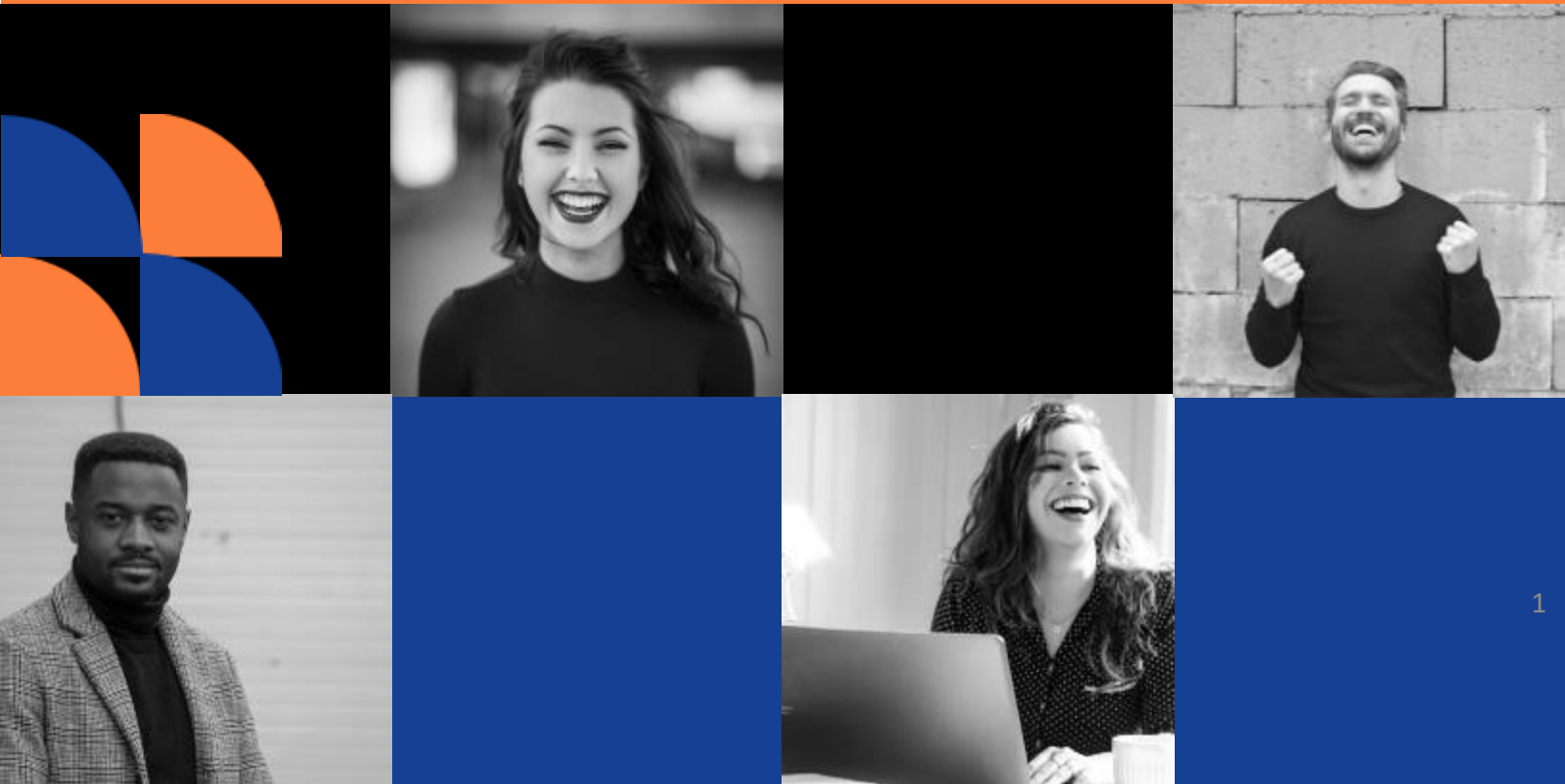


Mon Métier de Gestionnaire de portefeuille contentieux



Gestionnaire de portefeuille contentieux



VOS ROLES ET VOS ENJEUX

Vous accompagnez les caisses/agences dans la préservation de leurs intérêts. Vous assurez le recouvrement des créances litigieuses ou compromises au mieux des intérêts de l'entreprise dans une démarche constructive avec les clients et les parties prenantes. Vous identifiez les stratégies de recouvrement appropriées en fonction des situations. Vous engagez les procédures judiciaires en étroite relation avec les auxiliaires de justice, suivez l'évolution des procédures collectives directement avec les administrateurs et mandataires judiciaires, et veillez à l'image de l'entreprise et au respect des délais légaux tout au long de la procédure. En fonction du contexte, vous gérez également les dossiers d'atteinte à la responsabilité de l'entreprise et garantisiez la qualité de la position «défendeur» en interface avec les parties concernées. Partenaire des caisses/agences, vous êtes par ailleurs conseil des équipes commerciales dans l'anticipation et la sécurisation de leurs risques. Vous représentez la raison d'être du Groupe, son image et ses valeurs auprès d'un réseau interne que vous développez par la confiance.

VOS RESPONSABILITÉS

- Vérifier, rechercher et analyser la cohérence des informations transmises pour permettre une analyse exhaustive des dossiers confiés.
- Définir, mener les actions adaptées pour optimiser le recouvrement des créances en tenant compte de la situation et des échéances légales
- Négocier des opportunités de règlement à l'amiable en veillant à garantir les intérêts de l'entreprise
- Mobiliser les avocats référents, engager les procédures judiciaires et respecter le formalisme requis
- Suivre, formaliser l'avancement des procédures avec les outils dédiés et intervenir si besoin
- Évaluer l'intérêt de recours suite à décision de justice
- Proposer, ajuster les provisionnements en conformité avec les procédures internes et réglementations en vigueur
- Piloter les dossiers défendeurs en intégrant les impacts liés aux risques opérationnels
- Entretenir un réseau de qualité auprès des services internes et partenaires externes dans un objectif d'efficacité et de performance du service contentieux
- Entretenir une veille permanente de l'actualité juridique du contentieux bancaire au profit de l'efficacité et du conseil apporté
- Se former et développer ses compétences pour consolider sa légitimité et son rôle au service des activités de gestion du contentieux

Exemples de parcours pour y parvenir : Coursus juridique et/ou expérience dans un ou plusieurs métiers juridiques, supports du contrôle permanent ou de la direction des risques

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



Gestionnaire de portefeuille contentieux



LES COMPÉTENCES		
SAVOIR-FAIRE	SAVOIRS	SAVOIR-ÊTRE
Analyse financière	Conformité	Apprendre à apprendre
Analyse	Droit	Assertivité
Gestion de risque	Durabilité	Être acteur du collectif
Gestion des recours, sinistres et litiges	Finance	Être centré client
Négociation	Langues	Être proactif
Qualité	Middle & back office	Être responsable
Travail en équipe	Offre	Faire preuve de courage
	Projet et innovation	Faire preuve de flexibilité
	Sécurité	Faire preuve d'esprit critique
	Stratégie	Porter nos valeurs
		Savoir communiquer

Gestionnaire de portefeuille contentieux



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
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
Gestion de risque	• Déceler les différentes natures de risques en lien avec l'environnement, étudier la structure des risques et évaluer leurs enjeux et conséquences dans une approche court et long terme • Définir les arbitrages et prendre les décisions adaptées et s'assurer de leur mise en œuvre et du respect des échéances • Entretenir un lien étroit de proximité et accompagner le client dans son approche de la prévention de dégradations des risques
Gestion des recours, sinistres et litiges	• Collecter les données du sinistre ou du litige, identifier le contexte, les parties prenantes, l'environnement et les enjeux, confirmer la qualité des données recueillies • Évaluer l'éventualité du recours ou du contentieux, définir la procédure optimale, instruire le dossier et accompagner l'assuré dans les différentes étapes de traitement de son dossier et de ses difficultés • Mobiliser l'ensemble des parties prenantes en fonction des orientations prises et conduire l'instruction jusqu'à l'indemnisation dans un objectif de satisfaction et de fidélisation de l'assuré
Négociation	• Identifier les objectifs des différentes parties prenantes, anticiper les objections et préparer les solutions alternatives • Donner envie d'avancer ensemble dans la négociation, créer un climat de confiance favorable à la discussion • Adapter son argumentation à la situation et aux besoins, tenir ses positions, les exprimer avec clarté à l'oral comme à l'écrit • Proposer les solutions adéquates, viser le compromis et aboutir à une conclusion satisfaisante aux parties

Gestionnaire de portefeuille contentieux



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
Travail en équipe	• Interagir dans un environnement pluridisciplinaire, identifier et mobiliser les spécialisations adéquates dans un objectif d'efficacité • S'investir dans la dynamique d'équipe, participer à la qualité des informations transmises et s'engager dans le bon fonctionnement au quotidien • Partager son expérience, transmettre son savoir et contribuer au développement des compétences de l'équipe • Développer et entretenir un réseau interne basé sur la confiance et la qualité de la relation

Gestionnaire de portefeuille contentieux



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, DGFI
	• 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

Gestionnaire de portefeuille contentieux



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
	• 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

Gestionnaire de portefeuille contentieux



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 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

Gestionnaire de portefeuille contentieux



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 immobilier	• Assurance • Baux commerciaux • Construction • Copropriétés • Location • Transaction • Urbanisme
	• 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

Gestionnaire de portefeuille contentieux



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 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
Durabilité	• Critères ESG	• Critères de gouvernance • Critères environnementaux • Critères sociaux
	• Enjeux sociaux et sociétaux	• Culture • Diversité • Égalité • Handicap • Inclusion • Précarité • Vivre ensemble
	• 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

Gestionnaire de portefeuille contentieux



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
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
	• Consolidation	• États financiers consolidés • Intégration fiscale • Obligations légales et réglementaires • Techniques de consolidation
	• Économétrie	• Macroéconométrie • Méthode d'économétrie • Microéconométrie • Modèles économétriques
	• Ingénierie financière	• Due diligence • Montages de financement • Structuration de la dette • Structuration de la marge • Structuration des performances financières
	• Investissements ESG	
	• ISR	• Indicateurs ISR

Gestionnaire de portefeuille contentieux



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
	• 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	
	• Opérations de capital	• Corporate finance • LBO • M&A - techniques d'acquisition • M&A - techniques de fusion • Private equity • Valorisation d'entreprise
	• Valorisation d'entreprise	• Analyse financière boursière • Financements spécialisés - syndication • Financements spécialisés et produits structurés • Valorisation d'entreprise
Langues	• Anglais	
Middle & back office	• Bureautique hors Pack Office	
	• Bureautique Pack Office	• Gestion de données - ACCES • Messagerie - OUTLOOK • Publication - POWERPOINT • Tableur - EXCEL • Traitement de texte - WORD
	• Outils et procédures de gestion	• Outils de gestion • Procédures de gestion

Gestionnaire de portefeuille contentieux



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	• 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
	• 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

Gestionnaire de portefeuille contentieux



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

Gestionnaire de portefeuille contentieux



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
	• 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
Projet et innovation	• Innovation	• Techniques d'idéation
	• 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
Sécurité	• Réglementation HSE	• Normes HSE

Gestionnaire de portefeuille contentieux



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
	• 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
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 industrielle	• Politique engineering • Stratégie de production
	• 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

Gestionnaire de portefeuille contentieux



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
	• Stratégie R&D	• Stratégie de développement • Stratégie de recherche
	• Stratégie RH	• Politique marque employeur • Stratégie de développement humain • Stratégie de learning et development • Stratégie sociale
	• Stratégie sociétale et environnementale	• Politique environnementale • Politique sociétale

Gestionnaire de portefeuille contentieux



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 mets en œuvre des attitudes d'expression et d'affirmation de soi sur un mode serein • J'adopte une communication non violente, un langage corporel, verbal et paraverbal facilitant l'échange dans un esprit de coopération
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

Gestionnaire de portefeuille contentieux



SAVOIR ETRE	Définitions
Faire preuve de courage Capacité à affronter résolument les questions difficiles et dire ce qui doit être dit	• Je suis connu pour exprimer mes opinions de façon directe et respectueuse • Je communique ce qui doit être dit • Je témoigne d'une maîtrise face aux désaccords ou aux défis • Je me montre prêt à apprendre et à résoudre les problèmes • Je sais dire "non" et l'assume
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
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