

Mon Métier de Cheffe/Chef de projet



Cheffe/Chef de projet



VOS ROLES ET VOS ENJEUX

Vous occupez un rôle central dans la conduite du changement, vous pilotez, animez et livrez les projets sous votre responsabilité. De la formalisation de la problématique au livrable, vous définissez l'objectif du projet, les jalons et critères de succès de la solution. Vous structurez l'organisation du projet, et déployez les étapes nécessaires jusqu'à la mise en œuvre opérationnelle. En lien avec votre hiérarchie, vous donnez du sens à la démarche et fédérez le collectif dans une dynamique constructive et le respect des délais jusqu'à la fin du projet.

Vous agissez dans un objectif d'amélioration continue de l'expérience utilisateur et faites évoluer les lignes. Vous vous assurez du succès et assumez une responsabilité de moyen et de résultat. Vous êtes également soutien auprès de votre direction dans une démarche de qualité et de performance.

Par votre approche et votre action, vous portez la raison d'être et les valeurs du Groupe, et veillez à leur respect et leur rayonnement dans vos missions.

VOS RESPONSABILITÉS

- Identifier le besoin, le contexte et les objectifs, évaluer les risques et diagnostiquer les principaux jalons
- Définir une stratégie de conduite de projet et la méthodologie adaptée, en accord avec le besoin métier
- Mettre en œuvre les différentes étapes, les piloter et se porter garant du respect des délais, du calendrier et de la conformité de la solution apportée
- Faire vivre le projet sur le terrain, véhiculer le sens du projet et ses enjeux, et faire adhérer
- Mobiliser les parties prenantes en fonction des étapes et avancer dans un objectif d'amélioration et d'efficience
- Animer une équipe pluridisciplinaire, l'engager dans la réussite et l'accompagner à chaque étape du projet
- Adapter la feuille de route et le rythme en fonction des arbitrages et de la stratégie
- Envisager le projet dans une globalité, interagir avec les autres projets, évaluer les effets de bords et leur impacts sur la matrice des risques
- Entretenir une veille externe permanente, challenger le projet et l'enrichir pour optimiser la qualité du livrable
- Suivre les indicateurs d'avancement du projet, rendre compte, communiquer et argumenter si besoin
- Entretenir un réseau de qualité au service des projets, de l'activité et de leur développement
- Se former et développer ses compétences pour consolider sa légitimité et son rôle au profit de la conduite de projet et de l'évolution des organisations

Exemples de parcours pour y parvenir : Expérience réussie dans des métiers opérationnels et/ou support avec une forte dimension « service client »

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



Cheffe/Chef de projet



LES COMPÉTENCES		
SAVOIR-FAIRE	SAVOIRS	SAVOIR-ÊTRE
Conduite de projet	Conformité	Apprendre à apprendre
Management transversal	Durabilité	Assertivité
Orientation client interne	Langues	Être acteur du collectif
Pilotage	Projet et innovation	Être centré client
Planification	Sécurité	Être force de proposition
Reporting	SI & DATA	Être proactif
Réseautage	Stratégie	Être responsable
		Faire preuve de courage
		Faire preuve de flexibilité
		Faire preuve de leadership
		Faire preuve d'esprit critique
		Innovation
		Porter nos valeurs
		Savoir communiquer



SAVOIR-FAIRE	Définitions
Conduite de projet	• 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 • 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 • 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 • Prioriser, arbitrer et engager l'équipe dans le bon déroulement des étapes, coordonner les travaux et garantir la qualité des livrables • 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
Management transversal	• Poser les objectifs, identifier les spécialités et les moyens nécessaires et conduire la feuille de route • Mobiliser l'intelligence collective dans la réalisation de la feuille de route et l'atteinte des objectifs • Manifester sa curiosité, son intérêt pour l'autre, son contexte et son environnement, valoriser son rôle et sa valeur-ajoutée dans le projet • Faciliter la coopération, garantir la cohésion, communiquer et engager le collectif dans l'efficience • Prodiguer le conseil le plus adapté, partager son savoir et ses expériences au service du terrain et du développement des compétences
Orientation client interne	• Entretenir une relation de proximité, mettre à disposition son expertise au service de son périmètre et développer son réseau professionnel • S'intéresser au client et à son environnement, comprendre ses spécificités et ses enjeux, l'accompagner au plus près de ses besoins, projets et objectifs • Mobiliser les moyens et compétences adaptées au contexte et apporter le soutien approprié dans un objectif de qualité de service personnalisée • Se positionner au niveau de l'interlocuteur, entretenir et faire vivre une relation d'équité centrée sur la satisfaction
Pilotage	• Définir la feuille de route en fonction de la stratégie et l'environnement de l'entité, conduire sa mise en œuvre opérationnelle • Structurer l'organisation adéquate, mobiliser les équipes et animer l'activité au quotidien dans un objectif de qualité, de coût et de respect des délais • Suivre les indicateurs, mesurer l'efficacité opérationnelle et garantir le bon déroulement de la feuille de route • Anticiper les évolutions et arbitrer en fonction du besoin, des objectifs et des enjeux



SAVOIR-FAIRE	Définitions
Planification	• Définir le périmètre, les moyens et le calendrier, et déployer la feuille de route dans un objectif d'efficacité, de qualité et de performance • Définir les jalons, répartir les missions et veiller à la qualité et au respect des délais • Évaluer les priorités, les gérer dans un objectif qualité/coût, et avancer avec une double perspective court et long terme • Suivre l'avancement du projet, respecter les délais et contrôler les indicateurs de performance
Reporting	• Identifier les indicateurs pertinents et construire des tableaux de bord permettant un reporting éclairant • Produire des reportings réguliers en veillant à la fiabilité des informations transmises • Assurer la remontée d'informations, sensibiliser, alerter et aiguiller en fonction des besoins
Réseautage	• Animer et développer un réseau interne et externe et mobiliser les bonnes sources en lien avec le besoin • Veiller à la qualité de l'image et du positionnement de l'entreprise auprès des parties prenantes externes • Solliciter des experts et intermédiaires externes pour confronter la recherche à un regard extérieur et asseoir la conclusion

Cheffe/Chef de projet



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	• Conformité déontologie	• Conflits d'intérêts client/salarié • Corruption • Faculté de signalement • Listes de surveillance et d'interdiction • Suivi du personnel sensible
	• Conformité éthique	• Politique interne d'entrée en relation
	• Conformité LCB-FT	• Activités internationales • AMLFT • AMLFT expert - TACO • Déclaration de soupçon • Droits de communications • France • 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 • TRACFIN • TRACFIN, DGFI
	• Conformité réglementaire	• 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
	• Dispositifs tutélaires et de contrôle	• 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

Cheffe/Chef de projet



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
Durabilité	• Risques	• Cartographie des risques • Risques de marchés • Risques de taux • Risques opérationnels
	• Critères ESG	• Critères de gouvernance • Critères environnementaux • Critères sociaux
	• Enjeux sociaux et sociétaux	• Culture • Diversité • Égalité • Handicap • Inclusion • Précarité • Vivre ensemble
	• Environnement	• Climat • Décarbonation • Écologie • Pollution • Ressources naturelles
	• Évaluation des engagements ESG	• Indicateurs d'évaluation des pratiques responsables • Management environnemental • Outils et méthodologies d'évaluation des politiques et actions
	• Mutualisme	• Raison d'être et valeurs • Spécificités du modèle et ses axes d'évolutions • Structure organisationnelle
	• Politique et ambitions Groupe	• Agora et vie mutualiste
Langues	• Anglais	
Projet et innovation	• Conduite de projet	• Construction et gestion de budget • Gestion du changement • Méthodologie de construction de projet • Outils et méthodes de reporting • Planification
	• Innovation	• Techniques d'idéation
	• Intelligence collective	• Facilitation • Outils d'animation • Techniques d'animation d'ateliers d'IC

Cheffe/Chef de projet



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
	• MOA	
	• Pilotage de la transformation	• Définition / structuration de projet de transformation • Gestion des parties prenantes • Planification de la transformation • Reporting transformation • Techniques et processus de transformation
Sécurité	• Réglementation HSE	• Normes HSE
	• Secours à la personne	• Consignes de sécurité • N° d'urgence • SST • Techniques et procédures d'évacuation
	• Sécurité des biens et des personnes	• Conditions d'accès dans les locaux • Discrétion • Dispositif d'urgence • Dispositifs de protection • Environnement de travail • N° d'appel CRITEL ou PC Sécurité • Vigilance • VIGIPIRATE
	• Sécurité incendie	• Alerte incendie • Cheminement d'évacuation • Manipulation extincteurs
SI & DATA	• MOA	• Gestion de projets • MOA outils d'alimentation des dispositifs • MOA outils de suivi de la performance des dispositifs • MOA SI décisionnel • Pilotage projet visant à développer des outils de suivi de la performance des dispositifs • Proposition d'évolutions/recensement des besoins utilisateurs (données, outils d'exploitation)/diffusion de la connaissance) • Proposition d'évolutions/recensement des besoins utilisateurs/accompagnement de la MOE dans l'implémentation des améliorations
Stratégie	• Stratégie commerciale	• Stratégie de développement de business • Stratégie de distribution • Stratégie de vente

Cheffe/Chef de projet



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 d'entreprise	• Stratégie de croissance • Stratégie de gouvernance • Stratégie d'innovation
	• Stratégie des systèmes d'information	• Stratégie data • Stratégie digitale • Stratégie IT
	• Stratégie financière	• Politique de gestion • Politique de valorisation d'actifs • Politique d'investissement
	• Stratégie juridique	• Stratégie juridique
	• Stratégie marketing	• Politique produit • Stratégie de communication • Stratégie de marque
	• Stratégie opérationnelle	• Politique de sécurité • Stratégie achats • Stratégie immobilière • Stratégie qualité • Stratégie supply chain
	• Stratégie RH	• Politique marque employeur • Stratégie de développement humain • Stratégie de learning et development • Stratégie sociale
	• Stratégie sociétale et environnementale	• 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	• 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	• Je mets en œuvre des attitudes d'expression et d'affirmation de soi sur un mode serein • J'adopte une communication non violente, un langage corporel, verbal et paraverbal facilitant l'échange dans un esprit de coopération
Être acteur du collectif Capacité à s'inscrire et à participer activement à une dynamique collective, à développer une relation de confiance avec les autres personnes de son équipe et fédérer dans un objectif commun	• 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	• 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	• Je conçois une proposition cohérente en tenant compte des besoins de l'interlocuteur • Je crois en la solution et la supporte • Je convaincs les interlocuteurs de passer à l'action
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	• 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	• Je tiens compte des conséquences de mes choix et les assume • Je sais me remettre en cause et accepter la critique



SAVOIR ETRE	Définitions
Faire preuve de courage Capacité à affronter résolument les questions difficiles et dire ce qui doit être dit	• Je partage mes idées et points de vue ouvertement, indépendamment de toutes critiques • Je fais preuve de conviction face à l'adversité et aux défis • Je soulève des sujets controversés pour être certain de les aborder de manière constructive et positive
Faire preuve de flexibilité Capacité à s'adapter rapidement et efficacement à des situations changeantes ou imprévues - Capacité à remettre en question ses propres certitudes et de trouver des solutions créatives à des problèmes complexes	• J'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
Faire preuve de leadership Capacité à guider, faire adhérer et inspirer des individus ou organisations dans le but d'atteindre certains objectifs	• Au-delà des émotions et des réactions de l'autre, je cerne les intentions, les attentes et les liens • 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
Faire preuve d'esprit critique Capacité à identifier l'ensemble des aspects d'un sujet et les examiner d'une manière critique pour formuler un point de vue étayé - Être poussé par le désir d'en savoir plus sur les choses, les personnes ou les événements	• 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
Innovation Capacité à sortir du cadre existant en proposant des idées nouvelles qui conviennent aux clients et/ou à l'organisation - Se montrer ouvert et curieux à de nouvelles tendances - Développer des moyens nouveaux ou plus performants pour la réussite de l'organisation	• Je fais 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
Porter nos valeurs Capacité à s'inscrire dans les valeurs portées par le groupe en tant qu'entreprise à mission – diversité, inclusion, équité, exemplarité, droit à l'erreur – et à les diffuser dans ses pratiques et à ses collaborateurs	• Je suis bienveillant et de bonne volonté dans mes pratiques et avec mes différents interlocuteurs • Je véhicule les valeurs du groupe dans mes pratiques



SAVOIR ETRE	Définitions
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	• J'utilise mes capacités à communiquer pour obtenir l'adhésion • Je sais accompagner et être pédagogue • Je sais impulser une dynamique