Mon Métier de Gestionnaire d'exploitation





Au service du bon fonctionnement de l'activité, vous assurez le suivi de la relation client et contribuez à la qualité du service rendu. Vous veillez à la bonne exécution et la régularité des opérations dans une démarche d'accompagnement et de conseil en lien avec les clients, le réseau et les intervenants internes et externes. Vous apportez votre maitrise technique dans le traitement des opérations de l'entité et vous vous assurez de leur bon déroulement.

Force de propositions, vous mettez votre expérience au service de la performance de l'entité et accompagnez l'équipe dans le développement de leur efficacité professionnelle.

VOS RESPONSABILITÉS

- Prendre en charge les dossiers confiés en s'assurant de la régularité et de l'exhaustivité des informations transmises
- Assurer la gestion des opérations avec proactivité en respectant les procédures interne et du Groupe.
- Modifications techniques et tarifaires apportées aux contrats
- Renseigner les outils dédiés
- Apporter un support de qualité dans la fiabilisation de la relation client

Exemples de parcours pour y parvenir : Expérience dans les métiers d'exploitation, de services clients, dans les métiers de l'accueil

- Traiter les dossiers complexes avec la réponse appropriée au service de l'efficacité commerciale et de la maîtrise des risques
- Contrôler, régulariser et veiller à sécuriser la bonne exécution des opérations
- Mobiliser les services internes et les experts pour garantir la bonne exécution des opérations
- Soutenir le bon fonctionnement de l'activité et s'investir dans une dynamique de cohésion d'équipe
- Participer à des projets d'amélioration en lien avec l'organisation et l'efficacité opérationnelle de l'entité
- Se former en permanence pour garantir l'efficacité du service apporté

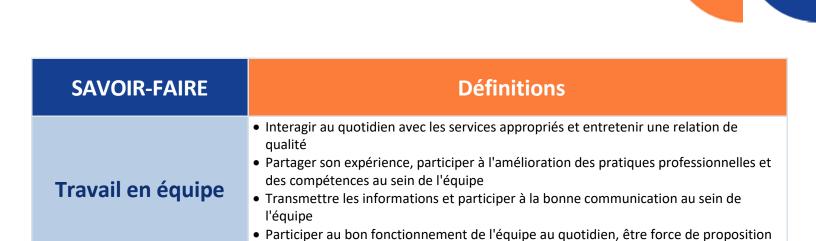
<u>Exemples d'opportunités à partir de ce métier</u> : Pour découvrir les autres métiers, consultez la <u>Carte</u> des métiers et parcours professionnels.



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

Gestionnaire d'exploitation	

SAVOIR-FAIRE	Définitions
Analyse	 Identifier, récolter et synthétiser les informations nécessaires, veiller à la qualité des données exploitées Comprendre le contexte, l'étudier, prendre le recul nécessaire, et poser les scénaris possibles et leurs enjeux Formaliser la réponse adaptée au besoin, la transmettre aux interlocuteurs concernés et s'assurer de sa bonne compréhension
Contrôle	 Réaliser les contrôles inhérents au périmètre d'activité en lien avec les procédures et la réglementation en vigueur Identifier les actions correctives, les mettre en œuvre et assurer leur suivi
Gestion	 Recenser et structurer les informations, valider l'exhaustivité et de la fiabilité des éléments Maîtriser les procédures et les outils, véhiculer les bonnes pratiques de gestion Traiter les dossiers, intégrer leur spécificité, solliciter les différents intervenants dans un objectif d'efficacité, de conformité et de qualité de service Participer au reporting, transmettre les informations et proposer des améliorations de process auprès des bons interlocuteurs
Orientation client interne	 Être présent au service du client, comprendre son besoin et lui apporter le niveau de réponse approprié Aiguiller le client dans ses démarches et lui apporter le support nécessaire dans un objectif de qualité de service et d'optimisation de la relation client Faire appel aux compétences et ressources internes pour apporter les solutions adaptées au contexte
Qualité	 Traiter les opérations dans un objectif d'efficacité et de confidentialité et suivre la qualité des livrables mis en place dans les délais impartis Mettre en pratique les normes et règles de sécurité liées à l'activité et veiller à leur bonne application Contribuer activement à la qualité des prestations proposées, participer à l'amélioration des processus et définir les indicateurs de suivi pertinents Suivre les évolutions réglementaires dans son activité et les mettre en application en quotidien
Support	 Apporter un support de qualité à l'équipe, participer à la construction des dossiers Comprendre le besoin lié à la demande, traiter les réclamations et promouvoir les bonnes pratiques Être force de proposition, participer à l'évolution des processus et outils en fonction des besoins de l'équipe, des clients et des utilisateurs



dans un objectif d'efficacité collective

Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maitriser 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 Maitrise 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
	• Critères ESG	 Critères de gouvernance Critères environnementaux Critères sociaux
Durabilité	● Enjeux sociaux et sociétaux	 Culture Diversité Égalité Handicap Inclusion Précarité Vivre ensemble
	• Environnement	 Climat Décarbonation Écologie Pollution Ressources naturelles

Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maitriser 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	
	Bureautique hors Pack Office	
Middle & back 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 gestionProcédures de gestion
Projet et innovation	• MOA	
Qualité	• Pilotage qualité	Gestion de la qualitéNormes & Systèmes QualitéReporting qualité
	• Réglementation HSE	• Normes HSE
Sécurité	• 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

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

SAVOIRS	Compétences	Détails
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
	MOA informatique	

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 travailler et construire avec plusieurs interlocuteurs J'adhère à un projet de groupe
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 tiens compte de l'intérêt du client dans mes décisions J'adapte ma posture en fonction de la personne en face
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

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 évènements	 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, nonverbal), adapter sa communication et faire preuve de pédagogie	 Je sais faire preuve d'empathie Je m'adapte à mon interlocuteur Je choisis le canal de communication pertinent