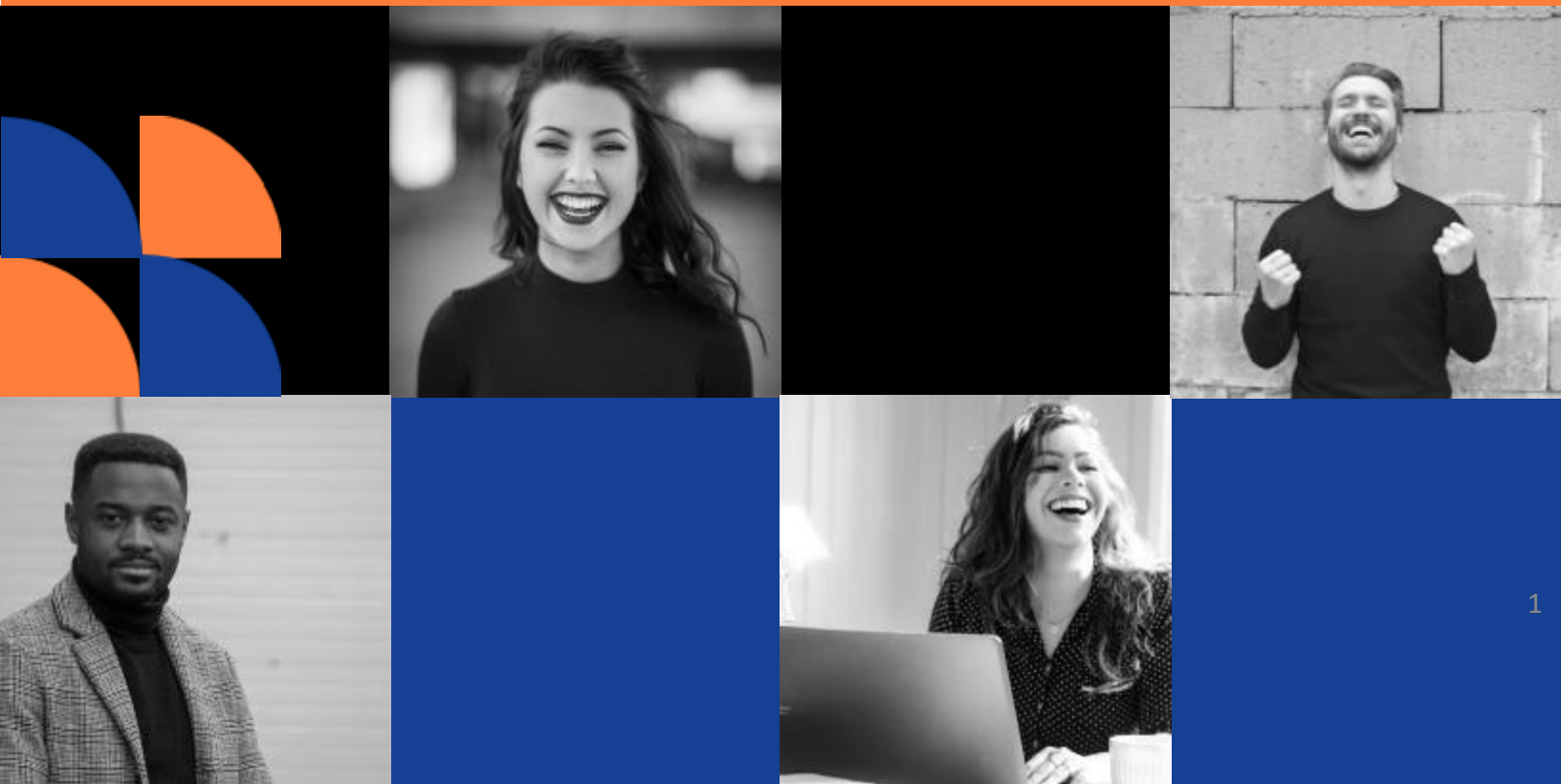


Mon Métier de Contrôleuse/Contrôleur



Contrôleuse/Contrôleur



VOS ROLES ET VOS ENJEUX

Vous assurez un rôle-clé d'accompagnement de votre entité ou du Groupe dans leur développement et la maîtrise de leurs risques au quotidien. Vous intervenez en tant que 2ème niveau de contrôle et œuvrez au respect des directives internes, de la réglementation et à l'amélioration des pratiques. Vous vous inscrivez dans une démarche de veille, d'analyse et de support. Force d'écoute et de proposition, vous assurez le suivi dans la durée des actions de correction et d'amélioration. Vous favorisez l'appropriation des démarches de prévention des risques dans un objectif d'amélioration constante de l'efficacité. Relais de la direction des risques, du contrôle permanent et de la conformité, vous contribuez à la mise en œuvre de la stratégie de l'entité et du Groupe en matière de risques et à l'optimisation des dispositifs de contrôle et de maîtrise des risques.

Vous pouvez impulser voire piloter, en relation avec les services opérationnels et informatiques, des projets d'évolutions des dispositifs de contrôle, de processus, d'outils ou de procédure.

VOS RESPONSABILITÉS

- Mettre en œuvre le plan de contrôle défini par l'entreprise ou le Groupe
- Assurer un recueil exhaustif des informations et poser des diagnostics avec objectivité, rigueur et hauteur de vue par rapport aux contextes
- Comprendre les enjeux spécifiques des entités ou services contrôlés et de leur clients et en tenir compte dans la communication avec les interlocuteurs
- Formuler des pistes d'amélioration et impliquer les responsables dans la définition des plans d'actions adéquats, faire adhérer et suivre leur mise en œuvre
- Entretenir un lien de proximité avec les responsables des services contrôlés et les accompagner avec efficacité dans leurs besoins opérationnels et le respect de la réglementation et des directives internes
- Consolider les résultats des contrôles au profit d'une vision globale de la maîtrise des risques au sein de l'entité ou du Groupe
- Assurer la supervision des contrôles sous sa responsabilité et apprécier la juste couverture du risque
- Réaliser des supervisions transversales sur des thématiques sensibles pour une vision globale au niveau de l'entité ou du Groupe
- Optimiser les dispositifs de contrôle et de maîtrise des risques et mettre en place les plans d'action en lien avec les services ou entités de son périmètre
- Piloter des projets transverses et développer des synergies de qualité par la confiance et la proximité, au service des opérationnels, de son entité ou du Groupe
- Organiser des actions de formation, d'animation ou de sensibilisation des salariés aux problématiques en matière de contrôle interne et de réglementation

Exemples de parcours pour y parvenir : Expérience réussie dans les métiers du réseau/filiale ou siège

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





LES COMPÉTENCES		
SAVOIR-FAIRE	SAVOIRS	SAVOIR-ÊTRE
Analyse	Conformité	Apprendre à apprendre
Conseil	Droit	Assertivité
Contrôle	Durabilité	Être acteur du collectif
Maîtrise de risque	Finance	Être centré client
Orientation client interne	Langues	Être proactif
Qualité	Marketing et communication	Être responsable
Reporting	Modélisation	Faire preuve de courage
Travail en équipe	Offre	Faire preuve de flexibilité
	Projet et innovation	Faire preuve d'esprit critique
	Ressources humaines	Pédagogie
	Sécurité	Porter nos valeurs
	SI & DATA	Savoir communiquer
	Stratégie	



SAVOIR-FAIRE	Définitions
Analyse	• Détecter et recenser les informations, veiller à leur exhaustivité et prendre en compte la durée de vie de la donnée dans l'analyse • Combiner les sources d'informations, mener les études adéquates, mettre en perspective le sujet et son contexte et comprendre leurs enjeux • Faire preuve d'un regard critique dans l'étude du sujet, associer les parties prenantes concernées et évaluer les scénarii opportuns et leurs impacts • Formaliser et transmettre les conclusions et préconisations adéquates dans un objectif de qualité et de performance
Conseil	• Analyser et comprendre le contexte, identifier les besoins des clients internes • Établir des diagnostics, préconiser des solutions et veiller à leur bonne compréhension • Partager ses connaissances et son expérience, apporter l'éclairage nécessaire pour aider les choix d'orientation et la prise de décision
Contrôle	• Apprécier l'efficacité des dispositifs de contrôles dans le respect de la conformité, ses évolutions et des orientations stratégiques du Groupe • Identifier les zones de risques, évaluer les plans de contrôle et contribuer à leur évolution au regard des besoins • Adapter les modes d'action aux enjeux et accompagner les entités dans l'amélioration de leurs pratiques
Maîtrise de risque	• Évaluer les risques et points de vigilance sur son périmètre, tenir compte des impacts financiers, formaliser les recommandations et engager les parties prenantes dans la mise en œuvre • Accompagner le management et les équipes dans une gestion optimisée du risque pour sécuriser l'activité à l'échelle de l'entité • Garantir la maîtrise des risques et la sécurité des données, s'assurer de la qualité et du respect des procédures interne et participer à leur élaboration ainsi qu'à leur évolution • Consolider et renseigner les outils de contrôle dans une optique de veille et de suivi du bon fonctionnement de l'entité
Orientation client interne	• Entretenir une relation de proximité, mettre à disposition son expertise au service de son périmètre et développer son réseau professionnel • S'intéresser au client et à son environnement, comprendre ses spécificités et ses enjeux, l'accompagner au plus près de ses besoins, projets et objectifs • Mobiliser les moyens et compétences adaptées au contexte et apporter le soutien approprié dans un objectif de qualité de service personnalisée • Se positionner au niveau de l'interlocuteur, entretenir et faire vivre une relation d'équité centrée sur la satisfaction



SAVOIR-FAIRE	Définitions
Qualité	• Structurer des propositions adaptées et performantes, garantir la qualité des livrables dans le respect de la conformité et des normes en vigueur • S'appuyer sur des indicateurs fiables, veiller au respect de la méthodologie et des procédures de contrôle pour garantir la pertinence des contrôles • Respecter et mettre en pratique la démarche qualité tout au long des étapes du projet ou de l'action menée • Intégrer les évolutions réglementaires des activités de son périmètre et les mettre en application en quotidien
Reporting	• Identifier les indicateurs pertinents et construire des tableaux de bord permettant un reporting éclairant • Produire des reportings réguliers en veillant à la fiabilité des informations transmises • Assurer la remontée d'informations, sensibiliser, alerter et aiguiller en fonction des besoins
Travail en équipe	• Interagir au quotidien avec les services appropriés et entretenir une relation de qualité • Partager son expérience, participer à l'amélioration des pratiques professionnelles et des compétences au sein de l'équipe • Transmettre les informations et participer à la bonne communication au sein de l'équipe • Participer au bon fonctionnement de l'équipe au quotidien, être force de proposition dans un objectif d'efficacité collective

Contrôleuse/Contrôleur



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
Conformité	• Conformité déontologie	• Conflits d'intérêts client/salarié • Corruption • Faculté de signalement • Listes de surveillance et d'interdiction • Suivi du personnel sensible
	• Conformité éthique	• Politique interne d'entrée en relation
	• Conformité LCB-FT	• Activités internationales • AMLFT • AMLFT expert - TACO • Déclaration de soupçon • Droits de communications • France • Maîtrise des outils de pilotage des experts • Outils de pilotage du réseau • Procédures LCB-FT-SFI - KYC • Procédures LCB-FT-SFI - KYT • Réglementation et normes LCB-FT-SFI • TRACFIN • TRACFIN, DGFIP
	• Conformité réglementaire	• Certifications et formations réglementaires • Conformité fiscale • Directive MIF / RG AMF • Externalisation • Finance durable - ESG • MICA • Prestations essentielles externalisées, IOBSP... • Protection des investisseurs et transparence de marchés • Règlement MAR • Réglementation américaine • Réglementation FATCA, EAI & QI • RGPD • Veille réglementaire • Volcker, Dodd Franck Act
	• Conformité salle des marchés	• Directives prospectus • EMIR - Produits dérivés • SFTR - opérations de financement sur titres

Contrôleuse/Contrôleur



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
	• Dispositifs tutélaires et de contrôle	• Collecte et interprétation de data • Contrôle de second niveau CINTMT • Contrôle des autorités de tutelle • Relations avec les autorités de tutelle • Reporting • Reporting interne et réglementaire
	• Risques	• Cartographie des risques • Risques de marchés • Risques de taux • Risques opérationnels
Droit	• Droit des affaires	• Droit commercial • Droit d'auteur • Droit de la concurrence • Droit de la distribution • Droit de la propriété intellectuelle • Droit de la protection des données • Droit de l'identité de marque • Droit des contrats • Droit des dessins • Droit des marques • Droit des sociétés • Gestion des contentieux • RGPD

Contrôleuse/Contrôleur



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
	• Droit fiscal	• BIC • Comptabilité • Contrôle fiscal et contentieux fiscal • Conventions internationales • Directives européennes • Droits d'enregistrement • Droits des sociétés • Droits des successions • Fiscalité • Fiscalité corporate • Fiscalité internationale • Fiscalité patrimoniale • IFI • IR/PV des particuliers ou des entreprises (BIC, IS, BA, BNC) • IS • Procédures fiscales • PV • Successions • TVA
	• Droit international des affaires	
	• Droit pénal	• Droit pénal général • Droit pénal spécial • Procédure pénale
	• Droit public	• Administratif • Comptable • De l'environnement • De l'urbanisme • Des collectivités territoriales • Des marchés publics • Finances publiques
	• Droit social	• Contrat de travail • Droit disciplinaire • Droit social • Gestion des instances représentatives du personnel, négociations collectives, élections professionnelles • Temps de travail, repos, congés payés

Contrôleuse/Contrôleur



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
Durabilité	• Critères ESG	• Critères de gouvernance • Critères environnementaux • Critères sociaux
	• Enjeux sociaux et sociétaux	• Culture • Diversité • Égalité • Handicap • Inclusion • Précarité • Vivre ensemble
	• Environnement	• Climat • Décarbonation • Écologie • Pollution • Ressources naturelles
	• Évaluation des engagements ESG	• Indicateurs d'évaluation des pratiques responsables • Management environnemental • Outils et méthodologies d'évaluation des politiques et actions
	• Mutualisme	• Raison d'être et valeurs • Spécificités du modèle et ses axes d'évolutions • Structure organisationnelle
	• Politique et ambitions Groupe	• Agora et vie mutualiste
Finance	• Comptabilité analytique	• Actifs financiers et indicateurs ESG • Actifs immatériels • Comptabilité extra-financière • Indicateurs extra-financiers • Liasse fiscale • Outil CALIFE • Ratios de liquidité • Ratios de rentabilité • Ratios de solvabilité • Soldes intermédiaire de gestion • Structure financière • Tableau de financement • Tableau des flux

Contrôleuse/Contrôleur



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
	• Comptabilité générale	• Budgets • États comptables • Outils et logiciels de comptabilité • Réglementation et normes comptables • Techniques comptables • Techniques de comptabilité bancaire
	• Consolidation	• États financiers consolidés • Intégration fiscale • Obligations légales et réglementaires • Techniques de consolidation
	• Ingénierie financière	• Due diligence • Montages de financement • Structuration de la dette • Structuration de la marge • Structuration des performances financières
	• Investissements ESG	
	• ISR	• Indicateurs ISR
	• Marchés financiers	• Cryptomonnaie • Flux taux et changes • Fonds à risque • Fonds sécuritaires • Marché actions • Marché obligataire • Marché produits dérivés • Matières premières • Places et cours • Produits cash • Produits complexes • Produits structurés • Réglementation AMF
	• Maths financières	
Langues	• Anglais	
Marketing et communication	• Communication interne	

Contrôleuse/Contrôleur



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
Modélisation	• Modélisation informatique	• Développement de modèles informatiques • Modèles de modélisation informatique
	• Modélisation mathématique	• Probabilités • Statistiques
Offre	• Offre assurance	• Assurance vie • Automobile • Courtage • Emprunteurs • IRD • Prévoyance • Requêtes commerciales • Santé
	• Offre bancaire particulier	• Banque à distance • Bons et comptes à terme • Comptes courants • Crédits à la consommation • Crédits immobiliers • Critères d'octroi • Éléments constitutifs d'un projet immobilier • Épargne bancaire • Épargne logement • Gamme des crédit immobiliers • Gamme des crédits à la consommation • Livrets d'épargne non réglementés • Livrets d'épargne règlementés • Moyens de paiement • Outils de simulation • Outils de simulation et de souscription IDCHAB • Outils de simulation, de souscription IDCC • Procédures d'instruction et de gestion • Services bancaires aux particuliers • Services liés

Contrôleuse/Contrôleur



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
	• Offre bancaire professionnel	• Crédits agri-viti • Crédits aux professionnels - associations - OBNL - collectivités • Financement internationaux • Financements d'acquisition d'entreprises • Financements du cycle d'exploitation • Financements moyen et long terme • Financements structurés • Gestion de trésorerie • Offre commerciale • Outils de simulation, de souscription IDCE • Procédures d'instruction et de gestion
	• Offre banque privée	
	• Offre entreprises	• Financements d'acquisition d'entreprise • Financements du cycle d'exploitation • Financements internationaux • Financements moyen et long terme • Financements structurés • Gestion de trésorerie • Offre commerciale • Outils de simulation, de souscription IDCE • Procédures d'instruction et de gestion • Start-up
	• Offre grandes entreprises	
	• Offre immobilière	• AGIMO • Déontologie des agents immobiliers • Gestion • Immobilier ancien • Immobilier neuf • Mandat de gestion • Négociateurs immobiliers • Offre produits et services immobilier • Outils de souscription et d'administration • PACLOC • Procédures • Réglementation • Souscription • TIMO

Contrôleuse/Contrôleur



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
	• Offre leasing affacturage particulier	• Leasing particulier
	• Offre leasing affacturage professionnel et entreprises	• Affacturage KA • Affacturage pro • Crédit bail immobilier • Crédit-bail • DAI • Ingénierie commerciale • Location financière • Offre internationale
	• Offre protection des biens et des personnes particulier	• Offre Homiris particuliers
	• Offre protection des biens et des personnes professionnel	• Offre Homiris professionnel et collectivités
	• Offre téléphonie particulier	• Téléphonie
	• Offre téléphonie professionnel	• Téléphonie
	• Services bancaires	• BAS (Bank as a service) • Communication bancaire • Flux • Franchises • Lissage de crédits immobiliers • Modes d'amortissement • Monétique • Outils de tarification TAC et de pilotage • Plan de financement • Regroupement de crédits • Solutions de paiement • Tarification des entreprises • Tarification des particuliers • Tarification des professionnels/agri • Tarification des services • Taux d'intérêt • Taux d'usure • Techniques de crédit

Contrôleuse/Contrôleur



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
Projet et innovation	• Conduite de projet	• Construction et gestion de budget • Gestion du changement • Méthodologie de construction de projet • Outils et méthodes de reporting • Planification
	• Innovation	• Techniques d'idéation
	• Intelligence collective	• Facilitation • Outils d'animation • Techniques d'animation d'ateliers d'IC
	• Pilotage de la transformation	• Définition / structuration de projet de transformation • Gestion des parties prenantes • Planification de la transformation • Reporting transformation • Techniques et processus de transformation
Ressources humaines	• Contrôle de gestion social	• Bilan social • Gestion de la masse salarial et des effectifs • Indicateurs sociaux • Outils et méthodologie de projection sociale • Strategic Workforce Planning
Sécurité	• PSH	
	• Réglementation HSE	• Normes HSE
	• Secours à la personne	• Consignes de sécurité • N° d'urgence • SST • Techniques et procédures d'évacuation
	• Sécurité des biens et des personnes	• Conditions d'accès dans les locaux • Discrétion • Dispositif d'urgence • Dispositifs de protection • Environnement de travail • N° d'appel CRITEL ou PC Sécurité • Vigilance • VIGIPIRATE
	• Sécurité incendie	• Alerte incendie • Cheminement d'évacuation • Manipulation extincteurs

Contrôleuse/Contrôleur



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	• Service sécurité site	
	• Business analyse	• Connaissance des différentes offres (banque et filiales) • Connaissance des données flux C/C et contrats • Connaissance du SIO • Connaître et comprendre les restitutions des données dans le transactionnel (SEQP, MOUV, DOCO...) • Statistiques descriptives, analyses bivariées • Stratégie marketing et commerciale • Utilisation outil et techniques de data mining
	• Data science	• Analyses/Reporting dynamiques • Connaissance des données flux C/C et contrats • Connaissance du SIO • Connaître et comprendre les restitutions des données dans le transactionnel (SEQP, MOUV, DOCO...) • Data management/pré-processing • Deep learning • Développement de modèles prédictifs • Maintenance et enrichissement des modèles dans une logique d'amélioration continue • Méthode d'échantillonnage • Préparation de bases de données ; manipulation/transformation de volumes de données importants • Sélection de variables (prédicteurs à intégrer dans un modèle) • Statistiques descriptives, analyses bivariées, arbres de décision • Suivi des modèles prédictifs/ciblages data science • Suivi des performances des ciblage data science • Techniques avancées de machine learning • Techniques de machine learning • Text mining • Utilisation outil de datavisualisation • Utilisation outil et techniques de data mining • Veille technologique • Webscraping, évolution des techniques de machine learning, etc.

Contrôleuse/Contrôleur



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
	Expertise BI	- Connaissance du SIDU - Connaissance du SIO - Connaître et comprendre les restitutions des données dans le transactionnel (SEQP, MOUV, DOCO...) - Expertise data (données contrats, flux, bilanciels, etc.) - Optimisation des requêtes en langage FOCUS - Outils d'extraction, environnement Vertica, référentiels (tables, codifications) - Utilisation des outils d'extraction de données TIBCO - WebFOCUS/InfoAssist
Stratégie	Stratégie commerciale	- Stratégie de développement de business - Stratégie de distribution - Stratégie de vente
	Stratégie d'entreprise	- Stratégie de croissance - Stratégie de gouvernance - Stratégie d'innovation
	Stratégie des systèmes d'information	- Stratégie data - Stratégie digitale - Stratégie IT
	Stratégie financière	- Politique de gestion - Politique de valorisation d'actifs - Politique d'investissement
	Stratégie juridique	Stratégie juridique
	Stratégie marketing	- Politique produit - Stratégie de communication - Stratégie de marque
	Stratégie opérationnelle	- Politique de sécurité - Stratégie achats - Stratégie immobilière - Stratégie qualité - Stratégie supply chain
	Stratégie RH	- Politique marque employeur - Stratégie de développement humain - Stratégie de learning et development - Stratégie sociale
	Stratégie sociétale et environnementale	- Politique environnementale - Politique sociétale



SAVOIR ETRE	Définitions
Apprendre à apprendre 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	• 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 • Je modifie les comportements que j'adopte habituellement en phase d'apprentissage
Assertivité Capacité à exprimer ses pensées et ses besoins sans agressivité, sans passivité, sans manipulation	• Je réagis de manière calme et assurée dans les situations difficiles pour continuer à livrer de bonnes prestations • Je maîtrise mes réactions et agis avec lucidité • Je formule une critique constructive
Être acteur du collectif 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	• Je sais travailler et construire avec plusieurs interlocuteurs • J'adhère à un projet de groupe
Être centré client 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	• Je tiens compte de l'intérêt du client dans mes décisions • J'adapte ma posture en fonction de la personne en face
Être proactif 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	• Je suis capable de gérer des projets de manière proactive en identifiant les obstacles et en les surmontant • Je fais preuve d'anticipation en identifiant les tendances du marché et je propose des solutions novatrices
Être responsable 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	• Je tiens compte des conséquences de mes choix et les assume • Je sais me remettre en cause et accepter la critique
Faire preuve de courage Capacité à affronter résolument les questions difficiles et dire ce qui doit être dit	• Je fais face aux objections et accepte les défis • En cas de désaccord, je canalise la situation et répond de manière appropriée



SAVOIR ETRE	Définitions
Faire preuve de flexibilité 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	• Je trouve des solutions différentes pour résoudre des problèmes complexes • Je m'adapte facilement à de nouvelles situations de travail • Je suis capable de travailler efficacement avec des personnes ayant des points de vue différents • J'ai conscience d'évoluer dans un environnement changeant et incertain
Faire preuve d'esprit critique 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	• Capacité à mobiliser ses savoirs, en autonomie, sur des opérations avancées dans un contexte stable • Capacité à analyser et transmettre à un niveau supérieur
Pédagogie Capacité à transmettre ses connaissances et ses expériences d'une manière structurée, cohérente et adaptée aux interlocuteurs pour leur permettre de les mettre en pratique	• J'adapte les méthodes d'apprentissage aux besoins de mes interlocuteurs • Je facilite l'apprentissage en faisant réfléchir mes interlocuteurs de la manière la mieux adaptée à la situation
Porter nos valeurs 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	• Je suis bienveillant et de bonne volonté dans mes pratiques et avec mes différents interlocuteurs • Je véhicule les valeurs du groupe dans mes pratiques
Savoir communiquer Capacité à écouter et comprendre - Savoir appréhender les différentes techniques de communication (écrit, oral, non-verbal), adapter sa communication et faire preuve de pédagogie	• Je sais faire preuve d'empathie • Je m'adapte à mon interlocuteur • Je choisis le canal de communication pertinent