

Mon Métier de Responsable d'activité



Responsable d'activité



VOS ROLES ET VOS ENJEUX

Vous dirigez une activité, que vous représentez auprès de la direction générale.

Relais de la politique du Groupe et de sa raison d'être auprès de votre activité et parties prenantes, vous animez les objectifs stratégiques et engagez votre collectif dans leur déclinaison opérationnelle avec une promesse de satisfaction client et de performance.

Manager d'équipe, vous êtes au service de l'humain que vous mobilisez, accompagnez et développez. Pivot, vous coordonnez les liens entre l'activité et les autres entités et facilitez les synergies. Manager clairvoyant, vous pilotez l'efficacité de votre organisation aujourd'hui et demain.

Vous représentez également la raison d'être du Groupe, son image et ses valeurs dans les réseaux internes et externes que vous développez.

VOS RESPONSABILITÉS

- Traduire les orientations stratégiques en objectifs pour l'activité, définir la feuille de route et rendre compte
- Animer la politique de l'activité autour de la satisfaction client, la qualité de l'offre et la performance
- Embarquer le collectif dans sa mise en œuvre opérationnelle et garantir l'adhésion
- Faire grandir individuellement et collectivement, développer les compétences et faciliter les projets professionnels
- Accompagner et apporter le support nécessaire aux équipes en fonction des besoins et du contexte
- Faire évoluer l'activité en lien avec les évolutions du secteur et les ambitions du Groupe
- Promouvoir et développer la modernité dans les pratiques et les méthodes au service de la performance
- Développer un réseau de qualité par la confiance et la proximité, au service de l'équipe, de l'activité et la banque
- Entretenir une relation constructive avec les organes de gouvernance, en accord avec les orientations du Groupe et de l'activité

Exemples de parcours pour y parvenir : Expérience réussie en management d'équipe opérationnelle et conduite de projets

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





LES COMPÉTENCES		
SAVOIR-FAIRE	SAVOIRS	SAVOIR-ÊTRE
Innovation	Durabilité	Apprendre à apprendre
Management	Langues	Assertivité
Pilotage	Projet et innovation	Être acteur du collectif
	Ressources humaines	Être centré client
	Sécurité	Être proactif
	SI & DATA	Être responsable
	Stratégie	Faire preuve de courage
		Faire preuve de flexibilité
		Faire preuve de leadership
		Faire preuve d'esprit critique
		Innovation
		Pédagogie
		Porter nos valeurs
		Savoir communiquer



SAVOIR-FAIRE	Définitions
Innovation	• Aller au-devant des besoins, et proposer des solutions audacieuses en lien avec la réalité du marché • Entretenir une culture du benchmark, remettre en question et challenger l'existant, identifier les leviers de progrès • 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 • Porter la dynamique d'innovation et les valeurs du Groupe dans ses relations professionnelles
Management	• Inscrire l'activité au service des objectifs stratégiques, fixer le cap de l'activité, donner du sens, asseoir son leadership et engager le collectif et sa diversité dans la réussite • Mobiliser les équipes dans l'identification des objectifs opérationnels, susciter l'intelligence collective, impulser la dynamique d'innovation et responsabiliser le collectif autour de la réussite • Entretenir une relation de confiance et de proximité avec toutes les parties prenantes de l'activité, s'assurer de la capacité du collectif à avancer, identifier les difficultés et apporter le soutien adéquat avec exemplarité et transparence • Définir l'organisation, garantir l'adéquation des ressources et compétences aux enjeux et à leurs évolution et se porter garant de l'efficacité opérationnelle • Faire évoluer les pratiques professionnelles, identifier et révéler les talents, développer les compétences, et embarquer les collaborateurs dans une posture de remise en cause et d'innovation permanentes
Pilotage	• Analyser l'environnement, comprendre les enjeux et définir la politique de l'entité dans le respect des orientations stratégiques • Co-construire la feuille de route avec l'équipe, la faire vivre sur le terrain et engager le collectif dans la mise en œuvre et la réussite du projet • Définir l'organisation et les ressources nécessaires, mesurer l'efficacité opérationnelle et garantir la performance économique, financière et sociale de l'entité • Anticiper, arbitrer et adapter les objectifs en fonction des risques, des priorités et des besoins • Partager et rendre compte du bon déroulement de l'activité, sensibiliser et mobiliser autour des enjeux et de leurs évolutions

Responsable d'activité



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

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

Responsable d'activité



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
Ressources humaines	• Administration RH	• Gestion de l'alternance • Gestion des contrats de travail • Médecine du travail • Paie
	• Animation de formation	• Pédagogie de formation • Transmission de compétences
	• Contrôle de gestion social	• Bilan social • Gestion de la masse salarial et des effectifs • Indicateurs sociaux • Outils et méthodologie de projection sociale • Strategic Workforce Planning
	• Développement des compétences et des parcours professionnels	• Évaluation des compétences • Gestion des carrières et des mobilités • Méthodologies et outils de gestion des compétences • Workforce planning
	• Diversité	• Handicap • Inclusion
	• Fins de carrière	
	• Mobilités internationales	• Dispositifs d'expatriation et de détachement • Gestion des expatriations et mobilités internationales • Rémunération, fiscalité et avantages sociaux des mobilités internationales
	• QVT	• Égalité professionnelle • Gestion et prévention des RPS • Réglementation et indicateurs • Santé et bien-être au travail
	• Recrutement	• Alternance • Communication de recrutement • Conduite d'entretien • Marque employeur • Onboarding • Sourcing • Techniques de recrutement
	• SIRH	• Outils et dispositifs de pilotage RH
Sécurité	• PSH	
	• Réglementation HSE	• Normes HSE

Responsable d'activité



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
	• Secours à la personne	• Consignes de sécurité • N° d'urgence • SST • Techniques et procédures d'évacuation
	• Sécurité des biens et des personnes	• Conditions d'accès dans les locaux • Discrétion • Dispositif d'urgence • Dispositifs de protection • Environnement de travail • N° d'appel CRITEL ou PC Sécurité • Vigilance • VIGIPIRATE
	• Sécurité incendie	• Alerte incendie • Cheminement d'évacuation • Manipulation extincteurs
	• Service sécurité site	
SI & DATA	• MOA	• Gestion de projets • MOA outils d'alimentation des dispositifs • MOA outils de suivi de la performance des dispositifs • MOA SI décisionnel • Pilotage projet visant à développer des outils de suivi de la performance des dispositifs • Proposition d'évolutions/recensement des besoins utilisateurs (données, outils d'exploitation)/diffusion de la connaissance • Proposition d'évolutions/recensement des besoins utilisateurs/accompagnement de la MOE dans l'implémentation des améliorations
Stratégie	• Stratégie commerciale	• Stratégie de développement de business • Stratégie de distribution • Stratégie de vente
	• Stratégie d'entreprise	• Stratégie de croissance • Stratégie de gouvernance • Stratégie d'innovation
	• Stratégie des systèmes d'information	• Stratégie data • Stratégie digitale • Stratégie IT

Responsable d'activité



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 financière	• Politique de gestion • Politique de valorisation d'actifs • Politique d'investissement
	• Stratégie marketing	• Politique produit • Stratégie de communication • Stratégie de marque
	• Stratégie opérationnelle	• Politique de sécurité • Stratégie achats • Stratégie immobilière • Stratégie qualité • Stratégie supply chain
	• Stratégie RH	• Politique marque employeur • Stratégie de développement humain • Stratégie de learning et development • Stratégie sociale
	• Stratégie sociétale et environnementale	• Politique environnementale • Politique sociétale



SAVOIR ETRE	Définitions
Apprendre à apprendre Capacité à rechercher et mobiliser en permanence les moyens de se développer et d'apprendre. Faire évoluer ses pratiques en fonction de ses nouveaux acquis	• J'identifie les méthodes et approches qui permettent d'accompagner au mieux quelqu'un d'autre • Je construis mes stratégies d'accompagnement en fonction des besoins de mes interlocuteurs • J'encourage le partage de nouveaux enseignements avec les autres
Assertivité Capacité à exprimer ses pensées et ses besoins sans agressivité, sans passivité, sans manipulation	• J'adopte avec aisance une posture constructive, raisonnable et pragmatique en toute circonstance • Je communique de manière ouverte, claire, réfléchie et argumentée • Je m'appuie sur mon écoute active et ma prise de recul pour faire les meilleurs choix • Mon in
Être acteur du collectif Capacité à s'inscrire et à participer activement à une dynamique collective, à développer une relation de confiance avec les autres personnes de son équipe et fédérer dans un objectif commun	• Je fédère le travail de mes collaborateurs dans la bienveillance • Je fais en sorte d'être juste dans mon approche • Je donne du sens au collectif
Être centré client Capacité à mettre le client externe comme interne au centre de notre attention, à être force de proposition pour répondre au mieux à ses besoins et à ses attentes au service de la performance	• Je fais du service client la priorité de mon équipe • Je fais en sorte que mes objectifs soient en adéquation avec le service client
Être proactif Capacité à anticiper et agir de manière proactive pour atteindre un objectif ou résoudre un problème - Capacité à prendre des initiatives, à être prévoyant et à ne pas attendre que les choses se passent avant de réagir	• Je prends des décisions stratégiques qui ont un impact significatif sur l'organisation • J'évalue les risques et les opportunités de manière proactive et mets en place des plans d'actions adaptés • J'anticipe les tendances futures et les perturbations potenti
Être responsable Capacité à utiliser les moyens à disposition pour atteindre ses objectifs, à prendre de la hauteur et à être responsable de ses choix pour améliorer la performance de son activité et avancer dans un esprit de confiance	• Je guide et accompagne mes collaborateurs pour les faire évoluer • Je partage une vision tournée vers l'amélioration continue • Je sais faire confiance et déléguer



SAVOIR ETRE	Définitions
Faire preuve de courage Capacité à affronter résolument les questions difficiles et dire ce qui doit être dit	• J'aborde les problèmes complexes avec confiance et optimisme • Je m'efforce de les résoudre de manière urgente • Je sais prendre des décisions difficiles ou impopulaires pour le bien de l'organisation • Je suis reconnu pour mon courage, apprends aux autres comment défendre ce à quoi ils croient face à l'adversité ou à l'opposition
Faire preuve de flexibilité Capacité à s'adapter rapidement et efficacement à des situations changeantes ou imprévues - Capacité à remettre en question ses propres certitudes et de trouver des solutions créatives à des problèmes complexes	• J'accompagne et motive mon équipe pour qu'elle s'adapte aux changements organisationnels dans un contexte d'incertitude et de contradictions • J'évalue les impacts des changements sur l'ensemble de l'organisation et ajuste les plans d'actions en conséquence • J'encourage une culture de l'innovation et de la créativité pour stimuler l'adaptabilité et la flexibilité au sein de l'organisation
Faire preuve de leadership Capacité à guider, faire adhérer et inspirer des individus ou organisations dans le but d'atteindre certains objectifs	• Je donne du sens, j'inspire, partage et fais comprendre la stratégie • J'incite le partage des connaissances dans l'équipe et j'encourage l'apprentissage coopératif • J'accompagne l'acquisition ou la mise en œuvre de nouvelles pratiques par un feedback régulier et constructif • Je laisse la place à l'erreur et en tire les enseignements et axes de progrès
Faire preuve d'esprit critique Capacité à identifier l'ensemble des aspects d'un sujet et les examiner d'une manière critique pour formuler un point de vue étayé - Être poussé par le désir d'en savoir plus sur les choses, les personnes ou les événements	• Je réalise une analyse documentée et poussée en vue de construire des stratégies de développement ou de mise en œuvre • J'encourage l'esprit critique au sein de mon équipe
Innovation Capacité à sortir du cadre existant en proposant des idées nouvelles qui conviennent aux clients et/ou à l'organisation - Se montrer ouvert et curieux à de nouvelles tendances - Développer des moyens nouveaux ou plus performants pour la réussite de l'organisation	• Je motive les autres à trouver des moyens innovants pour relever les défis • J'offre un soutien et des ressources pour promouvoir les idées pertinentes et leur mise en œuvre • J'encourage la diversité des idées afin de promouvoir l'innovation



SAVOIR ETRE	Définitions
Pédagogie 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	• J'adopte une posture d'écoute et d'empathie pour identifier les ressources et moyens d'apprentissage optimaux pour chaque individu • J'incite le partage des connaissances dans l'équipe et j'encourage l'apprentissage coopératif • J'accompagne l'acquisition ou la mise en œuvre de nouvelles pratiques par un feedback régulier et constructif • Je laisse la place à l'erreur et en tire les enseignements et axes de progrès
Porter nos valeurs Capacité à s'inscrire dans les valeurs portées par le groupe en tant qu'entreprise à mission – diversité, inclusion, équité, exemplarité, droit à l'erreur – et à les diffuser dans ses pratiques et à ses collaborateurs	• Je fais preuve d'exemplarité et transmets mon engagement à l'ensemble de mes collaborateurs • J'utilise les valeurs clés pour construire une dynamique collective
Savoir communiquer Capacité à écouter et comprendre - Savoir appréhender les différentes techniques de communication (écrit, oral, non-verbal), adapter sa communication et faire preuve de pédagogie	• J'utilise mes capacités à communiquer pour obtenir l'adhésion • Je sais accompagner et être pédagogue • Je sais impulser une dynamique