

# Mon Métier de Officière/Officier en cybersécurité



# Officière/Officier en cybersécurité



## **VOS ROLES ET VOS ENJEUX**

Vous occupez une place stratégique au service de raison d'être de la banque, la protection numérique des données et du système d'information. Au service de la politique sécurité et de son respect, vous vous assurez de la conformité et traitez les déviances. Vous accompagnez le Groupe dans sa stratégie d'anticipation, de prévention et de gestion des risques de sécurité du système d'information.

Vous définissez, mettez en place, exploitez et améliorez les dispositifs de protection, dans le respect de la réglementation et de la conformité. Vous sensibilisez, conseillez et facilitez la prise de décision en terme de gestion du risque de sécurité informatique. Par vos activités, vous portez la raison d'être et les valeurs du Groupe, et contribuez ainsi à leur rayonnement interne et externe.

## **VOS RESPONSABILITÉS**

- Définir, concevoir et mettre en œuvre les politiques sécurité relatives au système d'information
- Assurer une veille permanente des risques potentiels et maintenir ses compétences à jour par rapport aux nouvelles technologies et méthodologie
- Recueillir, comprendre, analyser et prévenir les risques internes et externes qui pèsent sur le système d'information
- Définir et faire évoluer le corpus documentaire de la sécurité du Système d'Information (politiques, procédures, ...), assurer sa diffusion et veiller à sa bonne application
- Apporter conseil et expertise en matière de sécurité de l'information
- Définir, suivre et contrôler les indicateurs de sécurité du système d'information
- Veiller au respect de la confidentialité et du besoin d'en connaître

Exemples de parcours pour y parvenir : Expérience réussie dans le domaine de la sécurité informatique

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



# Officière/Officier en cybersécurité



| LES COMPÉTENCES          |                      |                                |
|--------------------------|----------------------|--------------------------------|
| SAVOIR-FAIRE             | SAVOIRS              | SAVOIR-ÊTRE                    |
| Analyse                  | Conformité           | Apprendre à apprendre          |
| Gestion du temps réel    | Durabilité           | Assertivité                    |
| Maîtrise de risque       | Langues              | Être acteur du collectif       |
| Qualité                  | Middle & back office | Être centré client             |
| Traitement des incidents | Modélisation         | Être proactif                  |
|                          | Projet et innovation | Être responsable               |
|                          | Qualité              | Faire preuve de courage        |
|                          | SI & DATA            | Faire preuve de flexibilité    |
|                          | Stratégie            | Faire preuve d'esprit critique |
|                          |                      | Porter nos valeurs             |
|                          |                      | Savoir communiquer             |



| SAVOIR-FAIRE                           | Définitions  |
|--|--|
| <p><b>Analyse</b></p>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Multiplier, décrypter et comparer les informations, garantir la fiabilité des sources et intégrer l'environnement, ses stratégies passées, actuelles et futures</li> <li>• Investiguer le sujet, évaluer la sensibilité des données et mesurer les zones de risques et d'opportunités</li> <li>• Faire preuve d'expertise, d'acuité et de hauteur de vue dans l'évaluation des scénarii</li> <li>• Formaliser les orientations et arbitrages à privilégier, peser leurs impacts court, moyen et long terme, en lien avec la stratégie</li> <li>• Apporter l'éclairage et le conseil nécessaires à la prise de décision</li> </ul>   |
| <p><b>Gestion du temps réel</b></p>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gérer l'instantanéité, intégrer le flux d'information, décrypter les données en temps réel et s'adapter aux fluctuations de rythme sur la durée</li> <li>• Définir les priorités, agir dans l'immédiat et raisonner à long terme dans l'intérêt du client et du projet</li> <li>• Prendre les mesures et décisions appropriées dans le temps présent, et assurer la diffusion de l'information</li> <li>• Avoir confiance dans sa stratégie et ses messages, accepter la remise en cause et rebondir</li> </ul>   |
| <p><b>Maîtrise de risque</b></p>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Piloter le risque dans le respect du corps de règle, définir et déployer les plans d'actions pour garantir une stratégie optimale de maîtrise du risque</li> <li>• Conseiller, orienter et accompagner les parties prenantes pour affiner les méthodologies de contrôle, d'analyse et de mise en œuvre au service de la prévention des dégradations</li> <li>• Garantir la maîtrise des risques et le respect des normes réglementaires, définir les procédures et sécuriser les équilibres financiers</li> <li>• Modifier le corpus dans le respect des procédures et de la réglementation, animer la documentation sur le terrain et l'utiliser comme un levier d'amélioration et de performance</li> </ul> |
| <p><b>Qualité</b></p>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantir la conformité des livrables, des process et des actions menées à chaque étape d'avancement des projets</li> <li>• Concevoir et piloter les indicateurs qualité au service de la maîtrise des risques et de la performance</li> <li>• Animer la démarche qualité au sein de l'entité dans un objectif d'efficience et de performance</li> <li>• Appréhender les évolutions réglementaires, s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue et la porter auprès des équipes</li> </ul>  |
| <p><b>Traitement des incidents</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyser les dysfonctionnements et incidents, leurs causes et leurs impacts, remonter l'information nécessaire auprès des services concernés</li> <li>• Qualifier les événements et leur degré d'urgence, les documenter dans le système et mener les audits si nécessaire</li> <li>• Identifier les actions de résolution à mettre en place et réaliser les contrôles adéquats</li> <li>• Appréhender les nouvelles menaces, identifier les éventuelles failles et traiter les dysfonctionnements potentiels dans un objectif de qualité</li> </ul>  |

# Officière/Officier en cybersécurité



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  |
|--|--|--|
| <p style="text-align: center;"><b>Conformité</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité déontologie</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conflits d'intérêts client/salarié</li> <li>• Corruption</li> <li>• Faculté de signalement</li> <li>• Listes de surveillance et d'interdiction</li> <li>• Suivi du personnel sensible</li> </ul>  |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité éthique</li> </ul>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique interne d'entrée en relation</li> </ul>   |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité LCB-FT</li> </ul>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Activités internationales</li> <li>• AMLFT</li> <li>• AMLFT expert - TACO</li> <li>• Déclaration de soupçon</li> <li>• Droits de communications</li> <li>• France</li> <li>• Maitrise des outils de pilotage des experts</li> <li>• Outils de pilotage du réseau</li> <li>• Procédures LCB-FT-SFI - KYC</li> <li>• Procédures LCB-FT-SFI - KYT</li> <li>• Réglementation et normes LCB-FT-SFI</li> <li>• TRACFIN</li> <li>• TRACFIN, DGFIP</li> </ul> |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité normative</li> </ul>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certifications cybersécurité</li> <li>• ISO 27001</li> <li>• PCI (DSS, 3DS, PIN...)</li> <li>• SWIFT</li> </ul>   |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité réglementaire</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certifications et formations réglementaires</li> <li>• Conformité fiscale</li> <li>• Directive MIF / RG AMF</li> <li>• DORA</li> <li>• Externalisation</li> <li>• Finance durable - ESG</li> <li>• Guidelines EBA</li> <li>• IA ACT</li> <li>• MICA</li> <li>• Prestations essentielles externalisées, IOBSP...</li> <li>• Protection des investisseurs et transparence de marc</li> </ul>  |

# Officière/Officier en cybersécurité



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>• Dispositifs tutélaire et de contrôle</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Collecte et interprétation de data</li> <li>• Contrôle de second niveau CINTMT</li> <li>• Contrôle des autorités de tutelle</li> <li>• Relations avec les autorités de tutelle</li> <li>• Reporting</li> <li>• Reporting interne et réglementaire</li> </ul> |
|                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Risques</li> </ul>                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cartographie des risques</li> <li>• Risques cybersécurité</li> <li>• Risques de marchés</li> <li>• Risques de taux</li> <li>• Risques opérationnels</li> </ul>   |
| <b>Durabilité</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Critères ESG</li> </ul>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Critères de gouvernance</li> <li>• Critères environnementaux</li> <li>• Critères sociaux</li> </ul>  |
|                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Environnement</li> </ul>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Climat</li> <li>• Décarbonation</li> <li>• Écologie</li> <li>• Pollution</li> <li>• Ressources naturelles</li> </ul>   |
|                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Évaluation des engagements ESG</li> </ul>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicateurs d'évaluation des pratiques responsables</li> <li>• Management environnemental</li> <li>• Outils et méthodologies d'évaluation des politiques et actions</li> </ul>   |
|                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mutualisme</li> </ul>                           | <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>  |
|                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique et ambitions Groupe</li> </ul>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agora et vie mutualiste</li> </ul>   |
| <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 hors Pack Office</li> </ul>         |   |
|                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Outils et procédures de gestion</li> </ul>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Outils de gestion</li> <li>• Procédures de gestion</li> </ul>  |
| <b>Modélisation</b>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modélisation de données</li> </ul>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Création de modèle de données</li> <li>• Documentation/rétro documentation</li> <li>• Méthodes de modélisation</li> <li>• Outils de modélisation</li> <li>• Référencement via dictionnaire de données</li> </ul>   |

# Officière/Officier en cybersécurité



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>• Modélisation informatique</li> </ul>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Développement de modèles informatiques</li> <li>• Modèles de modélisation informatique</li> </ul>   |
|                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modélisation mathématique</li> </ul>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Probabilités</li> <li>• Statistiques</li> </ul>   |
| <b>Projet et innovation</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conduite de projet</li> </ul>            | <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>   |
|                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Innovation</li> </ul>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Techniques d'idéation</li> </ul>  |
|                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intelligence collective</li> </ul>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitation</li> <li>• Outils d'animation</li> <li>• Techniques d'animation d'ateliers d'IC</li> </ul>   |
|                             | <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> |
| <b>Qualité</b>              | <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 &amp; Systèmes Qualité</li> <li>• Reporting qualité</li> </ul>  |

# Officière/Officier en cybersécurité



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  |
|---|--|--|
| <p style="text-align: center;"><b>SI &amp; DATA</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Data science</li> </ul>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyses/Reporting dynamiques</li> <li>• Connaissance des données flux C/C et contrats</li> <li>• Connaissance du SIO</li> <li>• Connaître et comprendre les restitutions des données dans le transactionnel (SEQP, MOUV, DOCO...)</li> <li>• Data management/pré-processing</li> <li>• Deep learning</li> <li>• Développement de modèles prédictifs</li> <li>• Maintenance et enrichissement des modèles dans une logique d'amélioration continue</li> <li>• Méthode d'échantillonnage</li> <li>• Préparation de bases de données ; manipulation/transformation de volumes de données importants</li> <li>• Sélection de variables (prédicteurs à intégrer dans un modèle)</li> <li>• Statistiques descriptives, analyses bivariées, arbres de décision</li> <li>• Suivi des modèles prédictifs/ciblages data science</li> <li>• Suivi des performances des ciblage data science</li> <li>• Techniques avancées de machine learning</li> <li>• Techniques de machine learning</li> <li>• Text mining</li> <li>• Utilisation outil de datavisualisation</li> <li>• Utilisation outil et techniques de data mining</li> <li>• Veille technologique</li> <li>• Webscraping, évolution des techniques de machine learning, etc.</li> </ul> |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expertise BI</li> </ul>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissance du SIDU</li> <li>• Connaissance du SIO</li> <li>• Connaître et comprendre les restitutions des données dans le transactionnel (SEQP, MOUV, DOCO...)</li> <li>• Expertise data (données contrats, flux, bilancielles, etc.)</li> <li>• Optimisation des requêtes en langage FOCUS</li> <li>• Outils d'extraction, environnement Vertica, référentiels (tables, codifications)</li> <li>• Utilisation des outils d'extraction de données TIBCO</li> <li>• WebFOCUS/InfoAssist</li> </ul>   |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• MOA informatique</li> </ul> |  |

# Officière/Officier en cybersécurité



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>• Sécurité du SI</li> </ul>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cybersécurité</li> <li>• Définir les politiques sécurité</li> <li>• Démarche d'analyse par le risque</li> <li>• Développement sécurisé</li> <li>• Gouvernance des risques et de la sécurité</li> <li>• Indicateurs de sécurité</li> <li>• Plans de contrôle et tests de sécurité</li> <li>• Politiques de sécurité et les organes de gouvernance de l'entreprise</li> <li>• Pratiques de développement de l'entreprise et principes de sécurité par design</li> <li>• Règles applicables à l'entreprise et contrôles adéquats</li> <li>• RGPD</li> <li>• Sensibilisation des collaborateurs aux menaces de sécurité</li> <li>• Standards en vigueur dans l'entreprise (ISO27001, PCI, Swift, ...)</li> <li>• Système d'exploitation, réseau et cryptologie</li> </ul> |
|                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivi de performance</li> </ul>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyses/Reporting dynamiques</li> <li>• Suivi des performances des ciblages</li> <li>• Utilisation outil de datavisualisation</li> </ul>   |
|                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Web Analyse</li> </ul>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyses et restitutions</li> <li>• Analyses/Reporting dynamiques</li> <li>• Dashboarding</li> <li>• Tracking</li> <li>• Utilisation outil de datavisualisation</li> </ul>  |
| <b>Stratégie</b> | <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 des systèmes d'information</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie data</li> <li>• Stratégie digitale</li> <li>• Stratégie IT</li> </ul>   |
|                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie financière</li> </ul>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique de gestion</li> <li>• Politique de valorisation d'actifs</li> <li>• Politique d'investissement</li> </ul>   |
|                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie juridique</li> </ul>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie juridique</li> </ul>  |
|                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie marketing</li> </ul>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique produit</li> <li>• Stratégie de communication</li> <li>• Stratégie de marque</li> </ul>   |

# Officière/Officier en cybersécurité



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

| SAVOIRS | Compétences                               | Détails   |
|---------|---|---|
|         | • Stratégie opérationnelle                | <ul style="list-style-type: none"><li>• Politique de sécurité</li><li>• Stratégie achats</li><li>• Stratégie immobilière</li><li>• Stratégie qualité</li><li>• Stratégie supply chain</li></ul>     |
|         | • Stratégie RH                            | <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> |
|         | • Stratégie sociétale et environnementale | <ul style="list-style-type: none"><li>• Politique environnementale</li><li>• Politique sociétale</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>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><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 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>• J'analyse les situations et fais des choix en conséquence</li> <li>• Je suis autonome</li> <li>• Je prends de la hauteur sur les situations</li> </ul>   |
| <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>    |



| SAVOIR ETRE  | Définitions   |
|--|---|
| <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>• 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 - 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 stable</li><li>• Capacité à analyser et transmettre à un niveau supérieur</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>  |