

Mon Métier de Conseillère spécialisée/Conseiller spécialisé



Conseillère spécialisée/Conseiller spécialisé



VOS ROLES ET VOS ENJEUX

Partenaire des réseaux, vous vous investissez aux côtés des commerciaux dans le développement des activités commerciales de sa spécialité. En appui commercial et technique, vous mettez votre expertise au service des caisses et agences pour accompagner les clients au plus près de leur besoin sur leur marché.

Support, vous animez les réseaux professionnels et contribuez à la réalisation des objectifs commerciaux en proposant des solutions à forte valeur ajoutée. Vous accompagnez également les commerciaux dans l'amélioration de leurs pratiques, de leur autonomie et de leur efficacité.

Par vos activités, vous contribuez au rayonnement des valeurs et de la raison d'être du Groupe sur votre marché.

VOS RESPONSABILITÉS

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Porter sa spécialisation dans les réseaux et promouvoir l'offre commerciale dans l'intérêt des clients des caisses et agences• Apporter son expertise auprès des commerciaux pour anticiper les besoins et animer la relation client sur sa spécialité• Accompagner les commerciaux et leurs clients dans le développement d'une relation de confiance• Assurer si besoin la relation client et faciliter la commercialisation de solutions optimales | <ul style="list-style-type: none">• Identifier et gérer les risques pour sécuriser le client et l'entité• Faciliter les synergies entre les différents intervenants de la relation pour veiller au bon déroulement des opérations• Épauler les commerciaux dans le développement de leurs compétences sur son domaine d'expertise• Assurer une veille permanente sur son marché et animer les réseaux autour des évolutions et nouveaux dispositifs à intégrer dans la relation client |
|--|---|

Exemples de parcours pour y parvenir : Expérience réussie dans les métiers du réseau, ou support en lien avec la 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
Conseil	Conformité	Apprendre à apprendre
Développement de marché	Durabilité	Assertivité
Ingénierie technico-commerciale	Finance	Être acteur du collectif
Maîtrise de risque	Langues	Être centré client
Management transversal	Marketing et communication	Être force de proposition
Orientation client	Middle & back office	Être proactif
	Offre	Être responsable
	Projet et innovation	Faire preuve de courage
	Sécurité	Faire preuve de flexibilité
	Stratégie	Faire preuve de leadership
		Faire preuve d'esprit critique
		Pédagogie
		Porter nos valeurs
		Savoir communiquer



SAVOIR-FAIRE	Définitions
Conseil	• Comprendre les besoins du client interne et intégrer les impacts de son environnement sur l'activité concernée • Identifier les besoins d'accompagnement des parties prenantes, valider le cadre d'intervention et apporter le soutien adéquat • Prendre de la hauteur et apporter les solutions adéquates en fonction du besoin, expliquer et accompagner pour faciliter l'appropriation • Aider à la prise de décision au service du développement de l'activité et de la prévention des risques
Développement de marché	• Maîtriser son environnement, ses évolutions et la concurrence pour anticiper les besoins clients et les accompagner durablement dans une démarche proactive • Être présent sur le terrain, prospecter les nouvelles opportunités et développer l'activité commerciale • Entretenir un réseau professionnel de qualité au service de la relation client et de la dynamique commerciale • Être ambassadeur de la marque et des valeurs de l'entreprise sur son périmètre
Ingénierie technico-commerciale	• Se mettre au service des entités, développer une relation constructive au profit du business, orienter et soutenir les équipes commerciales dans leur démarche de conseil et de vente • Comprendre le besoin, mobiliser la totalité de l'offre et accompagner les commerciaux dans la structuration de services à forte valeur ajoutée en lien avec le contexte • Concevoir et prendre en charge des montages complexes en réponse à des enjeux multiples, garantir leur équilibre et les porter auprès du client • Développer un réseau de qualité avec ses pairs, entretenir des synergies constructives avec les équipes internes et externes et partager les bonnes pratiques dans un objectif de performance
Maîtrise de risque	• Évaluer les risques et points de vigilance sur son périmètre, tenir compte des impacts financiers, formaliser les recommandations et engager les parties prenantes dans la mise en œuvre • Accompagner le management et les équipes dans une gestion optimisée du risque pour sécuriser l'activité à l'échelle de l'entité • Garantir la maîtrise des risques et la sécurité des données, s'assurer de la qualité et du respect des procédures interne et participer à leur élaboration ainsi qu'à leur évolution • Consolider et renseigner les outils de contrôle dans une optique de veille et de suivi du bon fonctionnement de l'entité



SAVOIR-FAIRE	Définitions
Management transversal	• S'ouvrir à l'autre, comprendre ses rouages, valoriser sa valeur-ajoutée dans le projet et susciter l'engagement • Fédérer, impliquer au plus près du besoin, engager et animer le collectif et sa diversité dans la réalisation des objectifs et la performance collective • Accompagner les collaborateurs dans une dynamique d'évolution permanente, soutenir l'amélioration des pratiques professionnelles et faciliter leur appropriation • Partager son savoir, ses expériences au service du terrain, transmettre les informations et veiller à leur compréhension
Orientation client	• S'intéresser à ses clients et leur marché, comprendre leurs objectifs et leurs enjeux et animer une relation de proximité avec les différents interlocuteurs • Démontrer son rôle de référent sur le secteur par la qualité de l'expertise et du conseil apporté • Intégrer la complexité du besoin, co-construire la solution et structurer des offres complexes, garantir la qualité du service proposé • Exploiter la connaissance client, faire vivre une expérience client différente porteuse de valeur ajoutée

Conseillère spécialisée/Conseiller spécialisé



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
Conformité	• Conformité déontologie	• Conflits d'intérêts client/salarié • Corruption • Faculté de signalement • Listes de surveillance et d'interdiction • Suivi du personnel sensible
	• Conformité éthique	• Politique interne d'entrée en relation
	• Conformité LCB-FT	• Activités internationales • AMLFT • AMLFT expert - TACO • Déclaration de soupçon • Droits de communications • France • Maîtrise des outils de pilotage des experts • Outils de pilotage du réseau • Procédures LCB-FT-SFI - KYC • Procédures LCB-FT-SFI - KYT • Réglementation et normes LCB-FT-SFI • TRACFIN • TRACFIN, DGFI
	• Conformité réglementaire	• Certifications et formations réglementaires • Conformité fiscale • Directive MIF / RG AMF • Externalisation • Finance durable - ESG • MICA • Prestations essentielles externalisées, IOBSP... • Protection des investisseurs et transparence de marchés • Règlement MAR • Réglementation américaine • Réglementation FATCA, EAI & QI • RGPD • Veille réglementaire • Volcker, Dodd Franck Act
	• Dispositifs tutélaires et de contrôle	• Collecte et interprétation de data • Contrôle de second niveau CINTMT • Contrôle des autorités de tutelle • Relations avec les autorités de tutelle • Reporting • Reporting interne et réglementaire

Conseillère spécialisée/Conseiller spécialisé



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	• Risques	• Cartographie des risques • Risques de marchés • Risques de taux • Risques opérationnels
	• Critères ESG	• Critères de gouvernance • Critères environnementaux • Critères sociaux
	• Enjeux sociaux et sociétaux	• Culture • Diversité • Égalité • Handicap • Inclusion • Précarité • Vivre ensemble
	• Environnement	• Climat • Décarbonation • Écologie • Pollution • Ressources naturelles
	• Mutualisme	• Raison d'être et valeurs • Spécificités du modèle et ses axes d'évolutions • Structure organisationnelle
	• Politique et ambitions Groupe	• Agora et vie mutualiste
Finance	• Comptabilité analytique	• Actifs financiers et indicateurs ESG • Actifs immatériels • Comptabilité extra-financière • Indicateurs extra-financiers • Liasse fiscale • Outil CALIFE • Ratios de liquidité • Ratios de rentabilité • Ratios de solvabilité • Soldes intermédiaire de gestion • Structure financière • Tableau de financement • Tableau des flux

Conseillère spécialisée/Conseiller spécialisé



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
	• Comptabilité générale	• Budgets • États comptables • Outils et logiciels de comptabilité • Réglementation et normes comptables • Techniques comptables • Techniques de comptabilité bancaire
	• Investissements ESG	
	• Marchés financiers	• Cryptomonnaie • Flux taux et changes • Fonds à risque • Fonds sécuritaires • Marché actions • Marché obligataire • Marché produits dérivés • Matières premières • Places et cours • Produits cash • Produits complexes • Produits structurés • Réglementation AMF
	• Valorisation d'entreprise	• Analyse financière boursière • Financements spécialisés - syndication • Financements spécialisés et produits structurés • Valorisation d'entreprise
Langues	• Anglais	
Marketing et communication	• Etudes marketing	• Curation • Techniques d'analyse • Techniques de veille
Middle & back office	• Bureautique Pack Office	• Gestion de données - ACCES • Messagerie - OUTLOOK • Publication - POWERPOINT • Tableur - EXCEL • Traitement de texte - WORD

Conseillère spécialisée/Conseiller spécialisé



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
Offre	• Animation de la relation client	• Conduite d'entretien • Dispositifs de communication • Négociation • Outil de requêtage FOCUS • Outils de pilotage et de suivi clients • Prospection et développement • SI décisionnel
	• Offre assurance	• Assurance vie • Automobile • Courtage • Emprunteurs • IRD • Prévoyance • Requêtes commerciales • Santé
	• Offre bancaire particulier	• Banque à distance • Bons et comptes à terme • Comptes courants • Crédits à la consommation • Crédits immobiliers • Critères d'octroi • Éléments constitutifs d'un projet immobilier • Épargne bancaire • Épargne logement • Gamme des crédit immobiliers • Gamme des crédits à la consommation • Livrets d'épargne non réglementés • Livrets d'épargne règlementés • Moyens de paiement • Outils de simulation • Outils de simulation et de souscription IDCHAB • Outils de simulation, de souscription IDCC • Procédures d'instruction et de gestion • Services bancaires aux particuliers • Services liés

Conseillère spécialisée/Conseiller spécialisé



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
	• Offre bancaire professionnel	• Crédits agri-viti • Crédits aux professionnels - associations - OBNL - collectivités • Financement internationaux • Financements d'acquisition d'entreprises • Financements du cycle d'exploitation • Financements moyen et long terme • Financements structurés • Gestion de trésorerie • Offre commerciale • Outils de simulation, de souscription IDCE • Procédures d'instruction et de gestion
	• Offre immobilière	• AGIMO • Déontologie des agents immobiliers • Gestion • Immobilier ancien • Immobilier neuf • Mandat de gestion • Négociateurs immobiliers • Offre produits et services immobilier • Outils de souscription et d'administration • PACLOC • Procédures • Réglementation • Souscription • TIMO
	• Offre leasing affacturage particulier	• Leasing particulier
	• Offre leasing affacturage professionnel et entreprises	• Affacturage KA • Affacturage pro • Crédit bail immobilier • Crédit-bail • DAI • Ingénierie commerciale • Location financière • Offre internationale
	• Offre protection des biens et des personnes particulier	• Offre Homiris particuliers

Conseillère spécialisée/Conseiller spécialisé



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
	• Offre protection des biens et des personnes professionnel	• Offre Homiris professionnel et collectivités
	• Offre téléphonie particulier	• Téléphonie
	• Offre téléphonie professionnel	• Téléphonie
	• Services bancaires	• BAS (Bank as a service) • Communication bancaire • Flux • Franchises • Lissage de crédits immobiliers • Modes d'amortissement • Monétique • Outils de tarification TAC et de pilotage • Plan de financement • Regroupement de crédits • Solutions de paiement • Tarification des entreprises • Tarification des particuliers • Tarification des professionnels/agri • Tarification des services • Taux d'intérêt • Taux d'usure • Techniques de crédit
	• Conduite de projet	• Construction et gestion de budget • Gestion du changement • Méthodologie de construction de projet • Outils et méthodes de reporting • Planification
Projet et innovation	• Innovation	• Techniques d'idéation
	• Intelligence collective	• Facilitation • Outils d'animation • Techniques d'animation d'ateliers d'IC
	• Pilotage de la transformation	• Définition / structuration de projet de transformation • Gestion des parties prenantes • Planification de la transformation • Reporting transformation • Techniques et processus de transformation

Conseillère spécialisée/Conseiller spécialisé



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
Sécurité	• Réglementation HSE	• Normes HSE
	• 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
Stratégie	• Stratégie commerciale	• Stratégie de développement de business • Stratégie de distribution • Stratégie de vente
	• Stratégie financière	• Politique de gestion • Politique de valorisation d'actifs • Politique d'investissement
	• 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'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 • Je modifie les comportements que j'adopte habituellement en phase d'apprentissage
Assertivité Capacité à exprimer ses pensées et ses besoins sans agressivité, sans passivité, sans manipulation	• Je réagis de manière calme et assurée dans les situations difficiles pour continuer à livrer de bonnes prestations • Je maîtrise mes réactions et agis avec lucidité • Je formule une critique constructive
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	• J'organise un travail commun en m'appuyant sur les compétences de chacun • Je sais partager des informations dans l'intérêt du groupe • Je viens en appui d'un collaborateur dans le besoin
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 suis proactif avec le client externe comme interne • Je lui propose les solutions adaptées • Je concilie l'intérêt du client et de l'entreprise
Être force de proposition Capacité à proposer une solution réalisable en fonction du temps, des moyens et des outils mis à disposition	• J'expose les idées et les solutions avec confiance, conviction et de façon logique • Je suscite l'intérêt des interlocuteurs
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	• J'identifie les opportunités de croissance et d'expansion pour l'organisation • J'élabore des plans stratégiques pour atteindre les objectifs à long terme • J'établis des partenariats pour maximiser les résultats
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 tiens compte des conséquences de mes choix et les assume • Je sais me remettre en cause et accepter la critique



SAVOIR ETRE	Définitions
Faire preuve de courage Capacité à affronter résolument les questions difficiles et dire ce qui doit être dit	• Je partage mes idées et points de vue ouvertement, indépendamment de toutes critiques • Je fais preuve de conviction face à l'adversité et aux défis • Je soulève des sujets controversés pour être certain de les aborder de manière constructive et positive
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'anticipe les changements potentiels et prépare des plans d'actions pour y faire face • Je gère efficacement les situations de tensions et de résistance au changement et trouve des solutions acceptables pour toutes les parties prenantes • J'évalue les risques et les avantages des changements potentiels et prends des décisions réfléchies • Je gère les paradoxes et incertitudes dans mon quotidien
Faire preuve de leadership Capacité à guider, faire adhérer et inspirer des individus ou organisations dans le but d'atteindre certains objectifs	• Je distingue les émotions positives ou négatives ressenties par l'autre à mon égard • J'adapte mon discours aux profils de mes interlocuteurs
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	• Capacité à mobiliser ses savoirs, en autonomie, sur des opérations avancées dans un contexte complexe ou changeant • Capacité d'analyse et de recherche de solutions, adaptation à des situations nouvelles
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'adapte les méthodes d'apprentissage aux besoins de mes interlocuteurs • Je facilite l'apprentissage en faisant réfléchir mes interlocuteurs de la manière la mieux adaptée à la situation
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 vise l'exemplarité • Je mets en avant les valeurs du Groupe



SAVOIR ETRE	Définitions
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