

# Mon Métier de Responsable de projets



# Responsable de projets



## **VOS ROLES ET VOS ENJEUX**

Vous pilotez et coordonnez un ou plusieurs projets simultanément. Vous recueillez et analysez les besoins des clients, supervisez l'atteinte des objectifs en collaboration avec les responsables métiers. Vous assurez le suivi des indicateurs et veillez au respect du budget. Votre rôle est essentiel pour la mise en œuvre réussie des projets, nécessitant une expertise en gestion de projet, des compétences en coordination d'équipes et une capacité à interagir avec divers interlocuteurs. Vous êtes moteur dans l'avancement et la réussite des projets stratégiques du Groupe.

## **VOS RESPONSABILITÉS**

- Piloter et coordonner un ou plusieurs projets simultanément au sein de Crédit Mutuel Alliance Fédérale
- Analyser et comprendre les besoins des clients internes et externes pour définir les objectifs du projet
- Élaborer et suivre les indicateurs de performance tout au long du cycle de vie du projet
- Assurer le respect du budget et des coûts alloués à chaque projet
- Collaborer étroitement avec les responsables métiers pour atteindre les objectifs fixés
- Gérer les risques et les imprévus liés aux projets, en proposant des solutions adaptées
- Rendre compte régulièrement de l'avancement des projets à la direction de Crédit Mutuel Alliance Fédérale
- Veiller à l'alignement des projets avec la stratégie globale de Crédit Mutuel Alliance Fédérale
- Contribuer à l'amélioration continue des processus de gestion de projet au sein de l'organisation

Exemples de parcours pour y parvenir : Formation en gestion de projet et expérience en management d'équipe. Maîtrise des outils de gestion de projet.

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



# Responsable de projets



LES COMPÉTENCES		
SAVOIR-FAIRE	SAVOIRS	SAVOIR-ÊTRE
Analyse	Conformité	Apprendre à apprendre
Conduite de projet	Droit	Assertivité
Gestion du changement	Durabilité	Être acteur du collectif
Gestion	Langues	Être centré client
Management transversal	Offre	Être force de proposition
Négociation	Projet et innovation	Être proactif
Orientation client interne	Sécurité	Être responsable
Pilotage	Stratégie	Faire preuve de courage
Planification		Faire preuve de flexibilité
Reporting		Faire preuve de leadership
Travail en équipe		Faire preuve d'esprit critique
		Innovation
		Pédagogie
		Savoir communiquer



SAVOIR-FAIRE	Définitions
<b>Analyse</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Détecter et recenser les informations, veiller à leur exhaustivité et prendre en compte la durée de vie de la donnée dans l'analyse</li><li>• Combiner les sources d'informations, mener les études adéquates, mettre en perspective le sujet et son contexte et comprendre leurs enjeux</li><li>• Faire preuve d'un regard critique dans l'étude du sujet, associer les parties prenantes concernées et évaluer les scénarii opportuns et leurs impacts</li><li>• Formaliser et transmettre les conclusions et préconisations adéquates dans un objectif de qualité et de performance</li></ul>
<b>Conduite de projet</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comprendre le périmètre projet, sa complexité, ses enjeux et interdépendances avec d'autres projets, apporter conseil et soutien dans le cadrage et les objectifs et faciliter les conditions de réussite</li><li>• Structurer l'équipe, les moyens et l'organisation appropriés, établir le plan de charge dans une logique de satisfaction client et de qualité, et décliner la feuille de route</li><li>• Proposer les solutions optimales et les faire évoluer dans le respect du besoin et de son environnement, aiguiller les parties prenantes dans les orientations à privilégier</li><li>• Prioriser, arbitrer et engager l'équipe dans le bon déroulement des étapes, coordonner les travaux et garantir la qualité des livrables</li><li>• Assurer la promotion, la valeur-ajoutée et la qualité du service apporté durant toute la vie du projet, communiquer sur l'avancement et mettre l'information à disposition des parties prenantes concernées</li></ul>
<b>Gestion du changement</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Réaliser un audit socio-fonctionnel et évaluer les interactions et les relations entre les individus, les groupes et les processus au sein de l'organisation, afin de comprendre les besoins, les attentes et les comportements des collaborateurs, et de mettre en évidence les opportunités de développement et les risques potentiels</li><li>• Définir les objectifs stratégiques du changement, les opportunités de croissance et les menaces potentielles pour l'organisation</li><li>• Élaborer un plan de gestion du changement en mettant en place une approche structurée et proactive pour gérer l'impact du changement sur les individus, les groupes et les processus au sein du Groupe.</li><li>• Identifier et gérer les résistances au changement, comprendre les obstacles et les oppositions qui peuvent surgir lors de la mise en œuvre du changement</li><li>• Évaluer l'impact du changement et analyser les résultats et les effets du changement sur l'organisation</li></ul>
<b>Gestion</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Recenser et structurer les informations, valider l'exhaustivité et de la fiabilité des éléments</li><li>• Maîtriser les procédures et les outils, véhiculer les bonnes pratiques de gestion</li><li>• Traiter les dossiers, intégrer leur spécificité, solliciter les différents intervenants dans un objectif d'efficacité, de conformité et de qualité de service</li><li>• Participer au reporting, transmettre les informations et proposer des améliorations de process auprès des bons interlocuteurs</li></ul>



SAVOIR-FAIRE	Définitions
<b>Management transversal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poser les objectifs, identifier les spécialités et les moyens nécessaires et conduire la feuille de route</li> <li>• Mobiliser l'intelligence collective dans la réalisation de la feuille de route et l'atteinte des objectifs</li> <li>• Manifester sa curiosité, son intérêt pour l'autre, son contexte et son environnement, valoriser son rôle et sa valeur-ajoutée dans le projet</li> <li>• Faciliter la coopération, garantir la cohésion, communiquer et engager le collectif dans l'efficience</li> <li>• Prodiguer le conseil le plus adapté, partager son savoir et ses expériences au service du terrain et du développement des compétences</li> </ul>
<b>Négociation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interagir avec la multiplicité des parties prenantes et leurs conseils, identifier les besoins comprendre les différents scénarii et préparer les différentes solutions</li> <li>• Favoriser la discussion malgré le caractère conflictuel de la situation pour permettre l'adhésion de l'autre partie</li> <li>• Éviter les blocages pour favoriser la discussion, argumenter en tenant compte de la singularité des interlocuteurs</li> <li>• Repérer les opportunités de négociation, conclure et définir les termes et conditions finaux de l'accord</li> </ul>
<b>Orientation client interne</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'intéresser à son client et ses parties prenantes, comprendre leurs objectifs et leurs enjeux et intégrer la complexité du besoin</li> <li>• Se positionner au service du besoin, être proactif et apporter son soutien dans une logique de co-construction et de performance collective</li> <li>• Mobiliser les moyens et ressources appropriés, mettre à disposition son expertise et animer une relation de proximité</li> <li>• Se placer au niveau de l'interlocuteur et de ses parties prenantes, garantir la qualité du service proposé et veiller à la satisfaction client</li> </ul>
<b>Pilotage</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intégrer l'environnement et ses enjeux aux objectifs de politique générale et définir la stratégie opérationnelle</li> <li>• Promouvoir le projet d'entreprise, donner du sens et engager le collectif dans sa mise en œuvre et sa réussite</li> <li>• Anticiper les évolutions, décider les arbitrages nécessaires et décliner les plans d'actions adéquats</li> <li>• Maîtriser la performance opérationnelle, rendre compte et engager la responsabilité de l'activité</li> </ul>
<b>Planification</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intégrer le contexte du projet et des parties prenantes, structurer les différentes étapes et poser les jalons</li> <li>• Répartir les missions, organiser leur mise en œuvre et garantir leur bon déroulement dans un objectif qualité/coût</li> <li>• Anticiper et analyser les écarts, prioriser et adapter la feuille de route et garantir la bonne réalisation du projet</li> </ul>



SAVOIR-FAIRE	Définitions
<b>Reporting</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Produire des tableaux de bord pour suivre les niveaux de service, de conformité et de maîtrise des risques</li><li>• Structurer l'information, présenter et expliquer les résultats et s'assurer de la bonne compréhension par l'ensemble des parties prenantes</li><li>• Garantir la fiabilité des données transmises, argumenter ses choix avec efficacité et justifier la pertinence des propositions</li></ul>
<b>Travail en équipe</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Interagir dans un environnement pluridisciplinaire, animer un réseau professionnel et entretenir des relations constructives dans un objectif d'efficacité</li><li>• S'engager au quotidien dans l'amélioration des pratiques professionnelles, transmettre son expérience et faciliter le développement des compétences dans un objectif de performance</li><li>• S'investir au quotidien dans la dynamique d'équipe, et contribuer activement à la qualité des relations et à son bon fonctionnement</li><li>• Communiquer avec efficacité, faciliter l'accès et le partage de l'information au service du collectif</li><li>• Mobiliser les spécialisations adéquates en fonction du contexte et les animer en lien avec les besoins du collectif</li></ul>

# Responsable de projets



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

SAVOIRS	Compétences	Détails
<b>Conformité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Risques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cartographie des risques</li> <li>• Risques de marchés</li> <li>• Risques de taux</li> <li>• Risques opérationnels</li> </ul>
<b>Droit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Droit des affaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Droit commercial</li> <li>• Droit d'auteur</li> <li>• Droit de la concurrence</li> <li>• Droit de la distribution</li> <li>• Droit de la propriété intellectuelle</li> <li>• Droit de la protection des données</li> <li>• Droit de l'identité de marque</li> <li>• Droit des contrats</li> <li>• Droit des dessins</li> <li>• Droit des marques</li> <li>• Droit des sociétés</li> <li>• Gestion des contentieux</li> <li>• RGPD</li> </ul>
<b>Durabilité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Critères ESG</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Critères de gouvernance</li> <li>• Critères environnementaux</li> <li>• Critères sociaux</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diversité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diversité</li> <li>• Handicap</li> <li>• Inclusion</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enjeux sociaux et sociétaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Culture</li> <li>• Diversité</li> <li>• Égalité</li> <li>• Handicap</li> <li>• Inclusion</li> <li>• Précarité</li> <li>• Vivre ensemble</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Environnement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Climat</li> <li>• Décarbonation</li> <li>• Écologie</li> <li>• Pollution</li> <li>• Ressources naturelles</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Évaluation des engagements ESG</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicateurs d'évaluation des pratiques responsables</li> <li>• Management environnemental</li> <li>• Outils et méthodologies d'évaluation des politiques et actions</li> </ul>

# Responsable de projets



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

SAVOIRS	Compétences	Détails
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mutualisme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Raison d'être et valeurs</li> <li>• Spécificités du modèle et ses axes d'évolutions</li> <li>• Structure organisationnelle</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partenariats sociétaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Associations</li> <li>• Coopération économique</li> <li>• Innovation sociale</li> <li>• Mécénat</li> <li>• Pratiques responsables</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique et ambitions Groupe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agora et vie mutualiste</li> </ul>
<b>Langues</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anglais</li> </ul>	
<b>Offre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Animation de la relation client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conduite d'entretien</li> <li>• Dispositifs de communication</li> <li>• Négociation</li> <li>• Outil de requêtage FOCUS</li> <li>• Outils de pilotage et de suivi clients</li> <li>• Prospection et développement</li> <li>• SI décisionnel</li> </ul>
<b>Projet et innovation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conduite de projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construction et gestion de budget</li> <li>• Gestion du changement</li> <li>• Méthodologie de construction de projet</li> <li>• Outils et méthodes de reporting</li> <li>• Planification</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Innovation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Techniques d'idéation</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intelligence collective</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitation</li> <li>• Outils d'animation</li> <li>• Techniques d'animation d'ateliers d'IC</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MOA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Outils de suivi de la performance des dispositifs</li> <li>• SI Décisionnel</li> <li>• Techniques de gestion de projets MOA</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MOE</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pilotage de la transformation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition / structuration de projet de transformation</li> <li>• Gestion des parties prenantes</li> <li>• Planification de la transformation</li> <li>• Reporting transformation</li> <li>• Techniques et processus de transformation</li> </ul>

# Responsable de projets



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

SAVOIRS	Compétences	Détails
<b>Sécurité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réglementation HSE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normes HSE</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secours à la personne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consignes de sécurité</li> <li>• N° d'urgence</li> <li>• SST</li> <li>• Techniques et procédures d'évacuation</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sécurité des biens et des personnes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conditions d'accès dans les locaux</li> <li>• Discrétion</li> <li>• Dispositif d'urgence</li> <li>• Dispositifs de protection</li> <li>• Environnement de travail</li> <li>• N° d'appel CRITEL ou PC Sécurité</li> <li>• Vigilance</li> <li>• VIGIPIRATE</li> </ul>
<b>Stratégie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sécurité incendie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alerte incendie</li> <li>• Cheminement d'évacuation</li> <li>• Manipulation extincteurs</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie d'entreprise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie de croissance</li> <li>• Stratégie de gouvernance</li> <li>• Stratégie d'innovation</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie des systèmes d'information</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie data</li> <li>• Stratégie digitale</li> <li>• Stratégie IT</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie opérationnelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique de sécurité</li> <li>• Stratégie achats</li> <li>• Stratégie immobilière</li> <li>• Stratégie qualité</li> <li>• Stratégie supply chain</li> </ul>	



SAVOIR ETRE	Définitions
<p><b>Apprendre à apprendre</b></p> <p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• J'associe les feedbacks et mes analyses personnelles afin de disposer d'une vision objective de mes forces et faiblesses et définir les méthodes les plus adaptées à mon apprentissage</li> <li>• Je modifie les comportements que j'adopte habituellement en phase d'apprentissage</li> </ul>
<p><b>Assertivité</b></p> <p>Capacité à exprimer ses pensées et ses besoins sans agressivité, sans passivité, sans manipulation</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je mets en œuvre des attitudes d'expression et d'affirmation de soi sur un mode serein</li> <li>• J'adopte une communication non violente, un langage corporel, verbal et paraverbal facilitant l'échange dans un esprit de coopération</li> </ul>
<p><b>Être acteur du collectif</b></p> <p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• J'organise un travail commun en m'appuyant sur les compétences de chacun</li> <li>• Je sais partager des informations dans l'intérêt du groupe</li> <li>• Je viens en appui d'un collaborateur dans le besoin</li> </ul>
<p><b>Être centré client</b></p> <p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je suis proactif avec le client externe comme interne</li> <li>• Je lui propose les solutions adaptées</li> <li>• Je concilie l'intérêt du client et de l'entreprise</li> </ul>
<p><b>Être force de proposition</b></p> <p>Capacité à proposer une solution réalisable en fonction du temps, des moyens et des outils mis à disposition</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• J'explique habilement comment mes propres idées et solutions peuvent faire avancer les intérêts des autres et répondent à leurs préoccupations</li> </ul>
<p><b>Être proactif</b></p> <p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• J'identifie les opportunités de croissance et d'expansion pour l'organisation</li> <li>• J'élabore des plans stratégiques pour atteindre les objectifs à long terme</li> <li>• J'établis des partenariats pour maximiser les résultats</li> </ul>
<p><b>Être responsable</b></p> <p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je guide et accompagne mes collaborateurs pour les faire évoluer</li> <li>• Je partage une vision tournée vers l'amélioration continue</li> <li>• Je sais faire confiance et déléguer</li> </ul>



SAVOIR ETRE	Définitions
<p><b>Faire preuve de courage</b></p> <p>Capacité à affronter résolument les questions difficiles et dire ce qui doit être dit</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Je suis connu pour exprimer mes opinions de façon directe et respectueuse</li><li>• Je communique ce qui doit être dit</li><li>• Je témoigne d'une maîtrise face aux désaccords ou aux défis</li><li>• Je me montre prêt à apprendre et à résoudre les problèmes</li><li>• Je sais dire "non" et l'assume</li></ul>
<p><b>Faire preuve de flexibilité</b></p> <p>Capacité à s'adapter rapidement et efficacement à des situations changeantes ou imprévues - Capacité à remettre en question ses propres certitudes et de trouver des solutions créatives à des problèmes complexes</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• J'anticipe les changements potentiels et prépare des plans d'actions pour y faire face</li><li>• Je gère efficacement les situations de tensions et de résistance au changement et trouve des solutions acceptables pour toutes les parties prenantes</li><li>• J'évalue les risques et les avantages des changements potentiels et prends des décisions réfléchies</li><li>• Je gère les paradoxes et incertitudes dans mon quotidien</li></ul>
<p><b>Faire preuve de leadership</b></p> <p>Capacité à guider, faire adhérer et inspirer des individus ou organisations dans le but d'atteindre certains objectifs</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Au-delà des émotions et des réactions de l'autre, je cerne les intentions, les attentes et les liens</li><li>• J'intègre la progression pédagogique dans l'apprentissage pour rassurer et encourager</li><li>• Je transmets mes connaissances et compétences avec succès en levant les doutes et les craintes auprès de mon interlocuteur</li></ul>
<p><b>Faire preuve d'esprit critique</b></p> <p>Capacité à identifier l'ensemble des aspects d'un sujet et les examiner d'une manière critique pour formuler un point de vue étayé - Être poussé par le désir d'en savoir plus sur les choses, les personnes ou les événements</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Capacité à mobiliser ses savoirs, en autonomie, sur des opérations avancées dans un contexte complexe ou changeant</li><li>• Capacité d'analyse et de recherche de solutions, adaptation à des situations nouvelles</li></ul>
<p><b>Innovation</b></p> <p>Capacité à sortir du cadre existant en proposant des idées nouvelles qui conviennent aux clients et/ou à l'organisation - Se montrer ouvert et curieux à de nouvelles tendances - Développer des moyens nouveaux ou plus performants pour la réussite de l'organisation</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Je fais des propositions pour éviter que le même problème se répète à l'avenir</li><li>• Je teste les idées innovantes sous des angles multiples et variés</li><li>• J'anticipe les prochains défis en agissant dès maintenant</li><li>• Je prends des risques afin de mener à bien les innovations</li></ul>



SAVOIR ETRE	Définitions
<p><b>Pédagogie</b></p> <p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• J'adapte les méthodes d'apprentissage aux besoins de mes interlocuteurs</li><li>• Je facilite l'apprentissage en faisant réfléchir mes interlocuteurs de la manière la mieux adaptée à la situation</li></ul>
<p><b>Savoir communiquer</b></p> <p>Capacité à écouter et comprendre - Savoir appréhender les différentes techniques de communication (écrit, oral, non-verbal), adapter sa communication et faire preuve de pédagogie</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• J'utilise mes capacités à communiquer pour obtenir l'adhésion</li><li>• Je sais accompagner et être pédagogue</li><li>• Je sais impulser une dynamique</li></ul>