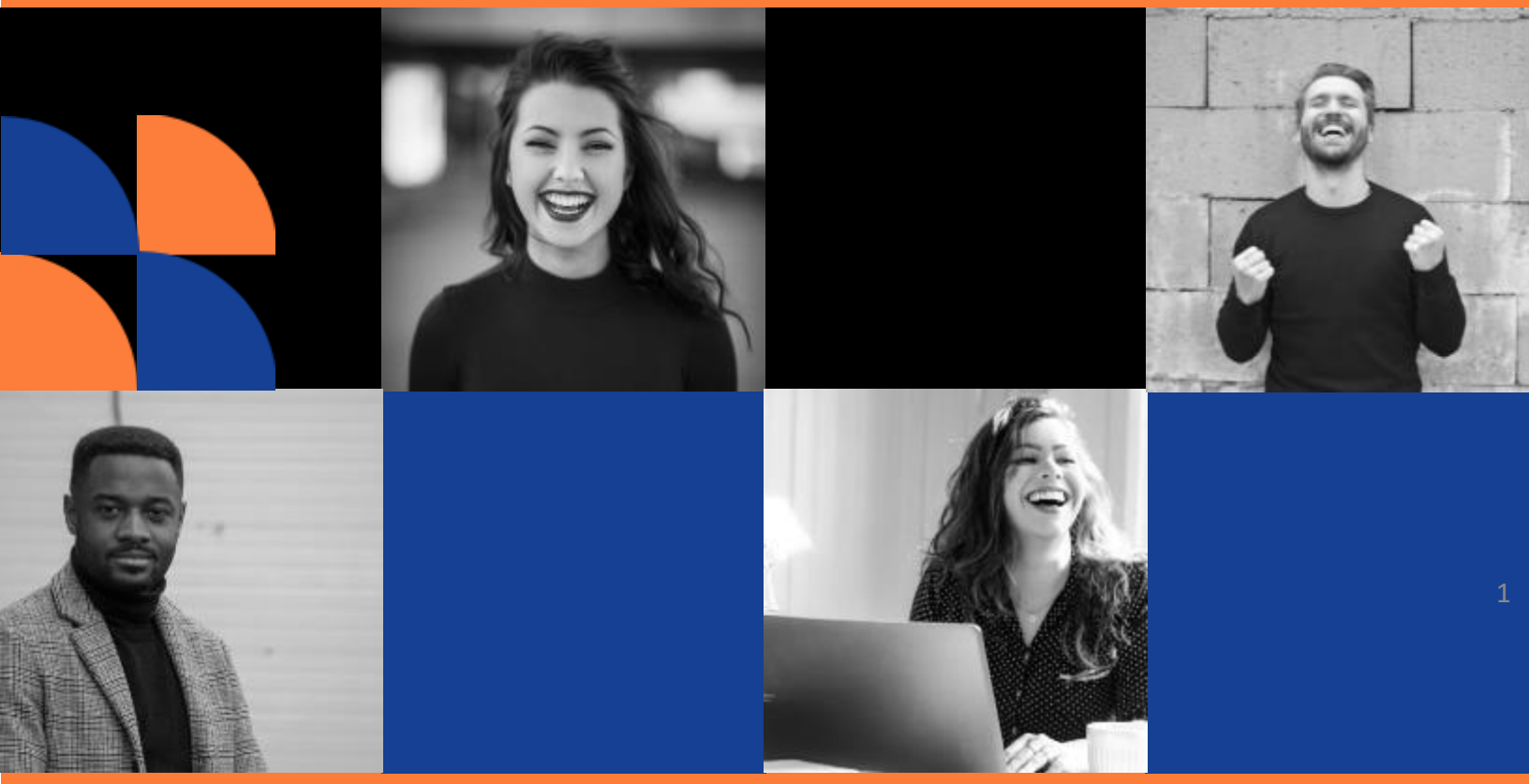
Mon Métier de
Responsable d'équipe



Avril 2025

Responsable d'équipe

VOS ROLES ET VOS ENJEUX

Manager de terrain, vous pilotez des projets et des applications, en interface entre la Direction et l'opérationnel. Vous encadrez et animez une équipe avec des objectifs définis, et garantissez l'atteinte des résultats en terme de performance, de qualité de service et d'efficience des livrables. Vous garantissez l'atteinte des résultats, le respect des coûts et les délais. Vous accompagnez votre équipe dans son développement, vous l'engagez dans la conduite des projets et dans la gestion du parc applicatif. Proche de la technique et du fonctionnel, vous organisez, contrôlez et coordonnez les activités et les processus, dans une dynamique d'amélioration continue et de maîtrise du risque. Vous faîtes évoluer votre organisation en lien avec les besoins de l'activité et garantissez la qualité des moyens apportés. Vous représentez votre équipe auprès de l'organisation interne, vous assurez également un rôle de relais auprès des clients externes, et facilitez les relations et interfaces avec toutes les parties prenantes.

VOS RESPONSABILITÉS

- Piloter l'activité, les projets et les objectifs opérationnels de l'équipe au quotidien
- Animer une équipe pluridisciplinaire, impliquer et susciter l'engagement et la performance au service des projets, des applications et du client
- Apporter le support nécessaire aux équipes en fonction des besoins, challenger les solutions techniques et faciliter la conduite des projets
- Gérer l'organisation des effectifs, ajuster et arbitrer en fonction des besoins
- Garantir la conformité des projets, applications, processus et livrables ainsi que la maîtrise des risques, et valider les projets à livrer
- Mobiliser les équipes dans l'amélioration permanente de la qualité du service client et susciter l'adhésion
- Accompagner le développement des compétences et des pratiques professionnelles, susciter l'envie d'apprendre et faciliter les projets professionnels
- Suivre les indicateurs de pilotage des activités de l'équipe, rendre compte, communiquer et argumenter si besoin
- Conduire des projets d'évolution et intégrer les nouveaux process dans l'activité au quotidien
- Veiller aux évolutions des métiers en lien avec les orientations de l'entreprise, et anticiper les évolutions techniques et de marché
- Entretenir un réseau professionnel par la confiance, au service des équipes, et faciliter les échanges

Exemples de parcours pour y parvenir : Expérience réussie en animation et conduite de projets

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

Responsable d'équipe

LES COMPÉTENCES		
SAVOIR-FAIRE	**SAVOIRS**	**SAVOIR-ÊTRE**
Conseil	Conformité	Apprendre à apprendre
Innovation	Durabilité	Assertivité
Management	Langues	Être acteur du collectif
Orientation client interne	Middle & back office	Être centré client
Pilotage	Projet et innovation	Être force de proposition
Qualité	Qualité	Être proactif
Reporting	Ressources humaines	Être responsable
Travail en équipe	Sécurité	Faire preuve de courage
	SI & DATA	Faire preuve de flexibilité
	Stratégie	Faire preuve de leadership
		Faire preuve d'esprit critique
		Innovation
		Porter nos valeurs
		Savoir communiquer

Responsable d'équipe

SAVOIR-FAIRE	Définitions
Conseil	• Comprendre les besoins du client interne et intégrer les impacts de son environnement sur l'activité concernée • Identifier les besoins d'accompagnement des parties prenantes, valider le cadre d'intervention et apporter le soutien adéquat • Prendre de la hauteur et apporter les solutions adéquates en fonction du besoin, expliquer et accompagner pour faciliter l'appropriation • Aider à la prise de décision au service du développement de l'activité et de la prévention des risques
Innovation	• Être force de proposition, apporter un soutien approprié et contribuer à l'amélioration des pratiques et de l'organisation • S'intéresser aux pratiques extérieures, s'inspirer et faire évoluer l'organisation pour accroître l'efficacité • Réinterroger les modèles en place et véhiculer l'ouverture d'esprit et l'agilité comme levier de performance au quotidien
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 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
Pilotage	• Définir la feuille de route en fonction de la stratégie et l'environnement de l'entité, conduire sa mise en œuvre opérationnelle • Structurer l'organisation adéquate, mobiliser les équipes et animer l'activité au quotidien dans un objectif de qualité, de coût et de respect des délais • Suivre les indicateurs, mesurer l'efficacité opérationnelle et garantir le bon déroulement de la feuille de route • Anticiper les évolutions et arbitrer en fonction du besoin, des objectifs et des enjeux

Responsable d'équipe

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	• Produire des tableaux de bord pour suivre les niveaux de service, de conformité et de maitrise des risques • Structurer l'information, présenter et expliquer les résultats et s'assurer de la bonne compréhension par l'ensemble des parties prenantes • Garantir la fiabilité des données transmises, argumenter ses choix avec efficacité et justifier la pertinence des propositions
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

Responsable d'équipe

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 • Déclaration de soupçon • Droits de communications • 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
	• Conformité réglementaire	• Certifications et formations réglementaires • Conformité fiscale • Directive MIF / RG AMF • Externalisation • Finance durable - ESG • Protection des investisseurs et transparence de marchés • Règlement MAR • Réglementation américaine • RGPD • Veille réglementaire
	• Dispositifs tutélaires et de contrôle	• Contrôle de second niveau CINTMT • Relations avec les autorités de tutelle • Reporting
Durabilité	• Critères ESG	• Critères de gouvernance • Critères environnementaux • Critères sociaux
	• Enjeux sociaux et sociétaux	• Culture • Diversité • Égalité • Handicap • Inclusion • Précarité • Vivre ensemble
	• Environnement	• Climat • Écologie

Responsable d'équipe

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
	• Mutualisme	• Raison d'être et valeurs • Spécificités du modèle et ses axes d'évolutions • Structure organisationnelle
	• Politique et ambitions Groupe	• Agora et vie mutualiste
Langues	• Anglais	
Middle & back 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
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
	• MOA	
Qualité	• Pilotage qualité	• Gestion de la qualité • Normes & Systèmes Qualité • Reporting qualité
Ressources humaines	• Administration RH	• Gestion de l'alternance • Gestion des contrats de travail • Médecine du travail • Paie
	• 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 • Strategic Workforce Planning

Responsable d'équipe

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
	• 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 • 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
	• 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

Responsable d'équipe

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 incendie	• Alerte incendie • Cheminement d'évacuation • Manipulation extincteurs
	• Service sécurité site	
SI & DATA	• MOA	• Gestion de projets • MOA outils d'alimentation des dispositifs • MOA outils de suivi de la performance des dispositifs • MOA SI Décisionnel • Pilotage projet visant à développer des outils de suivi de la performance des dispositifs • Proposition d'évolutions/recensement des besoins utilisateurs (données, outils d'exploitation)/diffusion de la connaissance) • Proposition d'évolutions/recensement des besoins utilisateurs/accompagnement de la MOE dans l'implémentation des améliorations
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 RH	• Politique marque employeur • Stratégie de développement humain • Stratégie de learning et development • Stratégie sociale
	• Stratégie sociétale et environnementale	• Politique environnementale • Politique sociétale

Responsable d'équipe

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'exploite les différents processus d'apprentissage pour optimiser le développement de mes compétences • Je m'engage en pratiquant et appliquant les nouvelles connaissances • Je partage de nouveaux enseignements avec les autres
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 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'explique habilement comment mes propres idées et solutions peuvent faire avancer les intérêts des autres et répondent à leurs préoccupations
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
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

Responsable d'équipe

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**	• 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**	• J'identifie et je comprends l'origine des émotions qui sous-tendent les réactions de l'autre que je sois impliqué ou non • Je facilite l'apprentissage en faisant réfléchir mes interlocuteurs de la manière la mieux adaptée à la situation
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
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 fais des propositions pour éviter que le même problème se répète à l'avenir • Je teste les idées innovantes sous des angles multiples et variés • J'anticipe les prochains défis en agissant dès maintenant • Je prends des risques afin de mener à bien les innovations

Responsable d'équipe

SAVOIR ETRE	Définitions
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**	• Je sais mobiliser mon auditoire • Je communique sur des sujets complexes • Je porte mon discours avec conviction