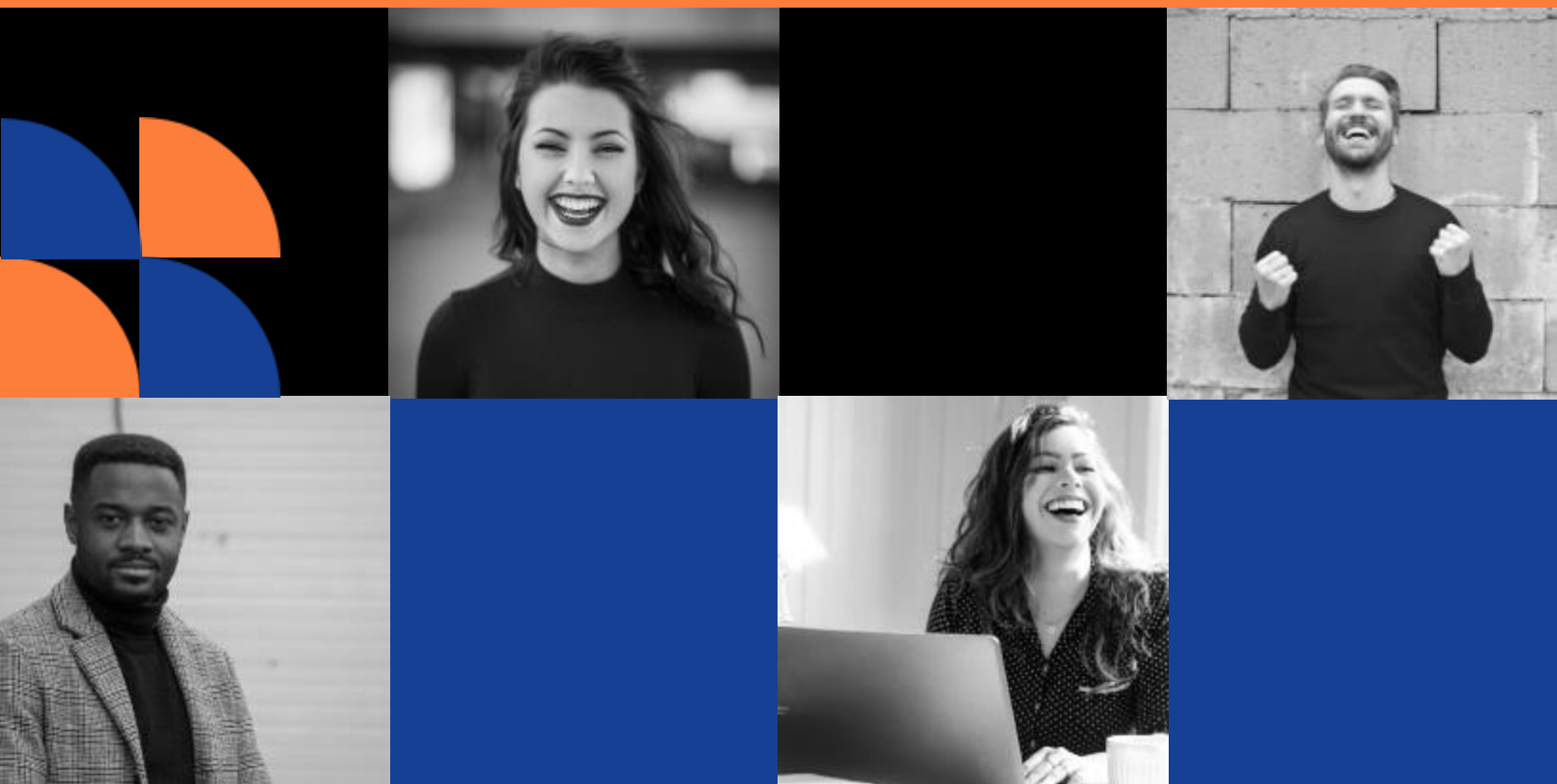


# Mon Métier de Opérateur/Opératrice de Marché



# Opérateur/Opératrice de Marché



## **VOS ROLES ET VOS ENJEUX**

En front office de CIC-Marchés, vous êtes au plus proche des marchés financiers avec une responsabilité soit commerciale soit d'investissement et/ou d'exécution.

Avec une responsabilité commerciale, vous développez un portefeuille de clients que vous conseillez en termes de décision d'investissement ou de gestion des risques financiers pour leur société.

Avec une responsabilité d'investissement et/ou d'exécution, vous assurez les décisions d'investissement ou de gestion des risques et garantissez leur bonne exécution sur les marchés financiers.

Votre expertise est reconnue par la qualité de votre conseil et votre prise de décision. vous garantissez la valeur-ajoutée que vous apportez à vos propres investissements et aux investissements de vos clients. Vous agissez en synergie avec les services internes, les clients et les spécialistes pour optimiser votre stratégie, votre maîtrise du risque et vos prises de position.

Par vos activités, vous portez la raison d'être et les valeurs du Groupe, et contribuez ainsi à leur rayonnement auprès d'acteurs d'influence.

## **VOS RESPONSABILITÉS**

- Suivre, analyser et intégrer l'actualité politique, financière et économique internationale dans sa stratégie de pilotage de mise en place des opérations de marchés
- Réaliser ou transmettre des opérations sur instruments financiers selon les opportunités de marchés dans une démarche de performance financière et de maîtrise des risques
- Répondre aux objectifs et stratégies à servir et assurer la primauté des intérêts des clients et de l'intégrité des marchés, dans le respect du corps de règles existant
- Représenter les clients et la Banque sur les marchés, et garantir la qualité des opérations réalisées et leur bonne fin

- Travailler en étroite relation avec les autres activités de Salle de Marchés et les services internes pour assurer le meilleur service client et sécuriser le risque
- Construire et utiliser des modèles d'analyse, de suivi et de reporting efficaces pour assurer la qualité des actions à déployer
- Développer et animer un réseau externe efficace au service des besoins des opérations de marché, de la Salle de Marchés et du Groupe
- S'engager dans des projets internes et contribuer activement à l'amélioration des systèmes de gestion et processus de fonctionnement
- Se former et développer ses compétences pour consolider sa légitimité et son rôle au profit des activités de marché et de ses parties prenantes

### Exemples de parcours pour y parvenir : ■

Expérience réussie en banque privée, Risk management, Entreprises, finance de marché, ... + Master II (GP, Finance, Droit, Actuariat), écoles d'Ingénieur et/ou de commerce, ...

### Exemples d'opportunités à partir de ce métier :

Métiers de la Grande-Entreprise, de la Gestion de Fortune, siège/support (ingénierie, ...)



# Opérateur/Opératrice de Marché



| LES COMPÉTENCES         |                           |                                |
|-------------------------|---------------------------|--------------------------------|
| SAVOIR-FAIRE            | SAVOIRS                   | SAVOIR-ÊTRE                    |
| Analyse                 | Conformité                | Apprendre à apprendre          |
| Développement de marché | Droit                     | Etre acteur du collectif       |
| Gestion du temps réel   | Durabilité                | Etre centré client             |
| Innovation              | Econometrie               | Etre proactif                  |
| Maîtrise de risque      | Finance                   | Etre responsable               |
| Modélisation            | Langues                   | Faire preuve de courage        |
| Négociation             | Marketing & Communication | Faire preuve de flexibilité    |
| Orientation client      | Modélisation              | Faire preuve d'esprit critique |
| Réseautage              | Projet & Innovation       | Innovation                     |
| Travail en équipe       | SI & DATA                 | Porter nos valeurs             |
|                         | Stratégie                 | Savoir communiquer             |
|                         | Sécurité                  |                                |

# Opérateur/Opératrice de Marché



| 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>Développement de marché</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtriser son marché et son fonctionnement, entretenir un lien étroit avec les différents acteurs du business et développer un réseau de partenaires de qualité au service de la relation client</li> <li>• Prospector, générer les opportunités auprès des décideurs et développer son fonds de commerce dans une démarche d'équilibre et de performance</li> <li>• Participer à l'évolution de l'offre et de son positionnement, porter la marque sur son marché et faire valoir les valeurs de l'entreprise dans ses réseaux</li> <li>• Etre ambassadeur de la marque et des valeurs de l'entreprise sur son périmètre</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>Innovation</b></p>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Etre moteur de l'innovation, porter les projets d'évolution et s'engager dans leur réussite</li> <li>• Promouvoir une culture du benchmark, la remise en question et l'innovation auprès des équipes dans un objectif d'efficacité et de performance</li> <li>• Faire du changement une opportunité, oser adapter le cap et impulser la prise d'initiative au service des enjeux concernés</li> <li>• Etre l'ambassadeur/ambassadrice du Groupe, sa raison d'être et ses valeurs, et animer un réseau professionnel de qualité au service de la caisse/agence</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 règles, 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> |

# Opérateur/Opératrice de Marché



| SAVOIR-FAIRE              | Définitions  |
|---------------------------|--|
| <b>Modélisation</b>       | <ul style="list-style-type: none"><li>• Récolter, structurer et garantir la qualité et l'exhaustivité des données à mobiliser</li><li>• Comprendre la problématique et ses enjeux et définir les critères de modélisation dans un objectif de performance</li><li>• Concevoir et développer des outils de projection, remettre en cause les modèles et les faire évoluer si besoin pour refléter la réalité du terrain d'analyse</li><li>• Simuler les scénarios potentiels et leurs impacts en fonction des facteurs d'évolution et traduire les résultats en préconisations pour faciliter la prise de décision</li></ul>  |
| <b>Négociation</b>        | <ul style="list-style-type: none"><li>• Interagir avec la multiplicité des parties prenantes et leurs conseils, identifier les besoins comprendre les différents scénarii et préparer les différentes solutions</li><li>• Favoriser la discussion malgré le caractère conflictuel de la situation pour permettre l'adhésion de l'autre partie</li><li>• Eviter les blocages pour favoriser la discussion, argumenter en tenant compte de la singularité des interlocuteurs</li><li>• Repérer les opportunités de négociation, conclure et définir les termes et conditions finaux de l'accord</li></ul>  |
| <b>Orientation client</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Intégrer l'environnement client, les stratégies mises en oeuvre, comprendre les évolutions et les opportunités de marché</li><li>• Faire valoir son expertise et la qualité du conseil, anticiper et orienter le client dans la complexité de ses enjeux</li><li>• Personnaliser l'accompagnement être proactif et garantir une relation à forte valeur ajoutée dans un objectif de performance mutuelle</li><li>• Façonner une offre sur-mesure et mettre à disposition l'offre multi-services individualisée au service du contexte client</li><li>• Intégrer le risque de volatilité et de perte client dans la relation et optimiser les conditions de fidélisation sur la durée</li></ul> |
| <b>Réseautage</b>         | <ul style="list-style-type: none"><li>• Développer un réseau de prescription et d'expertise en lien avec les besoins de l'entreprise, et entretenir des relations de confiance avec les partenaires d'affaire</li><li>• Se positionner comme un partenaire fiable et faire valoir un professionnalisme de qualité au service du réseau et du business</li><li>• Identifier et mobiliser un réseau de partenaires efficaces, et animer les relations dans un objectif de performance</li><li>• Promouvoir la qualité de l'image et du positionnement de l'entreprise auprès des partenaires et parties prenantes externes</li></ul>   |
| <b>Travail en équipe</b>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Maîtriser les enjeux du client et de son environnement, identifier les meilleures stratégies et opportunités avec des approches court et long termes</li><li>• Mettre son expertise au service du client, l'accompagner et le conseiller dans ses réflexions et décisions</li><li>• Garantir la relation de confiance par la qualité du partenariat</li></ul>  |

# Opérateur/Opératrice de Marché

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>• Conformité Salle des marchés</li> </ul>         | Directives prospectus<br>EMIR - Produits dérivés<br>SFTR - opérations de financement sur titres  |
|                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dispositifs tutélaire 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 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 international des affaires</li> </ul>     |  |

# Opérateur/Opératrice de Marché

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>      | • Droit international privé    | Droit international privé   |
|                   | • Droit pénal                  | Le droit pénal général<br>Le droit pénal spécial<br>Procédure pénale  |
|                   | • Droit public                 | Administratif<br>Comptable<br>De l'environnement<br>De l'urbanisme<br>Des collectivités territoriales<br>Des marchés publics<br>Finances publiques  |
|                   | • Droit social                 | Droit social  |
| <b>Durabilité</b> | • Critères ESG                 | Critères de gouvernance<br>Critères environnementaux<br>Critères sociaux  |
|                   | • Enjeux sociaux et sociétaux  | Culture<br>Diversité<br>Égalité<br>Handicap<br>Inclusion<br>Précarité<br>Vivre ensemble   |
|                   | • Environnement                | Climat<br>Ecologie  |
|                   | • Evaluation engagements ESG   | Indicateurs d'évaluation des pratiques responsables<br>Management environnemental<br>Outils et méthodologies d'évaluation des politiques et actions |
|                   | • Mutualisme                   | Raison d'être et valeurs<br>Spécificités du modèle et ses axes d'évolutions<br>Structure organisationnelle  |
|                   | • Partenariats sociétaux       | Associations<br>Coopération économique<br>Innovation Sociale<br>Mécénat<br>Pratiques responsables   |
|                   | • Politique & Ambitions Groupe | Agora et vie mutualiste   |
|                   |                                |   |

# Opérateur/Opératrice de Marché

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>Économétrie</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Econométrie</li> </ul>             | Macro économétrie<br>Méthode d'économétrie<br>Micro économétrie<br>Modèles économétriques   |
| <b>Finance</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comptabilité analytique</li> </ul> | 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 |
|                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comptabilité générale</li> </ul>   | Budgets<br>Etats comptables<br>Outils et logiciels de comptabilité<br>Réglementation et normes comptables<br>Techniques comptables<br>Techniques de comptabilité bancaire   |
|                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolidation</li> </ul>           | Etats financiers consolidés<br>Intégration fiscale<br>Obligations légales et réglementaires<br>Techniques de consolidation  |
|                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingénierie financière</li> </ul>   | Due Dilligence<br>Montages de financement<br>Structuration de la dette<br>Structuration de la marge<br>Structuration des performances financières   |
|                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Investissements ESG</li> </ul>     |   |
|                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ISR</li> </ul>                     | Indicateurs ISR   |



# Opérateur/Opératrice de Marché

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>Marketing &amp; Communication</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Communication externe</li> </ul>         |   |
|                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Communication Institutionnels</li> </ul> |   |
| <b>Modélisation</b>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modélisation informatique</li> </ul>     | Développement de modèles informatiques<br>Modèles de modélisation informatique  |
|                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modélisation mathématique</li> </ul>     | Probabilités<br>Statistiques  |
| <b>Projet &amp; Innovation</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conduite de Projet</li> </ul>            | Construction et gestion de budget<br>Gestion du changement<br>Méthodologie de construction de projet<br>Outils et méthodes de reporting<br>Planification  |
|                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Innovation</li> </ul>                    | Techniques d'idéation   |

# Opérateur/Opératrice de Marché

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>Projet &amp; Innovation</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Intelligence collective</li> </ul>                    | Facilitation<br>Outils d'animation<br>Techniques d'animation d'ateliers d'IC   |
|                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>MOA</li> <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>SI &amp; DATA</b>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Business Analyse</li> </ul>                           | Connaissance des différentes offres (banque et filiales)<br>Connaissance des données flux C/C et contrats<br>Connaissance du SIO<br>Statistiques descriptives, analyses bivariées<br>Stratégie Marketing et Commerciale  |
|                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Data Science</li> </ul>                               | Analyses/Reporting dynamiques<br>Connaissance des données flux C/C et contrats<br>Connaissance du SIO<br>Data Management/Pré-processing (préparation bases de données)<br>Deep Learning<br>Développement de modèles prédictifs<br>Méthode d'échantillonnage<br>Sélection de variables (prédicteurs à intégrer dans un modèle)<br>Statistiques descriptives, analyses bivariées, arbres de décision<br>Suivi des modèles prédictifs/ciblages Data science<br>Suivi des performances des ciblage Data science<br>Text Mining<br>Veille technologique |
|                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Expertise BI</li> </ul>                               | Connaissance du SIDU<br>Connaissance du SIO<br>Expertise Data (données contrats, flux, bilancielles, etc.)<br>Optimisation des requêtes en langage FOCUS<br>WebFOCUS/InfoAssist  |
|                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>MOA</li> </ul>  | Gestion de projets<br>MOA Outils d'alimentation des dispositifs<br>MOA Outils de suivi de la performance des dispositifs<br>MOA SI Décisionnel   |

# Opérateur/Opératrice de Marché



| SAVOIRS          | Compétences   | Détails   |
|------------------|---|---|
| <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 |
|                  | <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                                   |

# Opérateur/Opératrice de Marché

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

| SAVOIRS         | Compétences                           | Détails  |
|-----------------|---------------------------------------|--|
| <b>Sécurité</b> | • Sécurité des biens et des personnes | 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 |
|                 | • Sécurité Incendie                   | Alerte incendie<br>Cheminement d'évacuation<br>Manipulation extincteurs  |

# Opérateur/Opératrice de Marché



| 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'exploite les différents processus d'apprentissage pour optimiser le développement de mes compétences</li> <li>• Je m'engage en pratiquant et appliquant les nouvelles connaissances</li> <li>• Je partage de nouveaux enseignements avec les autres</li> </ul>  |
| <p><b>Etre acteur du collectif</b></p> <p>Capacité à s'inscrire et à participer activement à une dynamique collective, à développer une relation de confiance avec les autres personnes de son équipe et fédérer dans un objectif commun</p>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• J'organise un travail commun en m'appuyant sur les compétences de chacun</li> <li>• Je sais partager des informations dans l'intérêt du groupe</li> <li>• Je viens en appui d'un collaborateur dans le besoin</li> </ul>  |
| <p><b>Etre centré client</b></p> <p>Capacité à mettre le client au centre de notre attention, à être force de proposition pour répondre au mieux à ses besoins et à ses attentes au service de la performance</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je 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><b>Etre proactif</b></p> <p>Capacité à anticiper et agir de manière proactive pour atteindre un objectif ou résoudre un problème. Capacité à prendre des initiatives, à être prévoyant et à ne pas attendre que les choses se passent avant de réagir</p>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je prends des décisions stratégiques qui ont un impact significatif sur l'organisation</li> <li>• J'évalue les risques et les opportunités de manière proactive et mets en place des plans d'actions adaptés</li> <li>• J'anticipe les tendances futures et les perturbations potentielles et anticipe les changements nécessaires pour assurer la pérennité de l'organisation</li> </ul> |
| <p><b>Etre responsable</b></p> <p>Capacité à utiliser les moyens à disposition pour atteindre ses objectifs, à prendre de la hauteur et à être responsable de ses choix pour améliorer la performance de son activité et avancer dans un esprit de confiance</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je guide et accompagne mes collaborateurs pour les faire évoluer</li> <li>• Je partage une vision tournée vers l'amélioration continue</li> <li>• Je sais faire confiance et déléguer</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 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>  |

# Opérateur/Opératrice de Marché



| 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>• J'accompagne et motive mon équipe pour qu'elle s'adapte aux changements organisationnels dans un contexte d'incertitude et de contradictions</li><li>• J'évalue les impacts des changements sur l'ensemble de l'organisation et ajuste les plans d'actions en conséquence</li><li>• J'encourage une culture de l'innovation et de la créativité pour stimuler l'adaptabilité et la flexibilité au sein de l'organisation</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'effectue une analyse claire, en tenant compte des différents aspects, de leurs causes et de leurs liens réciproques</li><li>• Je pose un diagnostic objectif</li><li>• Je conçois et évalue des scénarii multiples</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</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>  |
| <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 fais preuve d'exemplarité et transmets mon engagement à l'ensemble de mes collaborateurs</li><li>• J'utilise les valeurs clés pour construire une dynamique collective</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 mobiliser mon auditoire</li><li>• Je communique sur des sujets complexes</li><li>• Je porte mon discours avec conviction</li></ul>   |