

# Mon Métier de Chargée/Chargé d'études



# Chargée/Chargé d'études



## **VOS ROLES ET VOS ENJEUX**

Vous avez un rôle important dans le bon fonctionnement et le dynamisme des entités au sein du Groupe. Vous portez la voix des clients et utilisateurs en interne, et faites le lien avec les services concernés pour affiner la performance de l'activité. Vous contribuez au développement, à la mise en œuvre et au suivi de projets avec un objectif de qualité et d'efficacité, au sein d'équipes pluridisciplinaires. De l'analyse au déploiement, vous participez à l'évolution de dispositifs existants et de solutions innovantes, en lien étroit avec les utilisateurs et leur environnement. En support, vous apportez une réelle valeur-ajoutée à la réussite des projets et facilitez la prise de décision. Par votre engagement au service du collectif, vous portez la raison d'être et les valeurs du Groupe, et contribuez à leur rayonnement auprès de vos interlocuteurs.

## **VOS RESPONSABILITÉS**

- Réaliser des études quantitatives et qualitatives et collecter des informations tangibles pour aider au développement
- Entretenir une veille des usages et tendances, suivre les évolutions et retranscrire les données en informations utiles pour l'activité
- Formaliser les résultats d'analyses en axes d'optimisation et sensibilité du risque, au service du besoin et de son contexte
- Communiquer les informations, partager et veiller à la bonne compréhension des interlocuteurs
- Travailler en synergie avec les équipes tout au long du projet, faciliter les choix et arbitrages et aider à la prise de décision
- Proposer des préconisations pertinentes et un support efficace à la réflexion
- Participer à l'évolution des dispositifs opérationnels et des processus
- Interagir avec les services adéquats et co-construire dans un objectif collectif d'efficacité et de performance
- Entretenir un réseau efficace au service du bon fonctionnement de l'entité
- Se former en permanence et développer les compétences pour pérenniser les qualités professionnelles et personnelles

Exemples de parcours pour y parvenir : 1ère expérience réussie au sein d'une équipe projet, formation initiale de type Bac+3/4 dans le domaine de spécialité

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
Analyse	Conformité	Apprendre à apprendre
Conseil	Durabilité	Être acteur du collectif
Gestion	Langues	Être centré client
Orientation client	Projet et innovation	Être force de proposition
Planification	Sécurité	Être proactif
Travail en équipe	SI & DATA	Être responsable
		Faire preuve de flexibilité
		Faire preuve d'esprit critique
		Innovation
		Porter nos valeurs
		Savoir communiquer



SAVOIR-FAIRE	Définitions
<b>Analyse</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identifier, récolter et synthétiser les informations nécessaires, veiller à la qualité des données exploitées</li><li>• Comprendre le contexte, l'étudier, prendre le recul nécessaire, et poser les scénaris possibles et leurs enjeux</li><li>• Formaliser la réponse adaptée au besoin, la transmettre aux interlocuteurs concernés et s'assurer de sa bonne compréhension</li></ul>
<b>Conseil</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analyser et comprendre le contexte, identifier les besoins des clients internes</li><li>• Établir des diagnostics, préconiser des solutions et veiller à leur bonne compréhension</li><li>• Partager ses connaissances et son expérience, apporter l'éclairage nécessaire pour aider les choix d'orientation et la prise de décision</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>
<b>Orientation client</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Être présent au plus près de son marché et de ses besoins, animer la relation client avec proximité dans un contexte multicanal</li><li>• Anticiper et conseiller le client dans ses besoins et ses projets, mobiliser les compétences nécessaires et apporter les solutions personnalisées adéquates</li><li>• Utiliser la connaissance du client et animer une relation basée sur l'équité, la qualité de service et la satisfaction</li></ul>
<b>Planification</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Structurer et cadencer les différentes étapes du projet en lien avec les différentes parties prenantes</li><li>• Planifier, coordonner la répartition et la mise à disposition des moyens dans une démarche d'optimisation et de respect de la conformité</li><li>• Mettre en œuvre, s'assurer du bon déroulement, adapter les ressources en fonction des besoins et des priorités</li></ul>
<b>Travail en équipe</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Interagir au quotidien avec les services appropriés et entretenir une relation de qualité</li><li>• Partager son expérience, participer à l'amélioration des pratiques professionnelles et des compétences au sein de l'équipe</li><li>• Transmettre les informations et participer à la bonne communication au sein de l'équipe</li><li>• Participer au bon fonctionnement de l'équipe au quotidien, être force de proposition dans un objectif d'efficacité collective</li></ul>

# Chargée/Chargé d'études



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 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 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>• Externalisation</li> <li>• Finance durable - ESG</li> <li>• MICA</li> <li>• Prestations essentielles externalisées, IOBSP...</li> <li>• Protection des investisseurs et transparence de marchés</li> <li>• Règlement MAR</li> <li>• Réglementation américaine</li> <li>• Réglementation FATCA, EAI &amp; QI</li> <li>• RGPD</li> <li>• Veille réglementaire</li> <li>• Volcker, Dodd Franck Act</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dispositifs tutélaires 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>

# Chargée/Chargé d'études



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>• Risques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cartographie des risques</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>• Enjeux sociaux et sociétaux</li> </ul>	<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>
	<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>• 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>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>• MOA</li> </ul>	

# Chargée/Chargé d'études



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>
<p><b>Sécurité</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réglementation HSE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normes HSE</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secours à la personne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consignes de sécurité</li> <li>• N° d'urgence</li> <li>• SST</li> <li>• Techniques et procédures d'évacuation</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sécurité des biens et des personnes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conditions d'accès dans les locaux</li> <li>• Discrétion</li> <li>• Dispositif d'urgence</li> <li>• Dispositifs de protection</li> <li>• Environnement de travail</li> <li>• N° d'appel CRITEL ou PC Sécurité</li> <li>• Vigilance</li> <li>• VIGIPIRATE</li> </ul>
<p><b>SI &amp; DATA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MOA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alerte incendie</li> <li>• Cheminement d'évacuation</li> <li>• Manipulation extincteurs</li> <li>• Gestion de projets</li> <li>• MOA outils d'alimentation des dispositifs</li> <li>• MOA outils de suivi de la performance des dispositifs</li> <li>• MOA SI décisionnel</li> <li>• Pilotage projet visant à développer des outils de suivi de la performance des dispositifs</li> <li>• Proposition d'évolutions/recensement des besoins utilisateurs (données, outils d'exploitation)/diffusion de la connaissance)</li> <li>• Proposition d'évolutions/recensement des besoins utilisateurs/accompagnement de la MOE dans l'implémentation des améliorations</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'identifie les moyens d'améliorer mes méthodes d'apprentissage</li><li>• Je sollicite le feedback</li><li>• Je mémorise avec succès de nouvelles connaissances</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 identifier les problématiques de chacun</li><li>• Je sollicite le bon interlocuteur (interne ou externe) en cas de besoin</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'expose les idées et les solutions avec confiance, conviction et de façon logique</li><li>• Je suscite l'intérêt des interlocuteurs</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>• Je suis capable de gérer des projets de manière proactive en identifiant les obstacles et en les surmontant</li><li>• Je fais preuve d'anticipation en identifiant les tendances du marché et je propose des solutions novatrices</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>



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 sur des opérations simples en autonomie</li><li>• Capacité à reformuler et à transmettre à un niveau supérieur les opérations nécessitant une connaissance plus avancée</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'orga</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• J'identifie les aspects de mon activité qui ne fonctionnent pas ou qui pourraient être améliorés</li><li>• J'accorde du temps pour penser à de nouvelles solutions</li><li>• Je réinvente mes pratiques</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>