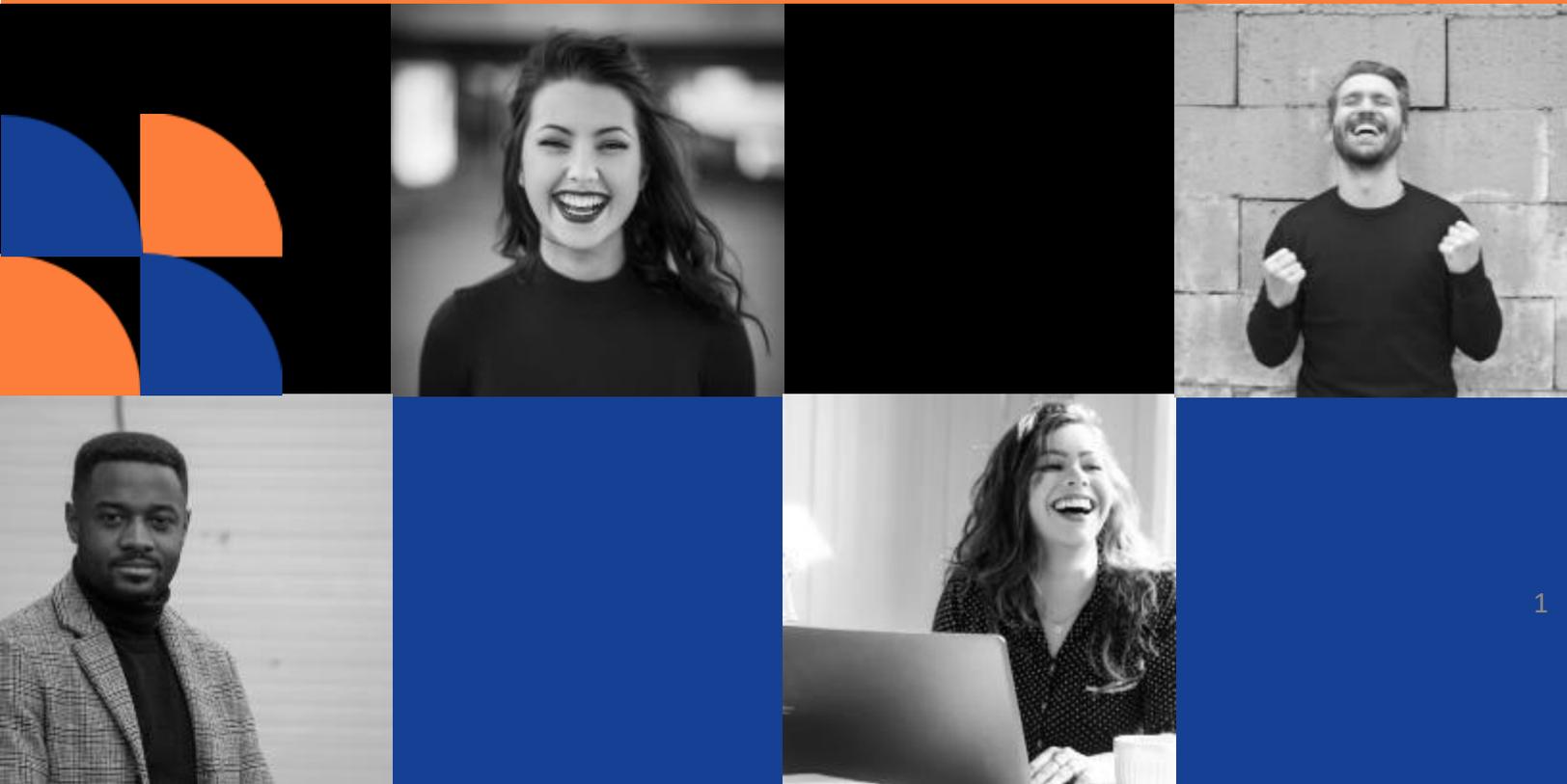


Mon Métier de Responsable de point de vente



Responsable de point de vente



VOS ROLES ET VOS ENJEUX

Relais de votre manager au sein de votre entité, vous assurez une triple mission de pilotage, animation et accompagnement. Vous déclinez les orientations stratégiques et de la raison d'être du Groupe au niveau local, déployez la politique commerciale de la caisse ou agence et retranscrivez les objectifs de performance en plans d'actions au sein de l'équipe. Vous managez votre équipe au quotidien, l'accompagnez et la développez avec une approche individuelle et collective. Bras droit du management sur votre point de vente, vous entretenez un binôme efficace avec la direction à laquelle vous apportez votre soutien et votre conseil dans la définition des objectifs, les arbitrages et les actions à mettre en œuvre.

VOS RESPONSABILITÉS

- Animer la politique de la caisse ou agence et ses objectifs opérationnels en mobilisant le collectif autour de la performance
 - Développer l'activité et la rentabilité de la caisse ou agence, et se porter garant des performances commerciales et humaines de son équipe
 - Assurer la maîtrise des risques et la conformité des traitements et opérations
 - Engager et animer l'équipe autour du projet de l'entité et la satisfaction client
 - Accompagner le développement des compétences individuelles et collectives, améliorer les pratiques professionnelles et entretenir l'envie d'apprendre
- Développer les synergies et la transversalité entre les services en interne pour enrichir la relation client
 - Insuffler une culture de l'évolution, accompagner les changements et les porter avec l'équipe au service de la relation client
 - Piloter un portefeuille client, gérer sa performance et garantir la satisfaction client
 - Travailler en proximité et en confiance avec la direction et la gouvernance de la caisse ou agence, veiller à la qualité des résultats et projeter l'entité vers demain
 - Développer un réseau professionnel pour consolider l'activité et porter les valeurs de l'entreprise en externe

Exemples de parcours pour y parvenir : Expérience réussie dans les différents métiers commerciaux dans le réseau

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



Responsable de point de vente



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



SAVOIR-FAIRE	Définitions
Développement de marché	<ul style="list-style-type: none">• Maîtriser son environnement, ses évolutions et la concurrence pour anticiper les besoins clients et les accompagner durablement dans une démarche proactive• Être présent sur le terrain, prospecter les nouvelles opportunités et développer l'activité commerciale• Entretenir un réseau professionnel de qualité au service de la relation client et de la dynamique commerciale• Être ambassadeur de la marque et des valeurs de l'entreprise sur son périmètre
Innovation	<ul style="list-style-type: none">• 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
Maîtrise de risque	<ul style="list-style-type: none">• Évaluer les risques et points de vigilance sur son périmètre, tenir compte des impacts financiers, formaliser les recommandations et engager les parties prenantes dans la mise en œuvre• Accompagner le management et les équipes dans une gestion optimisée du risque pour sécuriser l'activité à l'échelle de l'entité• Garantir la maîtrise des risques et la sécurité des données, s'assurer de la qualité et du respect des procédures interne et participer à leur élaboration ainsi qu'à leur évolution• Consolider et renseigner les outils de contrôle dans une optique de veille et de suivi du bon fonctionnement de l'entité
Management transversal	<ul style="list-style-type: none">• S'intéresser à l'autre, comprendre les besoins et spécificités de chacun, et faciliter le climat de confiance• Expliquer, donner du sens et valoriser l'apport individuel dans le bon fonctionnement du collectif• Apporter soutien et expertise dans l'amélioration des pratiques professionnelles, contribuer au développement des compétences et faciliter l'appropriation individuelle et collective• Animer le collectif au quotidien autour de la feuille de route et partager l'information dans un objectif d'efficacité opérationnelle

Responsable de point de vente



SAVOIR-FAIRE	Définitions
Management	<ul style="list-style-type: none">• Animer la mise en œuvre du projet au quotidien, donner du sens, expliquer et engager l'équipe dans la performance collective• Promouvoir l'esprit d'équipe et la dynamique collective, valoriser la diversité et faciliter les synergies opérationnelles• Entretenir une relation de confiance et de proximité, comprendre les besoins de l'équipe et apporter le soutien adéquat avec exemplarité et transparence• Gérer l'organisation, anticiper, adapter, définir les arbitrages nécessaires et les mettre en pratique dans un objectif d'efficacité opérationnelle• S'assurer de la qualité des pratiques professionnelles, développer les compétences, responsabiliser et accompagner les collaborateurs dans une dynamique d'évolution permanente
Orientation client	<ul style="list-style-type: none">• Entretenir une relation de proximité et mettre à disposition son expertise au service de son marché, développer son réseau et animer la relation multicanale au plus près de la vie locale• Intégrer les spécificités privées, professionnelles et/ou patrimoniales, orienter le client dans chaque étape de vie de la relation et l'accompagner au plus près de ses besoins, projets et objectifs• Mobiliser les expertises adaptées à la structuration de l'offre, proposer la solution personnalisée et démontrer la valeur ajoutée et la qualité du service apporté• Exploiter la connaissance du client, développer et faire vivre une relation d'équité centrée sur la qualité du partenariat et la satisfaction
Pilotage	<ul style="list-style-type: none">• Décliner les objectifs en plan d'actions opérationnel, affecter les moyens et définir les indicateurs de suivi• Animer la feuille de route au quotidien, anticiper et l'adapter en fonction des besoins et de la situation locale• Suivre l'activité au quotidien, impliquer l'équipe dans l'atteinte des résultats et déployer les actions nécessaires pour garantir une efficacité optimale en fonction des enjeux
Travail en équipe	<ul style="list-style-type: none">• 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
Vente	<ul style="list-style-type: none">• S'intéresser à son client et son environnement, comprendre ses spécificités et construire les offres de solutions appropriées• Utiliser son intelligence situationnelle, adapter la réponse au contexte et satisfaire son client par la pertinence du conseil apporté sur la durée• Commercialiser l'offre adéquate et fidéliser les clients par la qualité du service proposé

Responsable de point de vente



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	<ul style="list-style-type: none"> • Conformité déontologie 	<ul style="list-style-type: none"> • Conflits d'intérêts client/salarié • Corruption • Faculté de signalement • Listes de surveillance et d'interdiction • Suivi du personnel sensible
	<ul style="list-style-type: none"> • Conformité éthique 	<ul style="list-style-type: none"> • Politique interne d'entrée en relation
	<ul style="list-style-type: none"> • Conformité LCB-FT 	<ul style="list-style-type: none"> • 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
	<ul style="list-style-type: none"> • Conformité réglementaire 	<ul style="list-style-type: none"> • 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
	<ul style="list-style-type: none"> • Dispositifs tutélaires et de contrôle 	<ul style="list-style-type: none"> • 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

Responsable de point de vente



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	<ul style="list-style-type: none">• Cartographie des risques• Risques de marchés• Risques de taux• Risques opérationnels
Droit	• Droit civil	<ul style="list-style-type: none">• 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

Responsable de point de vente



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	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 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

Responsable de point de vente



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"> • Droit fiscal 	<ul style="list-style-type: none"> • 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
	<ul style="list-style-type: none"> • Droit immobilier 	<ul style="list-style-type: none"> • Assurance • Baux commerciaux • Construction • Copropriétés • Location • Transaction • Urbanisme
	<ul style="list-style-type: none"> • Droit pénal 	<ul style="list-style-type: none"> • Droit pénal général • Droit pénal spécial • Procédure pénale
	<ul style="list-style-type: none"> • Droit public 	<ul style="list-style-type: none"> • Administratif • Comptable • De l'environnement • De l'urbanisme • Des collectivités territoriales • Des marchés publics • Finances publiques
Durabilité	<ul style="list-style-type: none"> • Critères ESG 	<ul style="list-style-type: none"> • Critères de gouvernance • Critères environnementaux • Critères sociaux

Responsable de point de vente



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"> • Diversité 	<ul style="list-style-type: none"> • Diversité
	<ul style="list-style-type: none"> • Enjeux sociaux et sociétaux 	<ul style="list-style-type: none"> • Culture • Diversité • Égalité • Handicap • Inclusion • Précarité • Vivre ensemble
	<ul style="list-style-type: none"> • Environnement 	<ul style="list-style-type: none"> • Climat • Décarbonation • Écologie • Pollution • Ressources naturelles
	<ul style="list-style-type: none"> • Mutualisme 	<ul style="list-style-type: none"> • Raison d'être et valeurs • Spécificités du modèle et ses axes d'évolutions • Structure organisationnelle
	<ul style="list-style-type: none"> • Politique et ambitions Groupe 	<ul style="list-style-type: none"> • Agora et vie mutualiste
Finance	<ul style="list-style-type: none"> • Comptabilité analytique 	<ul style="list-style-type: none"> • 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
	<ul style="list-style-type: none"> • Comptabilité générale 	<ul style="list-style-type: none"> • Budgets • États comptables • Outils et logiciels de comptabilité • Réglementation et normes comptables • Techniques comptables • Techniques de comptabilité bancaire

Responsable de point de vente



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"> • Consolidation 	<ul style="list-style-type: none"> • États financiers consolidés • Intégration fiscale • Obligations légales et réglementaires • Techniques de consolidation
	<ul style="list-style-type: none"> • Investissements ESG 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Marchés financiers 	<ul style="list-style-type: none"> • 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
	<ul style="list-style-type: none"> • Maths financières 	
Langues	<ul style="list-style-type: none"> • Anglais 	
Marketing et communication	<ul style="list-style-type: none"> • Etudes marketing 	<ul style="list-style-type: none"> • Curation • Techniques d'analyse • Techniques de veille
Offre	<ul style="list-style-type: none"> • Animation de la relation client 	<ul style="list-style-type: none"> • Conduite d'entretien • Dispositifs de communication • Négociation • Outil de requêtage FOCUS • Outils de pilotage et de suivi clients • Prospection et développement • SI décisionnel

Responsable de point de vente



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"> • Offre assurance 	<ul style="list-style-type: none"> • Assurance vie • Automobile • Courtage • Emprunteurs • IRD • Prévoyance • Requêtes commerciales • Santé
	<ul style="list-style-type: none"> • Offre bancaire particulier 	<ul style="list-style-type: none"> • 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
	<ul style="list-style-type: none"> • Offre bancaire professionnel 	<ul style="list-style-type: none"> • 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

Responsable de point de vente



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"> • Offre banque privée 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Offre entreprises 	<ul style="list-style-type: none"> • 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
	<ul style="list-style-type: none"> • Offre immobilière 	<ul style="list-style-type: none"> • 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
	<ul style="list-style-type: none"> • Offre leasing affacturage particulier 	<ul style="list-style-type: none"> • Leasing particulier
	<ul style="list-style-type: none"> • Offre leasing affacturage professionnel et entreprises 	<ul style="list-style-type: none"> • Affacturage KA • Affacturage pro • Crédit bail immobilier • Crédit-bail • DAI • Ingénierie commerciale • Location financière • Offre internationale
	<ul style="list-style-type: none"> • Offre protection des biens et des personnes particulier 	<ul style="list-style-type: none"> • Offre Homiris particuliers

Responsable de point de vente



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"> • Offre protection des biens et des personnes professionnel 	<ul style="list-style-type: none"> • Offre Homiris professionnel et collectivités
	<ul style="list-style-type: none"> • Offre téléphonie particulier 	<ul style="list-style-type: none"> • Téléphonie
	<ul style="list-style-type: none"> • Offre téléphonie professionnel • Services bancaires 	<ul style="list-style-type: none"> • Téléphonie • 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
Ressources humaines	<ul style="list-style-type: none"> • Animation de formation 	<ul style="list-style-type: none"> • Pédagogie de formation • Transmission de compétences
	<ul style="list-style-type: none"> • Contrôle de gestion social 	<ul style="list-style-type: none"> • Bilan social • Gestion de la masse salariale et des effectifs • Indicateurs sociaux • Outils et méthodologie de projection sociale • Strategic Workforce Planning
	<ul style="list-style-type: none"> • Développement des compétences et des parcours professionnels 	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluation des compétences • Gestion des carrières et des mobilités • Méthodologies et outils de gestion des compétences • Workforce planning
	<ul style="list-style-type: none"> • Diversité 	<ul style="list-style-type: none"> • Handicap • Inclusion
	<ul style="list-style-type: none"> • Fins de carrière 	

Responsable de point de vente



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"> Recrutement 	<ul style="list-style-type: none"> Alternance Communication de recrutement Conduite d'entretien Marque employeur Onboarding Sourcing Techniques de recrutement
Sécurité	<ul style="list-style-type: none"> PSH 	
	<ul style="list-style-type: none"> Réglementation HSE 	<ul style="list-style-type: none"> Normes HSE
	<ul style="list-style-type: none"> Sécurité des biens et des personnes 	<ul style="list-style-type: none"> 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
	<ul style="list-style-type: none"> Sécurité incendie 	<ul style="list-style-type: none"> Alerte incendie Cheminement d'évacuation Manipulation extincteurs
	<ul style="list-style-type: none"> Service sécurité site 	
Stratégie	<ul style="list-style-type: none"> Stratégie commerciale 	<ul style="list-style-type: none"> Stratégie de développement de business Stratégie de distribution Stratégie de vente
	<ul style="list-style-type: none"> Stratégie des systèmes d'information 	<ul style="list-style-type: none"> Stratégie data Stratégie digitale Stratégie IT
	<ul style="list-style-type: none"> Stratégie financière 	<ul style="list-style-type: none"> Politique de gestion Politique de valorisation d'actifs Politique d'investissement
	<ul style="list-style-type: none"> Stratégie juridique 	<ul style="list-style-type: none"> Stratégie juridique
	<ul style="list-style-type: none"> Stratégie marketing 	<ul style="list-style-type: none"> Politique produit Stratégie de communication Stratégie de marque

Responsable de point de vente



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 opérationnelle	<ul style="list-style-type: none">• Politique de sécurité• Stratégie achats• Stratégie immobilière• Stratégie qualité• Stratégie supply chain
	• Stratégie RH	<ul style="list-style-type: none">• Politique marque employeur• Stratégie de développement humain• Stratégie de learning et development• Stratégie sociale
	• Stratégie sociétale et environnementale	<ul style="list-style-type: none">• Politique environnementale• Politique sociétale



SAVOIR ETRE	Définitions
Apprendre à apprendre Capacité à rechercher et mobiliser en permanence les moyens de se développer et d'apprendre. Faire évoluer ses pratiques en fonction de ses nouveaux acquis	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• Je réagis de manière calme et assurée dans les situations difficiles pour continuer à livrer de bonnes prestations• Je maîtrise mes réactions et agis avec lucidité• Je formule une critique constructive
Être acteur du collectif Capacité à s'inscrire et à participer activement à une dynamique collective, à développer une relation de confiance avec les autres personnes de son équipe et fédérer dans un objectif commun	<ul style="list-style-type: none">• J'organise un travail commun en m'appuyant sur les compétences de chacun• Je sais partager des informations dans l'intérêt du groupe• Je viens en appui d'un collaborateur dans le besoin
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	<ul style="list-style-type: none">• Je suis proactif avec le client externe comme interne• Je lui propose les solutions adaptées• Je concilie l'intérêt du client et de l'entreprise
Être force de proposition Capacité à proposer une solution réalisable en fonction du temps, des moyens et des outils mis à disposition	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• J'identifie les opportunités de croissance et d'expansion pour l'organisation• J'élabore des plans stratégiques pour atteindre les objectifs à long terme• J'établis des partenariats pour maximiser les résultats
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	<ul style="list-style-type: none">• Je tiens compte des conséquences de mes choix et les assume• Je sais me remettre en cause et accepter la critique



SAVOIR ETRE	Définitions
<p>Faire preuve de courage</p> <p>Capacité à affronter résolument les questions difficiles et dire ce qui doit être dit</p>	<ul style="list-style-type: none">• 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
<p>Faire preuve de flexibilité</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">• J'anticipe les changements potentiels et prépare des plans d'actions pour y faire face• Je gère efficacement les situations de tensions et de résistance au changement et trouve des solutions acceptables pour toutes les parties prenantes• J'évalue les risques et les avantages des changements potentiels et prends des décisions réfléchies• Je gère les paradoxes et incertitudes dans mon quotidien
<p>Faire preuve de leadership</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">• 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
<p>Faire preuve d'esprit critique</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">• Capacité à mobiliser ses savoirs, en autonomie, sur des opérations avancées dans un contexte complexe ou changeant• Capacité d'analyse et de recherche de solutions, adaptation à des situations nouvelles
<p>Innovation</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">• Je fais preuve d'ouverture à l'égard de nouvelles idées et de la façon de voir les choses• J'emprunte une approche différente pour aborder un problème• J'innove dans ma façon d'agir afin d'apporter d'avantage de succès à l'entreprise



SAVOIR ETRE	Définitions
<p>Pédagogie</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">• 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
<p>Porter nos valeurs</p> <p>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</p>	<ul style="list-style-type: none">• Je vise l'exemplarité• Je mets en avant les valeurs du Groupe
<p>Savoir communiquer</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">• Je sais faire preuve d'empathie• Je m'adapte à mon interlocuteur• Je choisis le canal de communication pertinent