Mon Métier de
Directrice/Directeur de caisse ou agence

Avril 2025

Directrice/Directeur de caisse ou agence

VOS ROLES ET VOS ENJEUX

Vous dirigez une caisse ou agence que vous représentez auprès de la Direction Générale et de sa gouvernance locale. Relais des objectifs stratégiques et de la raison d'être du Groupe sur le terrain, vous pilotez le fonds de commerce de votre caisse/agence, et engagez votre collectif dans la déclinaison opérationnelle de la politique avec une promesse de satisfaction client et de qualité de service. Vous définissez et animez la stratégie locale, et facilitez les synergies nécessaires. Vous garantissez la performance commerciale, la conformité et la rentabilité.
Vous placez l'équipe et les compétences au cœur du projet. Vous assurez l'efficience de votre organisation aujourd'hui et demain, avec une feuille de route proactive, en accord avec l'environnement et ses évolutions.
Vous portez également la raison d'être et les valeurs du Groupe en local, et les ancrez sur votre territoire.

VOS RESPONSABILITÉS

- Traduire les orientations stratégiques en objectifs pour la caisse/agence, définir la feuille de route en accord avec les conseils et la gouvernance et rendre compte
- Définir et animer la politique locale de la caisse ou agence et promouvoir l'engagement de la marque au profit de la satisfaction client
- Développer son fonds de commerce, accroître sa rentabilité et animer l'équipe autour de la performance commerciale et de la qualité de service client
- Garantir la continuité de service client et veiller à la qualité de l'accompagnement client tout au long de la relation avec la Banque
- Assurer la maitrise des risques et la conformité des traitements et opérations
- Détecter, mobiliser et développer les compétences de chaque collaborateur et collaboratrice et faciliter les projets professionnels et la mobilité
- Favoriser l'évolution de l'équipe, accompagner et apporter le support nécessaire
- Œuvrer à la qualité des conditions de travail et mobiliser les équipes autour de la qualité de vie au travail
- Promouvoir la modernité dans les pratiques et les méthodes au service de la relation client et de la performance de l'équipe
- Anticiper les évolutions de l'environnement local, adapter la politique commerciale et l'organisation et entretenir une relation de confiance avec la Banque, les conseils et la gouvernance dans le développement de l'activité aujourd'hui et demain
- Développer un réseau professionnel de qualité par la confiance et la proximité, au service de l'équipe, la caisse/agence et la Banque

Exemples de parcours pour y parvenir : Expérience réussie dans les différents métiers commerciaux du réseau + parcours EDD

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

Directrice/Directeur de caisse ou agence

LES COMPÉTENCES		
SAVOIR-FAIRE	**SAVOIRS**	**SAVOIR-ÊTRE**
Analyse financière	Conformité	Apprendre à apprendre
Maîtrise de risque	Droit	Assertivité
Management	Durabilité	Être acteur du collectif
Orientation client	Finance	Être centré client
Pilotage	Langues	Être force de proposition
Reporting	Marketing et communication	Être proactif
Travail en équipe	Offre	Être responsable
	Projet et innovation	Faire preuve de courage
	Ressources humaines	Faire preuve de flexibilité
	Sécurité	Faire preuve de leadership
	Stratégie	Faire preuve d'esprit critique
		Innovation
		Pédagogie
		Porter nos valeurs
		Savoir communiquer

Directrice/Directeur de caisse ou agence

SAVOIR-FAIRE	Définitions
Analyse financière	• Étudier l'environnement concurrentiel, juridique et fiscal du Groupe • Analyser les comptes du Groupe sous l'angle analytique, comprendre son fonctionnement et ses principaux ratios en vue d'une décision d'octroi de crédit • Identifier les leviers clés de l'analyse financière pour accélérer le processus de décision • Élaborer des synthèses à partir de l'analyse financière et émettre un avis motivé pour faciliter la prise de décision
Maîtrise de risque	• Piloter le risque dans le respect du corps de règle, définir et déployer les plans d'actions pour garantir une stratégie optimale de maîtrise du risque • Conseiller, orienter et accompagner les parties prenantes pour affiner les méthodologies de contrôle, d'analyse et de mise en œuvre au service de la prévention des dégradations • Garantir la maitrise des risques et le respect des normes règlementaires, définir les procédures et sécuriser les équilibres financiers • Modifier le corpus dans le respect des procédures et de la réglementation, animer la documentation sur le terrain et l'utiliser comme un levier d'amélioration et de performance
Management	• Fixer le cap, donner du sens, mettre la responsabilité au plus près du besoin et engager le collectif et sa diversité dans la performance collective • Susciter l'intelligence collective, impulser la dynamique d'innovation et animer l'équipe autour du projet et de son évolution • Entretenir une relation de confiance et de proximité, comprendre les besoins de l'équipe et leurs enjeux et apporter le soutien adéquat avec exemplarité et transparence • Piloter l'organisation en fonction des enjeux, actionner les ressources et compétences adéquates, anticiper et arbitrer dans un objectif de performance opérationnelle • Faire évoluer les pratiques professionnelles, identifier et révéler les talents, développer les compétences, et embarquer les collaborateurs dans une posture de remise en cause et d'évolution permanentes
Orientation client	• S'intéresser à ses clients et leur marché, comprendre leurs objectifs et leurs enjeux et animer une relation de proximité avec les différents interlocuteurs • Démontrer son rôle de référent sur le secteur par la qualité de l'expertise et du conseil apporté • Intégrer la complexité du besoin, co-construire la solution et structurer des offres complexes, garantir la qualité du service proposé • Exploiter la connaissance client, faire vivre une expérience client différente porteuse de valeur ajoutée

Directrice/Directeur de caisse ou agence

SAVOIR-FAIRE	Définitions
Pilotage	• Analyser l'environnement, comprendre les enjeux et définir la politique de l'entité dans le respect des orientations stratégiques • Co-construire la feuille de route avec l'équipe, la faire vivre sur le terrain et engager le collectif dans la mise en œuvre et la réussite du projet • Définir l'organisation et les ressources nécessaires, mesurer l'efficacité opérationnelle et garantir la performance économique, financière et sociale de l'entité • Anticiper, arbitrer et adapter les objectifs en fonction des risques, des priorités et des besoins • Partager et rendre compte du bon déroulement de l'activité, sensibiliser et mobiliser autour des enjeux et de leurs évolutions
Reporting	• Concevoir, suivre et faire évoluer les outils de reporting en lien avec l'activité et les évolutions réglementaires • Produire des reportings et des états de pilotage de qualité dans le respect des délais et en fonction des besoins des parties prenantes • Traduire les chiffres en préconisations accessibles, structurer le message en lien avec l'objectif et communiquer auprès des parties prenantes concernées
Travail en équipe	• Interagir dans un environnement pluridisciplinaire, animer un réseau professionnel et entretenir des relations constructives dans un objectif d'efficacité • S'engager au quotidien dans l'amélioration des pratiques professionnelles, transmettre son expérience et faciliter le développement des compétences dans un objectif de performance • S'investir au quotidien dans la dynamique d'équipe, et contribuer activement à la qualité des relations et à son bon fonctionnement • Communiquer avec efficacité, faciliter l'accès et le partage de l'information au service du collectif • Mobiliser les spécialisations adéquates en fonction du contexte et les animer en lien avec les besoins du collectif

Directrice/Directeur de caisse ou agence

Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maitriser 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 • Maitrise 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
	• 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

Directrice/Directeur de caisse ou agence

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

SAVOIRS	Compétences	Détails
	• Risques	• Cartographie des risques • Risques de marchés • Risques de taux • Risques opérationnels
Droit	• Droit civil	• Associations • Avant-contrats • Conséquences de l'inexécution du contrat • Contrats et obligations • Crédits ruineux • Devoir de conseil • Devoir d'information et de mise en garde • Droit d'adoption • Droit de la famille • Droit de la responsabilité civile • Droit des contrats de mariage • Droit des personnes • Droit et régimes matrimoniaux • Fraude • Identification et traitement des clauses abusives • Lésion • Libéralités • Nom • Résiliation • Responsabilités professionnelles • Sociétés • Successions • Tutorat • Validité des contrats

Directrice/Directeur de caisse ou agence

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

SAVOIRS	Compétences	Détails
	• 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
	• Droit des assurances	• Assurance décès • Assurance homme clé • Assurance responsabilité civile • Assurance-vie • Contentieux de l'assurance • Contrats individuels et collectifs • Des biens • Des personnes et des professionnels • Droit des contrats • Exclusions de garantie • Exécution du contrat d'assurance • Garanties • Incapacités • Sinistres

Directrice/Directeur de caisse ou agence

Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maitriser 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 international privé	• Capacités des personnes • Compétence territoriale des juridictions • Compétences linguistiques • Conflits de lois • Contrats internationaux • Droit international privé • Régimes matrimoniaux • Successions
	• 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

Directrice/Directeur de caisse ou agence

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

SAVOIRS	Compétences	Détails
	• 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
Durabilité	• Critères ESG	• Critères de gouvernance • Critères environnementaux • Critères sociaux
	• Diversité	• Diversité
	• 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
	• Partenariats sociétaux	• Associations • Coopération économique • Innovation sociale • Mécénat • Pratiques responsables
	• Politique et ambitions Groupe	• Agora et vie mutualiste

Directrice/Directeur de caisse ou agence

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

SAVOIRS	Compétences	Détails
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
	• Comptabilité générale	• Budgets • États comptables • Outils et logiciels de comptabilité • Réglementation et normes comptables • Techniques comptables • Techniques de comptabilité bancaire
	• Investissements ESG	
Langues	• Anglais	
Marketing et communication	• Communication élus	
	• Communication externe	
	• Etudes marketing	• Curation • Techniques d'analyse • Techniques de veille
Offre	• Animation de la relation client	• Conduite d'entretien • Dispositifs de communication • Négociation • Outil de requêtage FOCUS • Outils de pilotage et de suivi clients • Prospection et développement • SI décisionnel

Directrice/Directeur de caisse ou agence

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

SAVOIRS	Compétences	Détails
	• 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
	• 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

Directrice/Directeur de caisse ou agence

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

SAVOIRS	Compétences	Détails
	• 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 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
	• 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

Directrice/Directeur de caisse ou agence

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

SAVOIRS	Compétences	Détails
	• 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 • Tarificaiton des entreprises • Tarification des particuliers • Tarification des professionnels/agri • Tarification des services • Taux d'intérêt • Taux d'usure • Techniques de crédit
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
Ressources humaines	• Administration RH	• Gestion de l'alternance • Gestion des contrats de travail • Médecine du travail • Paie

Directrice/Directeur de caisse ou agence

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

SAVOIRS	Compétences	Détails
	• Animation de formation	• Pédagogie de formation • Transmission de compétences
	• 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
	• Développement des compétences et des parcours professionnels	• Évaluation des compétences • Gestion des carrières et des mobilités • Méthodologies et outils de gestion des compétences • Workforce planning
	• Diversité	• Handicap • Inclusion
	• Fins de carrière	
	• Mobilités internationales	• Dispositifs d'expatriation et de détachement • Gestion des expatriations et mobilités internationales • Rémunération, fiscalité et avantages sociaux des mobilités internationales
	• QVT	• Égalité professionnelle • Gestion et prévention des RPS • Réglementation et indicateurs • Santé et bien-être au travail
	• Recrutement	• Alternance • Communication de recrutement • Conduite d'entretien • Marque employeur • Onboarding • Sourcing • Techniques de recrutement
	• SIRH	• Outils et dispositifs de pilotage RH
Sécurité	• PSH	
	• Réglementation HSE	• Normes HSE
	• Secours à la personne	• Consignes de sécurité • N° d'urgence • SST • Techniques et procédures d'évacuation

Directrice/Directeur de caisse ou agence

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

SAVOIRS	Compétences	Détails
	• 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
	• Service sécurité site	
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 financière	• Politique de gestion • Politique de valorisation d'actifs • Politique d'investissement
	• 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

Directrice/Directeur de caisse ou agence

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'identifie les méthodes et approches qui permettent d'accompagner au mieux quelqu'un d'autre • Je construis mes stratégies d'accompagnement en fonction des besoins de mes interlocuteurs • J'encourage le partage de nouveaux enseignements avec les autres
Assertivité **Capacité à exprimer ses pensées et ses besoins sans agressivité, sans passivité, sans manipulation**	• J'adopte avec aisance une posture constructive, raisonnable et pragmatique en toute circonstance • Je communique de manière ouverte, claire, réfléchie et argumentée • Je m'appuie sur mon écoute active et ma prise de recul pour faire les meilleurs choix • Mon in
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 fédère le travail de mes collaborateurs dans la bienveillance • Je fais en sorte d'être juste dans mon approche • Je donne du sens au collectif
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 fais du service client la priorité de mon équipe • Je fais en sorte que mes objectifs soient en adéquation avec le service client
Être force de proposition **Capacité à proposer une solution réalisable en fonction du temps, des moyens et des outils mis à disposition**	• J'encourage les équipes à être force de proposition • Je valorise les idées nouvelles • J'intègre les propositions dans une démarche d'amélioration continue
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 prends des décisions stratégiques qui ont un impact significatif sur l'organisation • J'évalue les risques et les opportunités de manière proactive et mets en place des plans d'actions adaptés • J'anticipe les tendances futures et les perturbations potentielles et anticipe les changements nécessaires pour assurer la pérennité de l'organisation

Directrice/Directeur de caisse ou agence

SAVOIR ETRE	Définitions
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 guide et accompagne mes collaborateurs pour les faire évoluer • Je partage une vision tournée vers l'amélioration continue • Je sais faire confiance et déléguer
Faire preuve de courage **Capacité à affronter résolument les questions difficiles et dire ce qui doit être dit**	• J'aborde les problèmes complexes avec confiance et optimisme • Je m'efforce de les résoudre de manière urgente • Je sais prendre des décisions difficiles ou impopulaires pour le bien de l'organisation • Je suis reconnu pour mon courage, apprends aux autres comment défendre ce à quoi ils croient face à l'adversité ou à l'opposition
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**	• J'accompagne et motive mon équipe pour qu'elle s'adapte aux changements organisationnels dans un contexte d'incertitude et de contradictions • J'évalue les impacts des changements sur l'ensemble de l'organisation et ajuste les plans d'actions en conséquence • J'encourage une culture de l'innovation et de la créativité pour stimuler l'adaptabilité et la flexibilité au sein de l'organisation
Faire preuve de leadership **Capacité à guider, faire adhérer et inspirer des individus ou organisations dans le but d'atteindre certains objectifs**	• Je donne du sens, j'inspire, partage et fais comprendre la stratégie • J'incite le partage des connaissances dans l'équipe et j'encourage l'apprentissage coopératif • J'accompagne l'acquisition ou la mise en œuvre de nouvelles pratiques par un feedback régulier et constructif • Je laisse la place à l'erreur et en tire les enseignements et axes de progrès
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 évènements**	• Je réalise une analyse documentée et poussée en vue de construire des stratégies de développement ou de mise en œuvre • J'encourage l'esprit critique au sein de mon équipe

Directrice/Directeur de caisse ou agence

SAVOIR ETRE	Définitions
Innovation **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**	• Je motive les autres à trouver des moyens innovants pour relever les défis • J'offre un soutien et des ressources pour promouvoir les idées pertinentes et leur mise en œuvre • J'encourage la diversité des idées afin de promouvoir l'innovation
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'utilise la méthode pédagogique la plus adaptée pour susciter l'envie d'apprendre auprès de mon interlocuteur • J'intègre la progression pédagogique dans l'apprentissage pour rassurer et encourager • Je transmets mes connaissances et compétences avec succès en levant les doutes et les craintes auprès de mon interlocuteur
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 fais preuve d'exemplarité et transmets mon engagement à l'ensemble de mes collaborateurs • J'utilise les valeurs clés pour construire une dynamique collective
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**	• J'utilise mes capacités à communiquer pour obtenir l'adhésion • Je sais accompagner et être pédagogue • Je sais impulser une dynamique