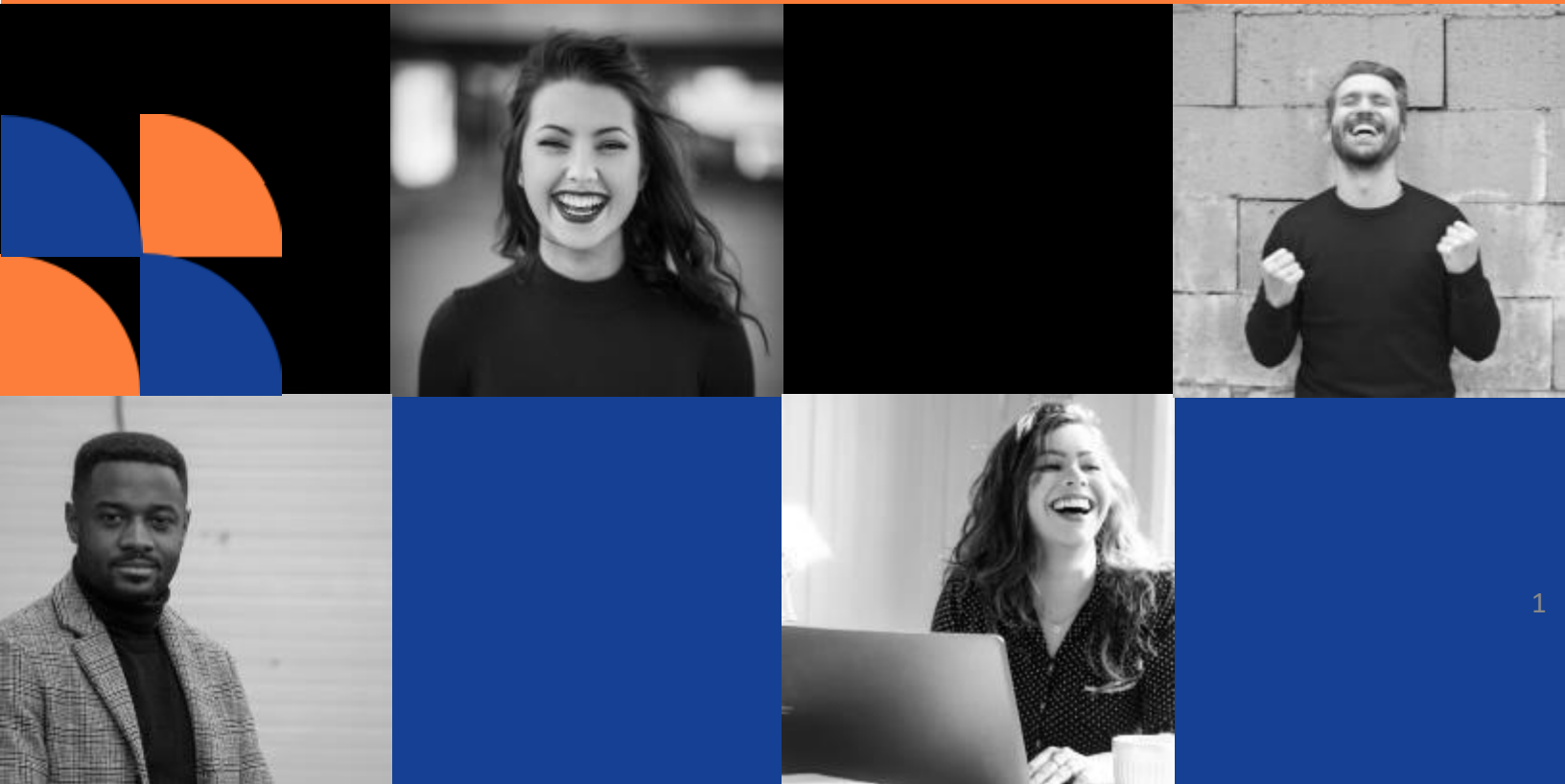


Mon Métier de Gestionnaire assistance utilisateur



Gestionnaire assistance utilisateur



VOS ROLES ET VOS ENJEUX

Vous intervenez à distance dans une démarche de qualité et de service au profit des caisses, des agences. Vous soutenez les collaborateurs des réseaux dans l'utilisation de l'offre de l'entreprise, et les accompagnez dans une expérience utilisateur optimale des applicatifs et services de la banque. En lien avec les services informatiques et les experts métiers, vous contribuez à résoudre les difficultés rencontrées par les utilisateurs en assurant un haut niveau d'efficacité du service rendu.

Par votre rôle support, vous portez la raison d'être et les valeurs du Groupe, et contribuez à leur rayonnement auprès des clients de la banque.

VOS RESPONSABILITÉS

- Renseigner et aider à la bonne utilisation des dispositifs de la relation client et au bon traitement des opérations bancassurance
- Diagnostiquer les problèmes des utilisateurs et apporter des réponses appropriées en lien avec les experts métiers et les services informatiques
- Suivre les demandes remontées aux experts et veiller à la qualité du traitement par les services concernés
- Accompagner les commerciaux dans l'utilisation des applications proposées par la banque et les aider à gagner en autonomie dans leurs usages
- Renseigner les outils appropriés
- Intégrer les évolutions et les nouveautés en amont de leur déploiement opérationnel
- Participer à la mise à jour de la base documentaire interne professionnelle dans l'équipe
- Participer à la dynamique d'équipe et au développement de l'entité sur son périmètre
- Se former en permanence et développer les compétences pour pérenniser les qualités professionnelles et personnelles

Exemples de parcours pour y parvenir : Expérience dans les métiers du réseau ou en centre de relation clients

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



Gestionnaire assistance utilisateur



LES COMPÉTENCES		
SAVOIR-FAIRE	SAVOIRS	SAVOIR-ÊTRE
Analyse	Conformité	Apprendre à apprendre
Gestion	Durabilité	Être acteur du collectif
Orientation client interne	Langues	Être centré client
Qualité	Middle & back office	Être proactif
Support	Qualité	Être responsable
Travail en équipe	Sécurité	Faire preuve de flexibilité
	SI & DATA	Faire preuve d'esprit critique
		Porter nos valeurs
		Savoir communiquer

Gestionnaire assistance utilisateur



SAVOIR-FAIRE	Définitions
Analyse	• Recueillir les informations nécessaires, veiller à la qualité de la donnée exploitée • Comprendre le contexte et formuler la réponse adaptée au besoin
Gestion	• Comprendre et intégrer l'information pour garantir la qualité de service et le traitement des tâches à effectuer • Gérer les informations et orienter vers les interlocuteurs compétents • Rendre compte avec efficacité et bon sens, utiliser les outils adaptés
Orientation client interne	• Être à l'écoute du client, comprendre le besoin et entretenir une relation de proximité basée sur la confiance • Apporter un soutien adapté à la situation, conseiller le client et mobiliser les compétences nécessaires pour répondre au besoin • S'intéresser au client et à son environnement, se mettre au niveau de l'interlocuteur et veiller à la qualité des échanges au service de la satisfaction
Qualité	• Effectuer les opérations confiées dans un objectif de qualité et d'efficacité et dans le respect des règles et procédures en vigueur • Documenter son travail, rendre compte et utiliser les outils adaptés au bon déroulement des activités sur son périmètre • Porter et suivre les demandes nécessitant une expertise et un traitement appropriés avec réactivité
Support	• Apporter un support efficace à l'équipe et aux clients utilisateurs en fonction des besoins • Initier la gestion des dossiers et accompagner les différents interlocuteurs dans une approche de service rendu • Introduire les évolutions des processus et outils en fonction des besoins identifiés • Mettre à jour la documentation de son domaine, la diffuser et veiller à sa bonne compréhension
Travail en équipe	• Interagir au quotidien avec les services appropriés et entretenir une relation de qualité • Partager son expérience, participer à l'amélioration des pratiques professionnelles et des compétences au sein de l'équipe • Transmettre les informations et participer à la bonne communication au sein de l'équipe • Participer au bon fonctionnement de l'équipe au quotidien, être force de proposition dans un objectif d'efficacité collective

Gestionnaire assistance utilisateur



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 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 n
	• 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
Durabilité	• 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

Gestionnaire assistance utilisateur



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
	• 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	
Middle & back office	• Bureautique hors Pack Office	
	• Bureautique Pack Office	• Gestion de données - ACCES • Messagerie - OUTLOOK • Publication - POWERPOINT • Tableur - EXCEL • Traitement de texte - WORD
	• Outils et procédures de gestion	• Outils de gestion • Procédures de gestion
Qualité	• Pilotage qualité	• Gestion de la qualité • Normes & Systèmes Qualité • Reporting qualité
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
SI & DATA	• MOA informatique	

Gestionnaire assistance utilisateur



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 moyens d'améliorer mes méthodes d'apprentissage • Je sollicite le feedback • Je mémorise avec succès de nouvelles connaissances
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 sais identifier les problématiques de chacun • Je sollicite le bon interlocuteur (interne ou externe) en cas de 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	• J'identifie les leviers pour satisfaire mon interlocuteur externe et interne • Je suis attentif et patient
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'anticipe les besoins et les attentes des clients et des collègues • J'identifie les risques potentiels et prends des mesures préventives • J'anticipe les différentes solutions envisageables et j'adapte mes préconisations en fonction des événements
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 connais les principaux leviers d'action pour améliorer la performance de mon activité • Je suis volontaire au quotidien
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'adapte mon approche en fonction des besoins des clients et des collègues • Je m'adapte aux nouveaux processus de travail ou aux nouvelles technologies • J'accepte les commentaires constructifs et en tire des leçons pour améliorer mes performances

Gestionnaire assistance utilisateur



SAVOIR ETRE	Définitions
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 sur des opérations simples en autonomie • Capacité à reformuler et à transmettre à un niveau supérieur les opérations nécessitant une connaissance plus avancée
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 connais les lignes de conduites prônées par le groupe • Je comprends les implications de cet engagement dans mon quotidien • J'applique les valeurs du groupe au quotidien
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	• Je sais m'exprimer de façon claire à l'écrit et à l'oral • Je prends en compte la communication non-verbale • Je reformule en cas de besoin