Préparation de bases de données ; manipulation/transformation de volumes de données importants</li> <li>• Sélection de variables (prédicteurs à intégrer dans un modèle)</li> <li>• Statistiques descriptives, analyses bivariées, arbres de décision</li> <li>• Suivi des modèles prédictifs/ciblages data science</li> <li>• Suivi des performances des ciblages data science</li> <li>• Techniques avancées de machine learning</li> <li>• Techniques de machine learning</li> <li>• Text mining</li> <li>• Utilisation outil de datavisualisation</li> <li>• Utilisation outil et techniques de data mining</li> <li>• Veille technologique</li> <li>• Webscraping, évolution des techniques de machine learning, etc.</li> </ul> |
|         | • Expertise BI     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissance du SIDU</li> <li>• Connaissance du SIO</li> <li>• Connaître et comprendre les restitutions des données dans le transactionnel (SEQP, MOUV, DOCO...)</li> <li>• Expertise data (données contrats, flux, bilanciels, etc.)</li> <li>• Optimisation des requêtes en langage FOCUS</li> <li>• Outils d'extraction, environnement Vertica, référentiels (tables, codifications)</li> <li>• Utilisation des outils d'extraction de données TIBCO</li> <li>• WebFOCUS/InfoAssist</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|         | • MOA informatique |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

# Cheffe/Chef de projet informatique



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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | • Sécurité du SI                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cybersécurité</li> <li>• Développement sécurisé</li> <li>• Politiques de sécurité et les organes de gouvernance de l'entreprise</li> <li>• Pratiques de développement de l'entreprise et principes de sécurité par design</li> <li>• Procédures liées aux incidents de sécurité suspectés ou avérés</li> <li>• RGPD</li> <li>• Standards en vigueur dans l'entreprise (ISO27001, PCI, Swift, ...)</li> <li>• Système d'exploitation, réseau et cryptologie</li> </ul> |
|                  | • Suivi de performance                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyses/Reporting dynamiques</li> <li>• Suivi des performances des ciblages</li> <li>• Utilisation outil de datavisualisation</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                  | • Web Analyse                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyses et restitutions</li> <li>• Analyses/Reporting dynamiques</li> <li>• Dashboarding</li> <li>• Tracking</li> <li>• Utilisation outil de datavisualisation</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Stratégie</b> | • Stratégie d'entreprise               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie de croissance</li> <li>• Stratégie de gouvernance</li> <li>• Stratégie d'innovation</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                  | • Stratégie des systèmes d'information | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie data</li> <li>• Stratégie digitale</li> <li>• Stratégie IT</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                  | • Stratégie opérationnelle             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique de sécurité</li> <li>• Stratégie achats</li> <li>• Stratégie immobilière</li> <li>• Stratégie qualité</li> <li>• Stratégie supply chain</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

# Cheffe/Chef de projet informatique



| SAVOIR ETRE                                                                                                                                                                                                                                           | Définitions                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Apprendre à apprendre</b><br>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                                                           | <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> |
| <b>Être acteur du collectif</b><br>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                     | <ul style="list-style-type: none"><li>• J'organise un travail commun en m'appuyant sur les compétences de chacun</li><li>• Je sais partager des informations dans l'intérêt du groupe</li><li>• Je viens en appui d'un collaborateur dans le besoin</li></ul>                                                                        |
| <b>Être centré client</b><br>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                          | <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>                                                                                                                                                         |
| <b>Être force de proposition</b><br>Capacité à proposer une solution réalisable en fonction du temps, des moyens et des outils mis à disposition                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"><li>• J'explique habilement comment mes propres idées et solutions peuvent faire avancer les intérêts des autres et répondent à leurs préoccupations</li></ul>                                                                                                                                     |
| <b>Être proactif</b><br>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    | <ul style="list-style-type: none"><li>• J'identifie les opportunités de croissance et d'expansion pour l'organisation</li><li>• J'élabore des plans stratégiques pour atteindre les objectifs à long terme</li><li>• J'établis des partenariats pour maximiser les résultats</li></ul>                                               |
| <b>Être responsable</b><br>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 | <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 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 de leadership</b></p> <p>Capacité à guider, faire adhérer et inspirer des individus ou organisations dans le but d'atteindre certains objectifs</p>                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Au-delà des émotions et des réactions de l'autre, je cerne les intentions, les attentes et les liens</li> <li>• J'intègre la progression pédagogique dans l'apprentissage pour rassurer et encourager</li> <li>• Je transmets mes connaissances et compétences avec succès en levant les doutes et les craintes auprès de mon interlocuteur</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 des propositions pour éviter que le même problème se répète à l'avenir</li> <li>• Je teste les idées innovantes sous des angles multiples et variés</li> <li>• J'anticipe les prochains défis en agissant dès maintenant</li> <li>• Je prends des risques afin de mener à bien les innovations</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>                                                                                                                                                                              |



| SAVOIR ETRE                                                                                                                                                                                                     | Définitions                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Savoir communiquer</b><br>Capacité à écouter et comprendre - Savoir appréhender les différentes techniques de communication (écrit, oral, non-verbal), adapter sa communication et faire preuve de pédagogie | <ul style="list-style-type: none"><li>• J'utilise mes capacités à communiquer pour obtenir l'adhésion</li><li>• Je sais accompagner et être pédagogue</li><li>• Je sais impulser une dynamique</li></ul> |