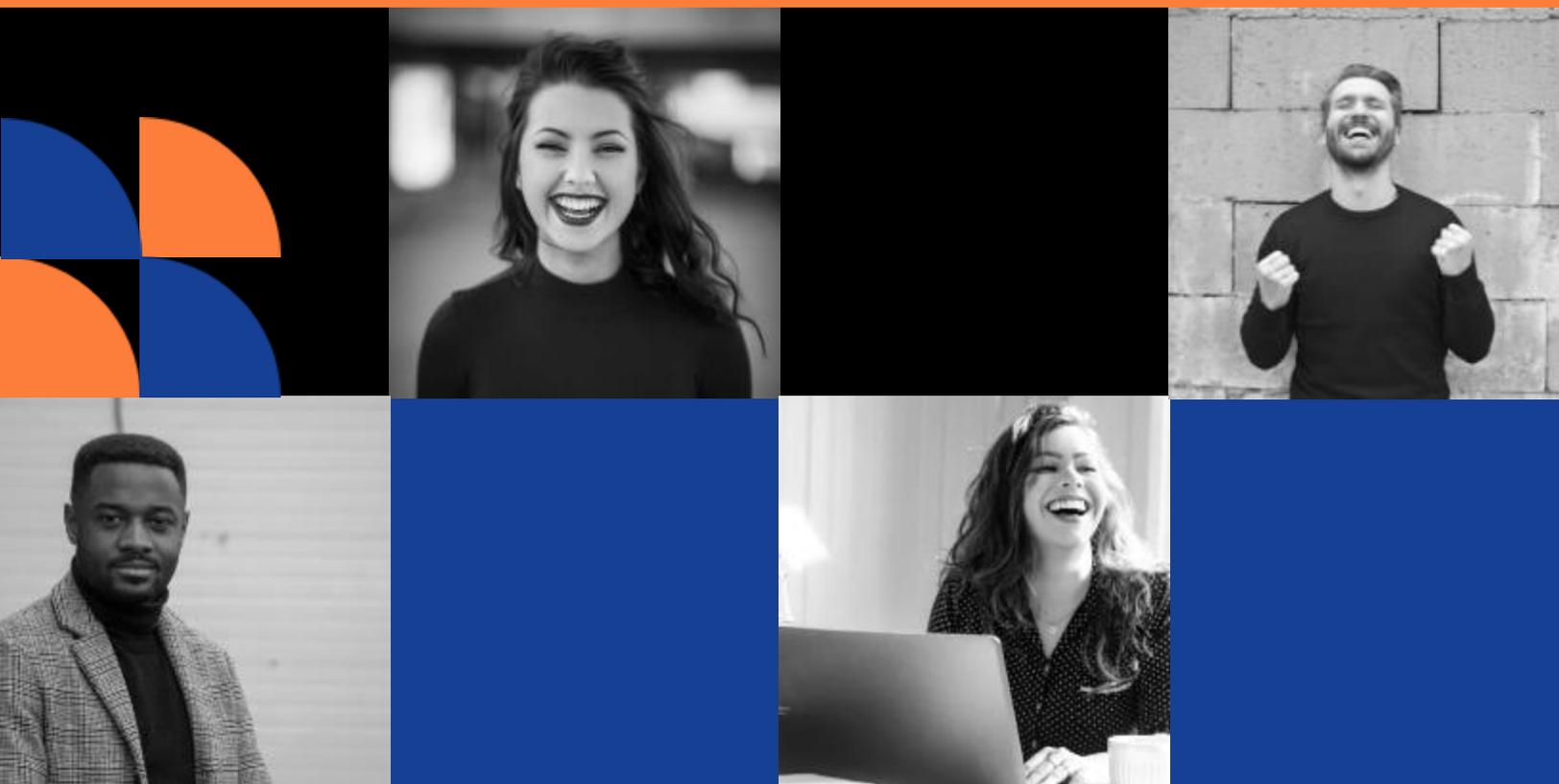


# Mon Métier de

## Analyste Risques Engagements



# Analyste Risques Engagements

## **VOS ROLES ET VOS ENJEUX**

Vous êtes partie prenante de la prise de risque et du positionnement de la Banque auprès de ses clients. Vous engagez les réseaux et la Banque dans la décision d'accompagnement et de soutien des clients, et veillez à sécuriser les clients dans leurs projets financiers. Vous mettez votre expertise en matière de risques au service de l'analyse des demandes d'octroi, des entreprises, de leurs marchés et de leur environnement. Vous structurez l'offre optimale et formulez les arbitrages appropriés dans un objectif gagnant-gagnant pour les clients et la Banque. Proche des réseaux de la Banque, vous accompagnez les équipes commerciales dans l'amélioration de la gestion des risques et de leurs pratiques, et jouez un rôle important dans l'optimisation de leur relation client. Vous intervenez également en prévention des risques dégradés dans une démarche d'anticipation et d'efficacité. Par vos responsabilités, vous portez la raison d'être et les valeurs du Groupe à l'extérieur, et contribuez ainsi à leur rayonnement auprès des clients et partenaires de la Banque.

## **VOS RESPONSABILITÉS**

- Accompagner les réseaux et leurs équipes, les conseiller et les orienter en terme de gestion du risque de crédit et d'investissement
- Analyser les dossiers, intégrer les spécificités du client, son contexte et son secteur, étudier les tendances d'évolution et évaluer les risques dans leur globalité
- Centraliser toutes les informations nécessaires, mobiliser les services et expertises internes si besoin, et valider la qualité et la pertinence des informations prises en compte
- Positionner la demande dans son contexte, apporter un regard d'expertise et une hauteur de vue sur les décisions de crédit à porter
- Définir la prise de risque optimale, négocier les contreparties et structurer les solutions adéquates pour satisfaire le client dans une démarche gagnant-gagnant
- Formaliser les arbitrages, engager la Banque dans la décision, argumenter et porter la décision auprès des parties prenantes
- Garantir le respect de la réglementation et de la conformité en vigueur dans l'analyse et la prise de décision
- Retranscrire les décisions auprès des réseaux, transmettre les bons messages et faciliter la communication client
- Participer à la prévention des risques dégradés avec un rôle de prévention et de soutien
- Mettre son expertise au service des réseaux et services internes, et faciliter le développement des compétences des commerciaux
- Développer les synergies de qualité par la confiance et la proximité avec les services et réseaux de la Banque

Exemples de parcours pour y parvenir : Expérience réussie dans les métiers du réseau, en Risk Management, complétée par d'éventuelles responsabilités dans les services Support

Exemples d'opportunités à partir de ce métier : Spécialisation, Support, Filiales, Réseau, ...



# Analyste Risques Engagements



| LES COMPÉTENCES        |                      |                                |
|------------------------|----------------------|--------------------------------|
| SAVOIR-FAIRE           | SAVOIRS              | SAVOIR-ÊTRE                    |
| Analyse                | Conformité           | Apprendre à apprendre          |
| Analyse financière     | Droit                | Être acteur du collectif       |
| Conseil                | Durabilité           | Être centré client             |
| Gestion de risque      | Econometrie          | Être proactif                  |
| Maîtrise de risque     | Finance              | Être responsable               |
| Management transversal | Langues              | Faire preuve de courage        |
| Négociation            | Middle & Back Office | Faire preuve de flexibilité    |
| Travail en équipe      | Offre                | Faire preuve d'esprit critique |
|                        | Projet & Innovation  | Pédagogie                      |
|                        | Stratégie            | Porter nos valeurs             |
|                        | Sécurité             | Savoir communiquer             |



| SAVOIR-FAIRE                     | Définitions   |
|----------------------------------|---|
| <p><b>Analyse</b></p>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sélectionner et croiser les sources d'informations, intégrer l'hétérogénéité, la durée de vie et la sensibilité des données, et garantir leur pertinence au service de l'analyse</li> <li>• Prendre en compte l'environnement, ses évolutions et enjeux, mener les études et établir le diagnostic adéquat en lien avec les parties prenantes concernées</li> <li>• Porter une approche objective des situations, élaborer les scénarii pertinents et évaluer les risques et leurs impacts avec une approche court moyen et longs termes</li> <li>• Formaliser les conclusions et poser les arbitrages et leurs arguments dans un objectif de performance</li> <li>• Partager les recommandations, associer les parties prenantes et faciliter la prise de décision</li> </ul> |
| <p><b>Analyse financière</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mener des analyses consolidées et approfondies en intégrant l'environnement concurrentiel, réglementaire, juridique et fiscal de l'entreprise</li> <li>• Suivre les indicateurs, anticiper les besoins de financement et se positionner dans la stratégie de l'entreprise</li> <li>• Elaborer des synthèses à partir de l'analyse financière et fournir aux instances de décisions une information complète et appropriables par tous</li> </ul>   |
| <p><b>Conseil</b></p>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre les besoins du client interne et intégrer les impacts de son environnement sur l'activité concernée</li> <li>• Identifier les besoins d'accompagnement des parties prenantes, valider le cadre d'intervention et apporter le soutien adéquat</li> <li>• Prendre de la hauteur et apporter les solutions adéquates en fonction du besoin, expliquer et accompagner pour faciliter l'appropriation</li> <li>• Aider à la prise de décision au service du développement de l'activité et de la prévention des risques</li> </ul>   |
| <p><b>Gestion de risque</b></p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier la diversité des risques, leur complexité et leurs évolutions en fonction de l'environnement, mesurer leurs impacts et évaluer les stratégies de gestion des risques optimales</li> <li>• Peser les arbitrages dans une approche court, moyen et long termes, prioriser, définir les orientations adéquates et garantir leur mise en œuvre</li> <li>• Assurer une relation de confiance, conseiller et accompagner l'interlocuteur dans la stratégie d'exposition aux risques en lien avec les projets et les enjeux</li> </ul>   |



| SAVOIR-FAIRE                  | Définitions  |
|-------------------------------|--|
| <b>Maîtrise de risque</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluer 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</li> <li>• Accompagner le Management et les équipes dans une gestion optimisée du risque pour sécuriser l'activité à l'échelle de l'entité.</li> <li>• 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</li> <li>• Consolider et renseigner les outils de contrôle dans une optique de veille et de suivi du bon fonctionnement de l'entité</li> </ul> |
| <b>Management transversal</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• S'intéresser à l'autre, comprendre les besoins et spécificités de chacun, et faciliter le climat de confiance</li> <li>• Expliquer, donner du sens et valoriser l'apport individuel dans le bon fonctionnement du collectif</li> <li>• Apporter soutien et expertise dans l'amélioration des pratiques professionnelles, contribuer au développement des compétences et faciliter l'appropriation individuelle et collective</li> <li>• Animer le collectif au quotidien autour de la feuille de route et partager l'information dans un objectif d'efficacité opérationnelle</li> </ul>  |
| <b>Négociation</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intégrer l'ensemble des parties prenantes dans la discussion, comprendre les objectifs et scénarii et préparer les différentes solutions</li> <li>• Communiquer de manière positive et bienveillante et favoriser l'échange constructif</li> <li>• Adapter son argumentation à la situation et aux besoins, tenir ses positions, les exprimer avec clarté et les reformuler</li> <li>• Trouver un accord dans le respect des objectifs et des intérêts de chacun pour susciter une satisfaction mutuelle</li> </ul>   |
| <b>Travail en équipe</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interagir dans un environnement pluridisciplinaire, identifier et mobiliser les spécialisations adéquates dans un objectif d'efficacité</li> <li>• S'investir dans la dynamique d'équipe, participer à la qualité des informations transmises et s'engager dans le bon fonctionnement au quotidien</li> <li>• Partager son expérience, transmettre son savoir et contribuer au développement des compétences de l'équipe</li> <li>• Développer et entretenir un réseau interne basé sur la confiance et la qualité de la relation</li> </ul>  |

# Analyste Risques Engagements

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<br>Droits de communications<br>Maîtrise des outils de pilotage des experts<br>Outils de pilotage du réseau<br>Procédures LCB-FT-SFI - KYC<br>Procédures LCB-FT-SFI - KYT<br>Réglementation et normes LCB-FT-SFI |
|                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Conformité Déontologie</li> </ul>                | Conflits d'intérêts client/salarié<br>Corruption<br>Faculté de signalement<br>Listes de surveillance et d'interdiction<br>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<br>Conformité Fiscale<br>Directive MIF / RG AMF<br>Externalisation<br>Finance durable - ESG<br>Règlement MAR<br>Réglementation Américaine<br>RGPD<br>Veille réglementaire                  |
|                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Dispositifs tutélaires et de contrôle</li> </ul> | Contrôle de second niveau CINTMT<br>Relations avec les autorités de tutelle<br>Reporting   |
|                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Risques</li> </ul>                               | Cartographie des risques<br>Risques de marchés<br>Risques de taux<br>Risques opérationnels   |
| <b>Droit</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Droit civil</li> </ul>                           | Contrats et obligations<br>Droit de la famille<br>Droit de la responsabilité civile<br>Droit des personnes   |
|                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Droit des affaires</li> </ul>                    | Droit commercial<br>Droit de la concurrence<br>Droit de la distribution<br>Droit de la propriété intellectuelle<br>Droit de la protection des données<br>Droit des contrats<br>Droit des sociétés                                      |
|                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Droit des assurances</li> </ul>                  | Des biens<br>Des personnes et des professionnels   |

# Analyste Risques Engagements

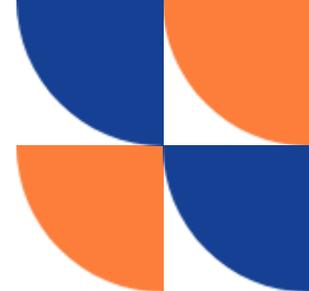
Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.



| SAVOIRS           | Compétences  | Détails   |
|-------------------|--|---|
| <b>Droit</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Droit fiscal</li> </ul>                     | Contrôle fiscal et contentieux fiscal<br>Fiscalité corporate<br>Fiscalité internationale<br>Fiscalité patrimoniale                                  |
|                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Droit immobilier</li> </ul>                 | Assurance<br>Baux commerciaux<br>Construction...<br>Copropriétés<br>Location<br>Transaction<br>Urbanisme  |
|                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Droit international des affaires</li> </ul> |   |
|                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Droit international privé</li> </ul>        | Droit international privé   |
|                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Droit pénal</li> </ul>                      | Le droit pénal général<br>Le droit pénal spécial<br>Procédure pénale  |
|                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Droit public</li> </ul>                     | Administratif<br>Comptable<br>De l'environnement<br>De l'urbanisme<br>Des collectivités territoriales<br>Des marchés publics<br>Finances publiques  |
|                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Droit social</li> </ul>                     | Droit social  |
| <b>Durabilité</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Critères ESG</li> </ul>                     | Critères de gouvernance<br>Critères environnementaux<br>Critères sociaux  |
|                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enjeux sociaux et sociétaux</li> </ul>      | Culture<br>Diversité<br>Egalité<br>Handicap<br>Inclusion<br>Précarité<br>Vivre ensemble   |
|                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Environnement</li> </ul>                    | Climat<br>Ecologie  |
|                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluation engagements ESG</li> </ul>       | Indicateurs d'évaluation des pratiques responsables<br>Management environnemental<br>Outils et méthodologies d'évaluation des politiques et actions |

# Analyste Risques Engagements

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>  | • Mutualisme                   | Raison d'être et valeurs<br>Spécificités du modèle et ses axes d'évolutions<br>Structure organisationnelle  |
|                    | • Politique & Ambitions Groupe | Agora et vie mutualiste   |
| <b>Econométrie</b> | • Econométrie                  | Macro économétrie<br>Méthode d'économétrie<br>Micro économétrie<br>Modèles économétriques   |
| <b>Finance</b>     | • Comptabilité analytique      | Comptabilité extra-financière<br>liasse fiscale<br>Outil CALIFE<br>Ratios de liquidité<br>Ratios de rentabilité<br>Ratios de solvabilité<br>Soldes intermédiaire de gestion<br>Structure financière<br>Tableau de financement<br>Tableau des flux |
|                    | • Comptabilité générale        | Budgets<br>Etats comptables<br>Outils et logiciels de comptabilité<br>Réglementation et normes comptables<br>Techniques comptables<br>Techniques de comptabilité bancaire   |
|                    | • Consolidation                | Etats financiers consolidés<br>Intégration fiscale<br>Obligations légales et réglementaires<br>Techniques de consolidation  |
|                    | • Ingénierie financière        | Due Dilligence<br>Montages de financement<br>Structuration de la dette<br>Structuration de la marge<br>Structuration des performances financières   |
|                    | • Investissements ESG          |   |
|                    | • ISR                          | Indicateurs ISR   |

# Analyste Risques Engagements

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>Finance</b>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Marchés Financiers</li> </ul>              | Crypto monnaie<br>Flux Taux & Changes<br>Fonds à risque<br>Fonds sécuritaires<br>Marché Actions<br>Marché Obligataire<br>Marché Produits Dérivés<br>Matières premières<br>Places et cours<br>Produits cash<br>Produits complexes<br>Produits structurés<br>Réglementation AMF |
|                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maths financières</li> </ul>               |   |
|                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opérations de capital</li> </ul>           | Corporate Finance<br>LBO<br>M&A - techniques d'acquisition<br>M&A - techniques de fusion<br>Private Equity<br>Valorisation d'entreprise   |
|                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valorisation d'entreprise</li> </ul>       | Analyse financière boursière<br>Financements spécialisés - syndication<br>Financements spécialisés et produits structurés<br>Valorisation d'entreprise  |
| <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<br>Messagerie - OUTLOOK<br>Publication - POWERPOINT<br>Tableur - EXCEL<br>Traitement de texte - WORD   |
|                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Outils et procédures de gestion</li> </ul> | Outils de gestion<br>Procédures de gestion  |
| <b>Offre</b>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Animation de la relation client</li> </ul> | Conduite d'entretien<br>Dispositifs de communication<br>Négociation<br>Outils de pilotage et de suivi clients<br>Prospection & Développement  |

# Analyste Risques Engagements

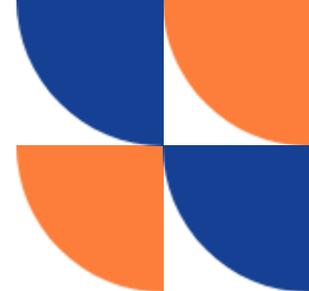
Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.



| SAVOIRS      | Compétences   | Détails  |
|--------------|---|--|
| <b>Offre</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre Assurance</li> </ul>   | Assurance vie<br>Automobile<br>Courtage<br>Emprunteurs<br>IRD<br>Prévoyance<br>Santé   |
|              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre bancaire Particulier</li> </ul>                                  | Crédits à la consommation<br>Crédits immobiliers<br>Epargne bancaire<br>Services bancaires aux particuliers  |
|              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre bancaire Professionnel</li> </ul>                                | Crédits agri-viti<br>Crédits aux professionnels - associations - OBNL - collectivités<br>Gestion de trésorerie   |
|              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre Entreprises</li> </ul>   | Gestion de trésorerie<br>Les financement internationaux<br>Les financements d'acquisition d'entreprises<br>Les financements du cycle d'exploitation<br>Les financements moyen et long terme<br>Les financements structurés<br>Les outils de simulation, de souscription IDCE<br>Les Procédures d'instruction et de gestion<br>Start-up |
|              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre Grandes Entreprises</li> </ul>                                   |  |
|              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre immobilière</li> </ul>   | Immobilier ancien<br>Immobilier neuf<br>Mandat de gestion<br>Outils de souscription et d'administration<br>Procédures<br>Règlementation  |
|              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre Leasing Affacturation Professionnel &amp; Entreprises</li> </ul> | Affacturation KA<br>Affacturation Pro<br>Crédit bail immobilier<br>Crédit-bail<br>DAI<br>Ingénierie commerciale<br>Location financière<br>Offre internationale   |

# Analyste Risques Engagements

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>Offre</b>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Services bancaires</li> </ul>                   | BAS (Bank as a service)<br>Les techniques de crédit<br>Solutions de paiement<br>Tarification des services  |
| <b>Projet &amp; Innovation</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Innovation</li> </ul>                           | Techniques d'idéation  |
|                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pilotage de la transformation</li> </ul>        | Définition / structuration de projet de transformation<br>Gestion des parties prenantes<br>Planification de la transformation<br>Reporting Transformation<br>Techniques et processus de transformation |
| <b>Stratégie</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Stratégie Commerciale</li> </ul>                | Stratégie de développement de business<br>Stratégie de distribution<br>Stratégie de vente  |
|                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Stratégie d'entreprise</li> </ul>               | Stratégie de croissance<br>Stratégie de gouvernance<br>Stratégie d'innovation  |
|                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Stratégie des systèmes d'information</li> </ul> | Stratégie Data<br>Stratégie Digitale<br>Stratégie IT   |
|                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Stratégie financière</li> </ul>                 | Politique de gestion<br>Politique de valorisation d'actifs<br>Politique d'investissement   |
|                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Stratégie industrielle</li> </ul>               | Politique Engineering<br>Stratégie de Production   |
|                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Stratégie juridique</li> </ul>                  | Stratégie juridique  |
|                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Stratégie Marketing</li> </ul>                  | Politique Produit<br>Stratégie de Communication<br>Stratégie de Marque   |
|                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Stratégie opérationnelle</li> </ul>             | Politique de sécurité<br>Stratégie Achats<br>Stratégie immobilière<br>Stratégie Qualité<br>Stratégie Supply Chain  |
|                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Stratégie R&amp;D</li> </ul>                    | Stratégie de Développement<br>Stratégie de Recherche   |
|                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Stratégie RH</li> </ul>                         | Politique Marque Employeur<br>Stratégie de développement humain<br>Stratégie de Learning & Development<br>Stratégie sociale  |

# Analyste Risques Engagements

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>Stratégie</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Stratégie sociétale et environnementale</li> </ul> | Politique environnementale<br>Politique sociétale  |
| <b>Sécurité</b>  | <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<br>Les N° d'urgence<br>SST<br>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<br>Discrétion<br>Dispositif d'urgence<br>Dispositifs de protection<br>Environnement de travail<br>N° d'appel CRITEL ou PC Sécurité<br>Vigilance<br>VIGIPIRATE |
|                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Sécurité Incendie</li> </ul>                       | Alerte incendie<br>Cheminement d'évacuation<br>Manipulation extincteurs  |



| SAVOIR ETRE   | Définitions   |
|---|---|
| <p align="center"><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'identifie les moyens d'améliorer mes méthodes d'apprentissage</li> <li>• Je sollicite le feedback</li> <li>• Je mémorise avec succès de nouvelles connaissances</li> </ul>   |
| <p align="center"><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>• Je sais travailler et construire avec plusieurs interlocuteurs</li> <li>• J'adhère à un projet de groupe</li> </ul>  |
| <p align="center"><b>Être 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 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 align="center"><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>• 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 align="center"><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 tiens compte des conséquences de mes choix et les assume</li> <li>• Je sais me remettre en cause et accepter la critique</li> </ul>   |
| <p align="center"><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> |



| SAVOIR ETRE   | Définitions  |
|---|--|
| <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 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 l'ensemble 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'adopte un discours clair, compréhensible et simple pour transmettre mes connaissances</li> <li>• J'adapte mon discours aux profils de mes interlocuteurs</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>  |
| <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>• Je sais faire preuve d'empathie</li> <li>• Je m'adapte à mon interlocuteur</li> <li>• Je choisis le canal de communication pertinent</li> </ul>   |