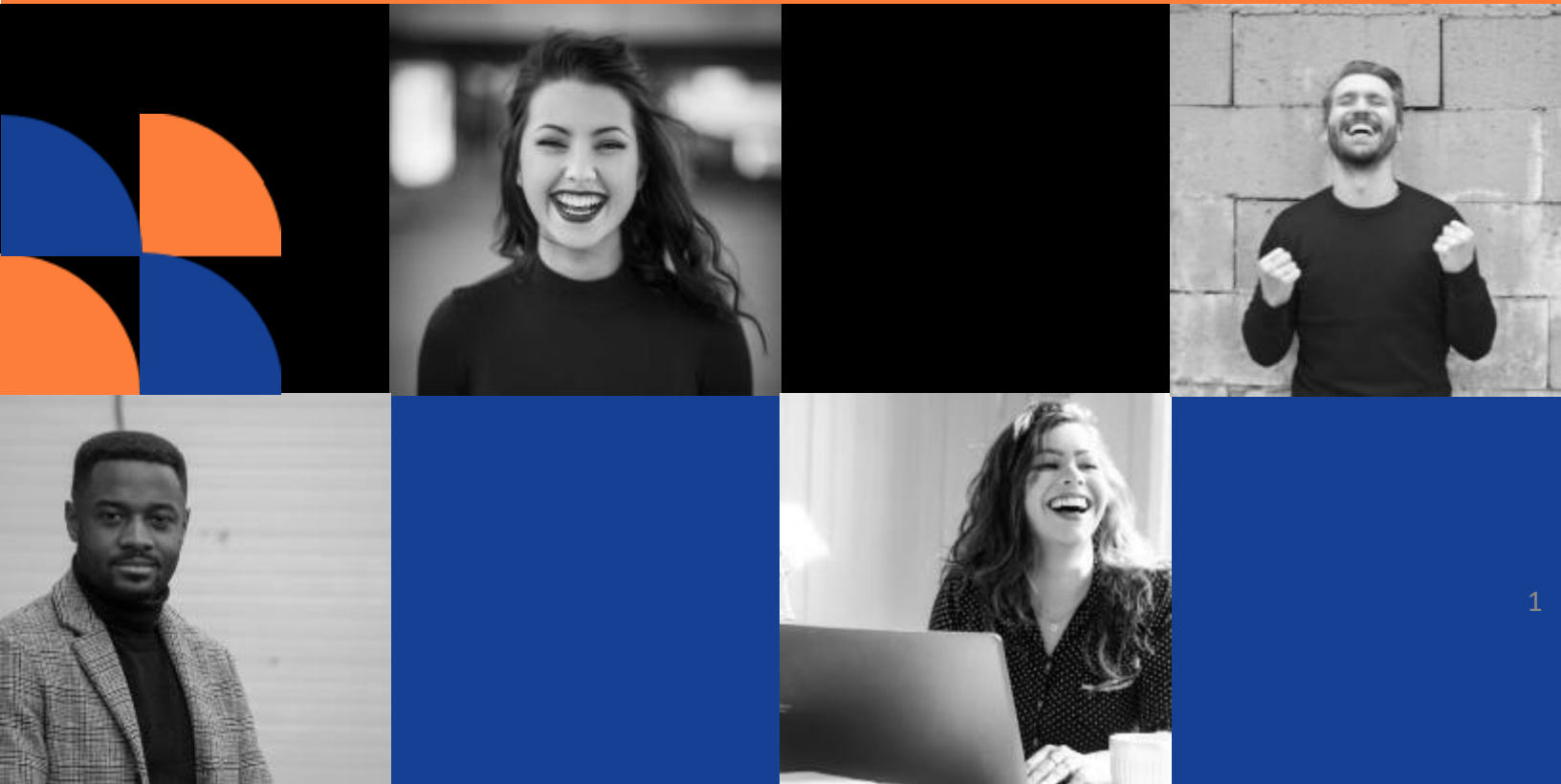


# Mon Métier de Cheffe/Chef de projet conduite et accompagnement du changement



# Cheffe/Chef de projet conduite et accompagnement du changement



## **VOS ROLES ET VOS ENJEUX**

Vous pilotez les transformations à tous les niveaux. Vous réalisez des audits, définissez les objectifs stratégiques et rédigez les cahiers des charges. Vous coordonnez la communication, la formation et l'information pour accompagner les parties prenantes. Vous êtes capable d'identifier les changements, construire des plans d'action, communiquer efficacement et mettre en œuvre des actions correctives. Vous capitalisez sur les modifications pour les projets futurs, contribuant ainsi à l'évolution continue de l'organisation.

## **VOS RESPONSABILITÉS**

- Réaliser des audits socio-fonctionnels pour identifier les besoins de transformation au sein de Crédit Mutuel Alliance Fédérale
- Participer à la définition des objectifs stratégiques du changement en collaboration avec la direction et les parties prenantes
- Rédiger des cahiers des charges détaillés pour les projets de conduite du changement, en définissant les objectifs, les ressources nécessaires et les étapes clés
- Piloter et coordonner les projets de transformation, en assurant le suivi de leur progression et en ajustant les plans d'action si nécessaire
- Concevoir et mettre en œuvre des stratégies de communication adaptées pour informer et impliquer toutes les parties prenantes dans le processus de changement
- Élaborer et déployer des programmes de formation pour accompagner les collaborateurs de Crédit Mutuel Alliance Fédérale dans l'adoption des nouvelles pratiques ou technologies
- Identifier et gérer les risques potentiels liés aux projets de transformation, en proposant des solutions proactives
- Collaborer étroitement avec les différents départements et équipes de Crédit Mutuel Alliance Fédérale pour assurer une mise en œuvre harmonieuse des changements
- Évaluer l'impact des projets de transformation et mesurer leur succès à l'aide d'indicateurs de performance pertinents
- Capitaliser sur les expériences acquises pour améliorer continuellement les processus de conduite du changement au sein de Crédit Mutuel Alliance Fédérale

Exemples de parcours pour y parvenir : Formation en management de projet et gestion du changement. Expérience en conduite de projets complexes.

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 conduite et accompagnement du changement



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

# Cheffe/Chef de projet conduite et accompagnement du changement



| SAVOIR-FAIRE                 | Définitions                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Analyse</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Détecter et recenser les informations, veiller à leur exhaustivité et prendre en compte la durée de vie de la donnée dans l'analyse</li> <li>• Combiner les sources d'informations, mener les études adéquates, mettre en perspective le sujet et son contexte et comprendre leurs enjeux</li> <li>• Faire preuve d'un regard critique dans l'étude du sujet, associer les parties prenantes concernées et évaluer les scénarii opportuns et leurs impacts</li> <li>• Formaliser et transmettre les conclusions et préconisations adéquates dans un objectif de qualité et de performance</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Conduite de projet</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre le périmètre projet, sa complexité, ses enjeux et interdépendances avec d'autres projets, apporter conseil et soutien dans le cadrage et les objectifs et faciliter les conditions de réussite</li> <li>• Structurer l'équipe, les moyens et l'organisation appropriés, établir le plan de charge dans une logique de satisfaction client et de qualité, et décliner la feuille de route</li> <li>• Proposer les solutions optimales et les faire évoluer dans le respect du besoin et de son environnement, aiguiller les parties prenantes dans les orientations à privilégier</li> <li>• Prioriser, arbitrer et engager l'équipe dans le bon déroulement des étapes, coordonner les travaux et garantir la qualité des livrables</li> <li>• Assurer la promotion, la valeur-ajoutée et la qualité du service apporté durant toute la vie du projet, communiquer sur l'avancement et mettre l'information à disposition des parties prenantes concernées</li> </ul> |
| <b>Conseil</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre les besoins et l'environnement du client interne, intégrer les éventuels évolutions et impacts dans l'analyse</li> <li>• Apporter un accompagnement de qualité adapté aux besoins de chaque partie prenante</li> <li>• Partager son expertise, proposer les solutions adéquates et se placer au niveau de l'interlocuteur pour faciliter sa compréhension</li> <li>• Éclairer et faciliter la prise de décision au service du développement de l'activité et de la prévention des risques</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Gestion du changement</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réaliser des audits socio-fonctionnels et formuler des recommandations d'amélioration</li> <li>• Élaborer des plans de gestion du changement adaptés aux contextes spécifiques</li> <li>• Mettre en œuvre des actions de sensibilisation et mesurer leur impact</li> <li>• Accompagner des projets de transformation à l'échelle d'un service</li> <li>• Évaluer l'impact du changement et analyser les résultats et les effets du changement sur l'organisation</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Gestion</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recenser et structurer les informations, valider l'exhaustivité et de la fiabilité des éléments</li> <li>• Maîtriser les procédures et les outils, véhiculer les bonnes pratiques de gestion</li> <li>• Traiter les dossiers, intégrer leur spécificité, solliciter les différents intervenants dans un objectif d'efficacité, de conformité et de qualité de service</li> <li>• Participer au reporting, transmettre les informations et proposer des améliorations de process auprès des bons interlocuteurs</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

# Cheffe/Chef de projet conduite et accompagnement du changement



| SAVOIR-FAIRE                      | Définitions                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Innovation</b>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aller au-devant des besoins, et proposer des solutions audacieuses en lien avec la réalité du marché</li> <li>• Entretenir une culture du benchmark, remettre en question et challenger l'existant, identifier les leviers de progrès</li> <li>• Utiliser sa liberté d'initiative, oser adapter le cap et engager les équipes dans une culture d'ouverture et d'innovation au service de la performance</li> <li>• Porter la dynamique d'innovation et les valeurs du Groupe dans ses relations professionnelles</li> </ul>                                                                                                                                          |
| <b>Management transversal</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poser les objectifs, identifier les spécialités et les moyens nécessaires et conduire la feuille de route</li> <li>• Mobiliser l'intelligence collective dans la réalisation de la feuille de route et l'atteinte des objectifs</li> <li>• Manifester sa curiosité, son intérêt pour l'autre, son contexte et son environnement, valoriser son rôle et sa valeur-ajoutée dans le projet</li> <li>• Faciliter la coopération, garantir la cohésion, communiquer et engager le collectif dans l'efficience</li> <li>• Prodiguer le conseil le plus adapté, partager son savoir et ses expériences au service du terrain et du développement des compétences</li> </ul> |
| <b>Négociation</b>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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>Orientation client interne</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• S'intéresser à son client et ses parties prenantes, comprendre leurs objectifs et leurs enjeux et intégrer la complexité du besoin</li> <li>• Se positionner au service du besoin, être proactif et apporter son soutien dans une logique de co-construction et de performance collective</li> <li>• Mobiliser les moyens et ressources appropriés, mettre à disposition son expertise et animer une relation de proximité</li> <li>• Se placer au niveau de l'interlocuteur et de ses parties prenantes, garantir la qualité du service proposé et veiller à la satisfaction client</li> </ul>                                                                      |
| <b>Planification</b>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intégrer le contexte du projet et des parties prenantes, structurer les différentes étapes et poser les jalons</li> <li>• Répartir les missions, organiser leur mise en œuvre et garantir leur bon déroulement dans un objectif qualité/coût</li> <li>• Anticiper et analyser les écarts, prioriser et adapter la feuille de route et garantir la bonne réalisation du projet</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                             |

# Cheffe/Chef de projet conduite et accompagnement du changement



| SAVOIR-FAIRE      | Définitions                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Reporting         | <ul style="list-style-type: none"><li>• Produire des tableaux de bord pour suivre les niveaux de service, de conformité et de maîtrise des risques</li><li>• Structurer l'information, présenter et expliquer les résultats et s'assurer de la bonne compréhension par l'ensemble des parties prenantes</li><li>• Garantir la fiabilité des données transmises, argumenter ses choix avec efficacité et justifier la pertinence des propositions</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Travail en équipe | <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> |

# Cheffe/Chef de projet conduite et accompagnement du changement



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>           | • Critères ESG                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Critères de gouvernance</li> <li>• Critères environnementaux</li> <li>• Critères sociaux</li> </ul>                                                                                                 |
|                             | • Diversité                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diversité</li> <li>• Handicap</li> <li>• Inclusion</li> </ul>                                                                                                                                       |
|                             | • Enjeux sociaux et sociétaux   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Culture</li> <li>• Diversité</li> <li>• Égalité</li> <li>• Handicap</li> <li>• Inclusion</li> <li>• Précarité</li> <li>• Vivre ensemble</li> </ul>                                                  |
|                             | • Environnement                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Climat</li> <li>• Décarbonation</li> <li>• Écologie</li> <li>• Pollution</li> <li>• Ressources naturelles</li> </ul>                                                                                |
|                             | • Mutualisme                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Raison d'être et valeurs</li> <li>• Spécificités du modèle et ses axes d'évolutions</li> <li>• Structure organisationnelle</li> </ul>                                                               |
|                             | • Politique et ambitions Groupe | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agora et vie mutualiste</li> </ul>                                                                                                                                                                  |
| <b>Langues</b>              | • Anglais                       |                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Projet et innovation</b> | • Conduite de projet            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Construction et gestion de budget</li> <li>• Gestion du changement</li> <li>• Méthodologie de construction de projet</li> <li>• Outils et méthodes de reporting</li> <li>• Planification</li> </ul> |
|                             | • Innovation                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Techniques d'idéation</li> </ul>                                                                                                                                                                    |
|                             | • Intelligence collective       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitation</li> <li>• Outils d'animation</li> <li>• Techniques d'animation d'ateliers d'IC</li> </ul>                                                                                             |
|                             | • MOA                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Outils de suivi de la performance des dispositifs</li> <li>• SI Décisionnel</li> <li>• Techniques de gestion de projets MOA</li> </ul>                                                              |

# Cheffe/Chef de projet conduite et accompagnement du changement

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

| SAVOIRS   | Compétences                                                                     | Détails                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pilotage de la transformation</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Définition / structuration de projet de transformation</li> <li>Gestion des parties prenantes</li> <li>Planification de la transformation</li> <li>Reporting transformation</li> <li>Techniques et processus de transformation</li> </ul> |
| Qualité   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pilotage qualité</li> </ul>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion de la qualité</li> <li>Normes et systèmes qualité</li> <li>Reporting qualité</li> </ul>                                                                                                                                           |
| Sécurité  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Réglementation HSE</li> </ul>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Normes HSE</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                     |
| Stratégie | <ul style="list-style-type: none"> <li>Stratégie d'entreprise</li> </ul>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Stratégie de croissance</li> <li>Stratégie de gouvernance</li> <li>Stratégie d'innovation</li> </ul>                                                                                                                                      |
|           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Stratégie RH</li> </ul>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Politique marque employeur</li> <li>Stratégie de développement humain</li> <li>Stratégie de learning et development</li> <li>Stratégie sociale</li> </ul>                                                                                 |



# Cheffe/Chef de projet conduite et accompagnement du changement



| SAVOIR ETRE                                                                                                                                                                                                                                                      | Définitions                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Apprendre à apprendre</b></p> <p>Capacité à rechercher et mobiliser en permanence les moyens de se développer et d'apprendre. Faire évoluer ses pratiques en fonction de ses nouveaux acquis</p>                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• J'associe les feedbacks et mes analyses personnelles afin de disposer d'une vision objective de mes forces et faiblesses et définir les méthodes les plus adaptées à mon apprentissage</li> <li>• Je modifie les comportements que j'adopte habituellement en phase d'apprentissage</li> </ul> |
| <p><b>Assertivité</b></p> <p>Capacité à exprimer ses pensées et ses besoins sans agressivité, sans passivité, sans manipulation</p>                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je mets en œuvre des attitudes d'expression et d'affirmation de soi sur un mode serein</li> <li>• J'adopte une communication non violente, un langage corporel, verbal et paraverbal facilitant l'échange dans un esprit de coopération</li> </ul>                                             |
| <p><b>Être acteur du collectif</b></p> <p>Capacité à s'inscrire et à participer activement à une dynamique collective, à développer une relation de confiance avec les autres personnes de son équipe et fédérer dans un objectif commun</p>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je fédère le travail de mes collaborateurs dans la bienveillance</li> <li>• Je fais en sorte d'être juste dans mon approche</li> <li>• Je donne du sens au collectif</li> </ul>                                                                                                                |
| <p><b>Être centré client</b></p> <p>Capacité à mettre le client externe comme interne au centre de notre attention, à être force de proposition pour répondre au mieux à ses besoins et à ses attentes au service de la performance</p>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je 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>Être force de proposition</b></p> <p>Capacité à proposer une solution réalisable en fonction du temps, des moyens et des outils mis à disposition</p>                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• J'encourage les équipes à être force de proposition</li> <li>• Je valorise les idées nouvelles</li> <li>• J'intègre les propositions dans une démarche d'amélioration continue</li> </ul>                                                                                                      |
| <p><b>Être proactif</b></p> <p>Capacité à anticiper et agir de manière proactive pour atteindre un objectif ou résoudre un problème - Capacité à prendre des initiatives, à être prévoyant et à ne pas attendre que les choses se passent avant de réagir</p>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• J'identifie les opportunités de croissance et d'expansion pour l'organisation</li> <li>• J'élabore des plans stratégiques pour atteindre les objectifs à long terme</li> <li>• J'établis des partenariats pour maximiser les résultats</li> </ul>                                              |
| <p><b>Être responsable</b></p> <p>Capacité à utiliser les moyens à disposition pour atteindre ses objectifs, à prendre de la hauteur et à être responsable de ses choix pour améliorer la performance de son activité et avancer dans un esprit de confiance</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je tiens compte des conséquences de mes choix et les assume</li> <li>• Je sais me remettre en cause et accepter la critique</li> </ul>                                                                                                                                                         |

# Cheffe/Chef de projet conduite et accompagnement du changement



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

# Cheffe/Chef de projet conduite et accompagnement du changement



| SAVOIR ETRE                                                                                                                                                                                                     | Définitions                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Pédagogie</b><br>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                 | <ul style="list-style-type: none"><li>• J'utilise la méthode pédagogique la plus adaptée pour susciter l'envie d'apprendre auprès de mon interlocuteur</li><li>• J'intègre la progression pédagogique dans l'apprentissage pour rassurer et encourager</li><li>• Je transmets mes connaissances et compétences avec succès en levant les doutes et les craintes auprès de mon interlocuteur</li></ul> |
| <b>Savoir communiquer</b><br>Capacité à écouter et comprendre - Savoir appréhender les différentes techniques de communication (écrit, oral, non-verbal), adapter sa communication et faire preuve de pédagogie | <ul style="list-style-type: none"><li>• Je sais mobiliser mon auditoire</li><li>• Je communique sur des sujets complexes</li><li>• Je porte mon discours avec conviction</li></ul>                                                                                                                                                                                                                    |