

DÉFENSE



mobilité

CHARTRE DES VALEURS

Défense Mobilité accompagne les ressortissants du ministère des Armées en transition professionnelle, afin de permettre la meilleure adéquation entre leurs aspirations, leurs compétences et la réalité du marché de l'emploi. La satisfaction de ses clients (candidats, recruteurs, commanditaires et partenaires) est au cœur de sa mission.

Conscient que son métier d'opérateur public de placement repose sur les femmes et les hommes qui le pratiquent, conscient de l'enjeu de son action pour chacun de ses clients et de sa responsabilité tant sociale qu'économique, Défense Mobilité s'engage sur les valeurs suivantes :

PRINCIPES D'ACTION

- ➔ **Compétence** : Maîtriser les connaissances et savoir-faire nécessaires à son action, appréhender ses propres limites et s'engager à actualiser et à développer ses compétences par le biais de la veille métier, d'une curiosité professionnelle constante, de la formation continue et des échanges de pratiques.
- ➔ **Travail en relais** : Respecter le périmètre de son cadre de travail, défini par des processus certifiés et maîtrisés. Orienter ses clients vers le bon interlocuteur pour les démarches ne relevant pas de son propre champ d'action.
- ➔ **Transparence** : Établir et entretenir une relation de confiance mutuelle avec ses clients internes et externes, relation formalisée au travers des processus qualité certifiés ISO 9001.
- ➔ **Confidentialité des informations client** : Respecter les exigences de confidentialité des informations relatives aux candidats, recruteurs et partenaires et faire preuve de discrétion en toute circonstance. Les entretiens et les échanges sur les dossiers se déroulent dans un cadre adapté à chaque situation ; ils se limitent aux échanges d'informations utiles pour le dossier du candidat ou le besoin du recruteur.



CULTURE «DÉFENSE MOBILITÉ»

- ➔ **Efficacité** : S'inscrire dans une démarche responsable de performance globale et de progrès continu visant à optimiser autonomie et compétitivité des candidats dans leur démarche d'accès à l'emploi.
- ➔ **Esprit d'équipe** : Partager ses connaissances et son expérience au profit de ses clients, en adoptant en toute circonstance une attitude constructive dans une perspective de progression et de respect des pratiques individuelles.
- ➔ **Innovation** : S'appuyer sur les meilleures pratiques de la profession et sur la force de proposition des collaborateurs, encouragée au quotidien, dans une logique d'amélioration continue de l'offre de service.
- ➔ **Engagement client** : Conseiller par le biais d'un accompagnement individualisé et personnalisé et délivrer des prestations adaptées au juste besoin du client et de la situation. L'engagement client est une composante forte de notre culture opérationnelle, indissociable de la réactivité et du dynamisme qui sous-tendent notre action.

POSTURE DES COLLABORATEURS

- ➔ **Équité** : Apporter une même qualité d'information et d'accompagnement à tous les clients en faisant preuve d'intégrité, de considération, de respect d'autrui et en s'affranchissant de tout jugement de valeur.
- ➔ **Empathie** : Adopter une posture d'écoute active à l'égard de son client, s'attacher à comprendre son cadre de référence, le confronter aux incidences de ses choix et répondre en toute objectivité à ses problématiques, en tenant compte des réalités socio-économiques.
- ➔ **Ouverture d'esprit** : S'adapter en permanence à la diversité des profils et des projets des clients en faisant preuve d'agilité et d'une capacité à proposer des solutions ou des parcours adaptés.
- ➔ **Disponibilité** : S'attacher au quotidien à prendre en compte avec réactivité les besoins et les contraintes de nos clients.