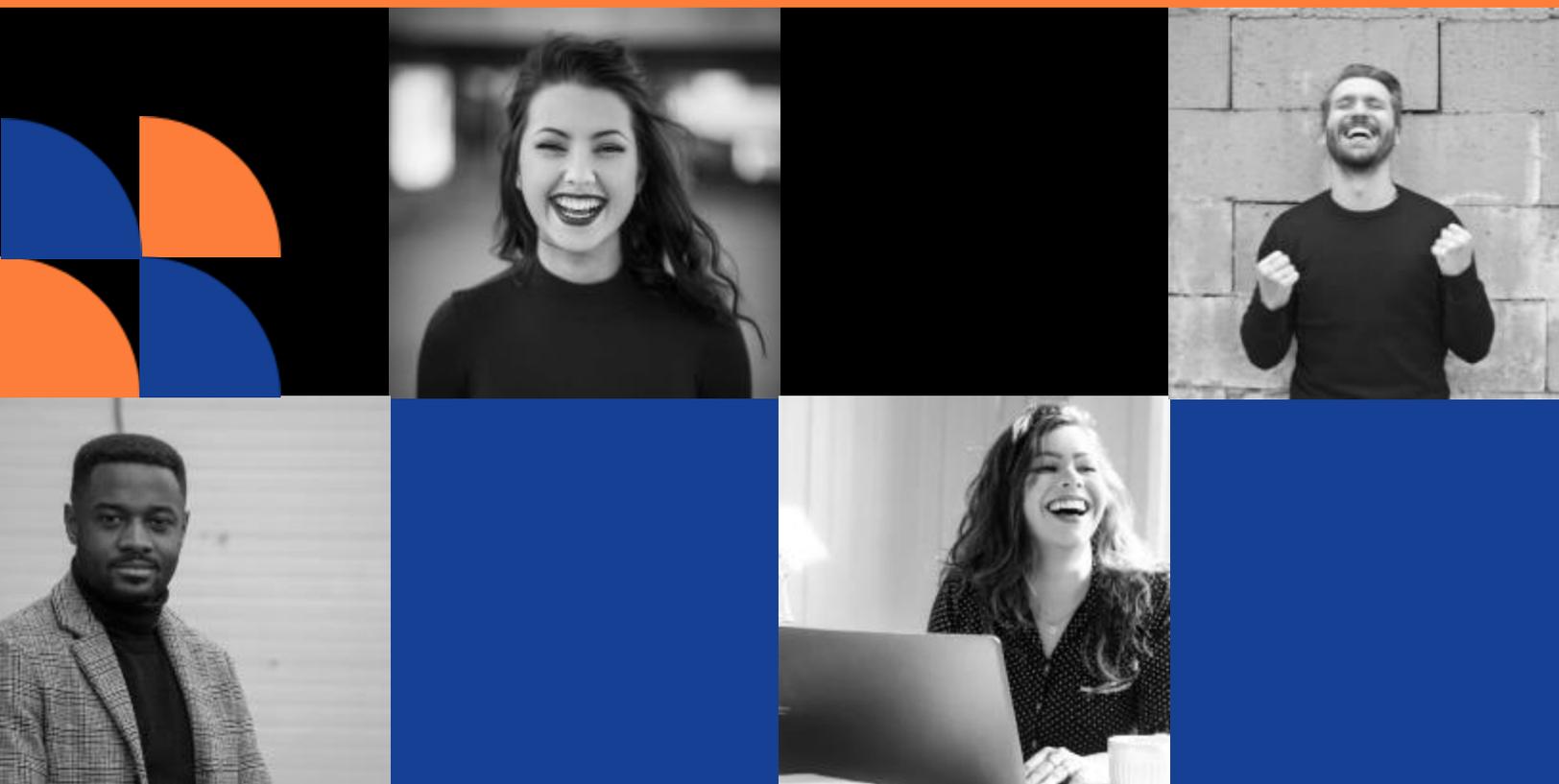
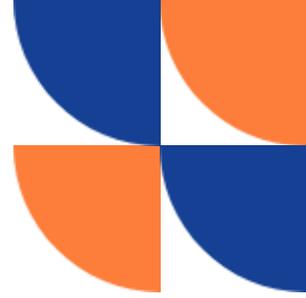


# Mon Métier de Responsable d'Unité



# Responsable d'Unité



## **VOS ROLES ET VOS ENJEUX**

Manager de terrain, vous assurez l'interface entre la Direction et l'opérationnel. Vous encadrez et animez une ou plusieurs équipes avec des objectifs définis, et garantissez l'atteinte des résultats en terme de performance et de qualité de service. Vous êtes au service de vos équipes au quotidien, vous accompagnez leur développement et les engagez dans la conduite du projet de l'unité. Proche de la production, vous organisez, contrôlez et coordonnez l'activité et les processus, dans une dynamique d'amélioration continue et de maîtrise du risque. Vous faites évoluer votre organisation en lien avec les besoins de l'activité et garantissez la qualité des moyens apportés. Vous représentez l'unité auprès de l'organisation interne, vous facilitez les relations avec les autres services et veillez à la qualité des interfaces.

## **VOS RESPONSABILITÉS**

- Animer la politique et les objectifs opérationnels de l'unité au quotidien
- Garantir la conformité des opérations et la maîtrise des risques
- Encadrer les équipes et gérer l'organisation des effectifs en fonction des besoins
- 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
- Apporter le support nécessaire aux équipes en fonction des besoins et du contexte
- Conduire des projets d'optimisation et intégrer les nouveaux process dans l'activité au quotidien
- Veiller aux évolutions des métiers en lien avec les ambitions du Groupe, et anticiper les évolutions 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 management d'équipe opérationnelle et conduite de projets stratégiques

Exemples d'opportunités à partir de ce métier : Management opérationnel, filières spécialisées, Support, ...





LES COMPÉTENCES		
SAVOIR-FAIRE	SAVOIRS	SAVOIR-ÊTRE
Conduite de projet	Conformité	Apprendre à apprendre
	Durabilité	Assertivité
	Langues	Etre acteur du collectif
Innovation	Middle & Back Office	Etre centré client
Management	Projet & Innovation	Etre proactif
Pilotage	Qualité	Etre responsable
Travail en équipe	Ressources Humaines	Faire preuve de courage
	SI & DATA	Faire preuve de flexibilité
	Stratégie	Faire preuve de leadership
	Sécurité	Faire preuve d'esprit critique
		Pédagogie
		Porter nos valeurs
		Savoir communiquer

# Responsable d'Unité



SAVOIR-FAIRE	Définitions
<b>Conduite de projet</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Participer à l'étude des évolutions et contribuer à la conduite des projets associés</li><li>• Prendre part aux différentes étapes du projet jusqu'à sa livraison, sécuriser la qualité des livrables et garantir la conformité de la solution</li><li>• Suivre l'avancement du projet dans le respect des délais, rendre compte des étapes et partager les éventuels risques dans un objectif de performance</li></ul>
<b>Innovation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etre force de proposition, apporter un soutien approprié et contribuer à l'amélioration des pratiques et de l'organisation</li><li>• S'intéresser aux pratiques extérieures, s'inspirer et faire évoluer l'organisation pour accroître l'efficacité</li><li>• Réinterroger les modèles en place et véhiculer l'ouverture d'esprit et l'agilité comme levier de performance au quotidien</li></ul>
<b>Management</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Animer la mise en œuvre du projet au quotidien, donner du sens, expliquer et engager l'équipe dans la performance collective</li><li>• Promouvoir l'esprit d'équipe et la dynamique collective, valoriser la diversité et faciliter les synergies opérationnelles</li><li>• Entretenir une relation de confiance et de proximité, comprendre les besoins de l'équipe et apporter le soutien adéquat avec exemplarité et transparence</li><li>• Gérer l'organisation, anticiper, adapter, définir les arbitrages nécessaires et les mettre en pratique dans un objectif d'efficacité opérationnelle</li><li>• S'assurer de la qualité des pratiques professionnelles, développer les compétences, responsabiliser et accompagner les collaborateurs dans une dynamique d'évolution permanente</li></ul>
<b>Pilotage</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Définir la feuille de route en fonction de la stratégie et l'environnement de l'entité, conduire sa mise en œuvre opérationnelle</li><li>• 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</li><li>• Suivre les indicateurs, mesurer l'efficacité opérationnelle et garantir le bon déroulement de la feuille de route</li><li>• Anticiper les évolutions et arbitrer en fonction du besoin, des objectifs et des enjeux</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 d'Unité

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>• Conformité LCB-FT</li> </ul>	Déclaration de soupçon Droits de communications 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
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité Déontologie</li> </ul>	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"> <li>• Conformité Ethique</li> </ul>	Politique interne d'entrée en relation
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité Réglementaire</li> </ul>	Certifications et formations réglementaires Conformité Fiscale Directive MIF / RG AMF Externalisation Finance durable - ESG Règlement MAR Réglementation Américaine RGPD Veille réglementaire
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dispositifs tutélares et de contrôle</li> </ul>	Contrôle de second niveau CINTMT Relations avec les autorités de tutelle Reporting
<b>Durabilité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Critères ESG</li> </ul>	Critères de gouvernance Critères environnementaux Critères sociaux
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diversité</li> </ul>	Diversité
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enjeux sociaux et sociétaux</li> </ul>	Culture Diversité Egalité Handicap Inclusion Précarité Vivre ensemble
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Environnement</li> </ul>	Climat Ecologie

# Responsable d'Unité

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>Durabilité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluation engagements ESG</li> </ul>	Indicateurs d'évaluation des pratiques responsables Management environnemental Outils et méthodologies d'évaluation des politiques et actions
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mutualisme</li> </ul>	Raison d'être et valeurs Spécificités du modèle et ses axes d'évolutions Structure organisationnelle
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Politique &amp; Ambitions Groupe</li> </ul>	Agora et vie mutualiste
<b>Langues</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anglais</li> </ul>	
<b>Middle &amp; Back Office</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bureautique Pack Office</li> </ul>	Gestion de données - ACCES Messagerie - OUTLOOK Publication - POWERPOINT Tableur - EXCEL Traitement de texte - WORD
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Outils et procédures de gestion</li> </ul>	Outils de gestion Procédures de gestion
<b>Projet &amp; Innovation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conduite de Projet</li> </ul>	Construction et gestion de budget Gestion du changement Méthodologie de construction de projet Outils et méthodes de reporting Planification
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Innovation</li> </ul>	Techniques d'idéation
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intelligence collective</li> </ul>	Facilitation Outils d'animation Techniques d'animation d'ateliers d'IC
	<ul style="list-style-type: none"> <li>MOA</li> </ul>	
<b>Qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pilotage Qualité</li> </ul>	Gestion de la qualité Normes & Systèmes Qualité Reporting Qualité
<b>Ressources Humaines</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administration RH</li> </ul>	Gestion de l'alternance Gestion des contrats de travail Médecine du travail Paie
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Animation de formation</li> </ul>	Pédagogie de formation Transmission de compétences

# Responsable d'Unité

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>Ressources Humaines</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrôle de Gestion Social</li> </ul>	Bilan Social Gestion de la masse salarial et des effectifs Indicateurs Sociaux Strategic Workforce Planning
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Développement des compétences et des parcours professionnels</li> </ul>	Evaluation des compétences Gestion des carrières et des mobilité Méthodologies et outils de gestion des compétences Workforce Planning
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diversité</li> </ul>	Handicap Inclusion
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fins de carrière</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mobilités internationales</li> </ul>	Dispositifs d'expatriation et de détachement Gestion des expatriations et mobilités internationales Rémunération, fiscalité et avantages sociaux des mobilités internationale
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• QVT</li> </ul>	Egalité professionnelle Gestion et prévention des RPS Santé et bien-être au travail
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recrutement</li> </ul>	Alternance Communication de recrutement Conduite d'entretien Marque Employeur Onboarding Sourcing Techniques de recrutement
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SIRH</li> </ul>	Outils et dispositifs de pilotage RH
<b>SI &amp; DATA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MOA</li> </ul>	Gestion de projets MOA Outils d'alimentation des dispositifs MOA Outils de suivi de la performance des dispositifs MOA SI Décisionnel
<b>Stratégie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie d'entreprise</li> </ul>	Stratégie de croissance Stratégie de gouvernance Stratégie d'innovation
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie financière</li> </ul>	Politique de gestion Politique de valorisation d'actifs Politique d'investissement

# Responsable d'Unité

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.



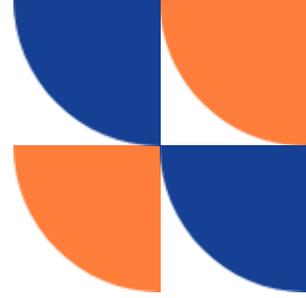
SAVOIRS	Compétences	Détails
<b>Sécurité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• PSH</li></ul>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Règlementation HSE</li></ul>	Normes HSE
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Secours à la personne</li></ul>	Consignes de sécurité Les N° d'urgence SST Techniques et procédures d'évacuation
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sécurité des biens et des personnes</li></ul>	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"><li>• Sécurité Incendie</li></ul>	Alerte incendie Cheminement d'évacuation Manipulation extincteurs
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Service Sécurité Site</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 réagis de manière calme et assurée dans les situations difficiles pour continuer à livrer de bonnes prestations</li><li>• Je maîtrise mes réactions et agis avec lucidité</li><li>• Je formule une critique constructive</li></ul>
<p><b>Etre 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>Etre centré client</b></p> <p>Capacité à mettre le client 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 tiens compte de l'intérêt du client dans mes décisions</li><li>• J'adapte ma posture en fonction de la personne en face</li></ul>
<p><b>Etre 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>• Je suis capable de gérer des projets de manière proactive en identifiant les obstacles et en les surmontant</li><li>• Je fais preuve d'anticipation en identifiant les tendances du marché et je propose des solutions novatrices</li></ul>
<p><b>Etre 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 tiens compte des conséquences de mes choix et les assume</li><li>• Je sais me remettre en cause et accepter la critique</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 de 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>• Je trouve des solutions différentes pour résoudre des problèmes complexes</li><li>• Je m'adapte facilement à de nouvelles situations de travail</li><li>• Je suis capable de travailler efficacement avec des personnes ayant des points de vue différents</li><li>• J'ai conscience d'évoluer dans un environnement changeant et incertain</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>• Je distingue les émotions positives ou négatives ressenties par l'autre à mon égard</li><li>• J'adapte mon discours aux profils de mes interlocuteurs</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. Etre poussé par le désir d'en savoir plus sur les choses, les personnes ou les événements</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• J'adopte une démarche rigoureuse pour collecter des informations nécessaires à une compréhension approfondie du sujet</li><li>• Je distingue les interprétations, les hypothèses, les opinions et les évalue afin de poser une analyse objective du sujet</li></ul>
<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>Porter nos valeurs</b></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"><li>• Je suis bienveillant et de bonne volonté dans mes pratiques et avec mes différents interlocuteurs</li><li>• Je véhicule les valeurs du groupe dans mes pratiques</li></ul>



## SAVOIR ETRE

### 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

## Définitions

- Je sais faire preuve d'empathie
- Je m'adapte à mon interlocuteur
- Je choisis le canal de communication pertinent