

Mon Métier de Responsable engagements



Responsable engagements



VOS ROLES ET VOS ENJEUX

En délégation du management de la caisse/agence, vous assurez plusieurs missions au profit de l'organisation et du développement de l'activité engagements. Vous mettez en œuvre la stratégie commerciale de la caisse/agence et contribuez à la réalisation des objectifs dans une démarche basée sur la satisfaction client. Relai de la direction, vous animez le suivi des engagements sur le terrain et veillez au respect de la réglementation pour sécuriser les risques.

Bras droit de votre manager, vous participez à l'organisation de l'entité et apportez votre soutien à la direction dans la définition des objectifs, des arbitrages et des actions à mettre en œuvre.

Vous mettez votre expertise et votre expérience au service de l'équipe que vous accompagnez au quotidien dans le développement des compétences et des pratiques professionnelles.

VOS RESPONSABILITÉS

- Piloter un portefeuille clients, gérer sa performance et garantir la satisfaction client
- Évaluer les risques des dossiers engagements de l'entité, valider les dossiers de financements
- Faciliter les prises de décisions sur les dossiers hors délégation
- S'assurer de la conformité des dossiers et des procédures, veiller au respect des règles prudentielles du Groupe
- Apporter le support nécessaire à l'équipe en fonction des besoins et du contexte
- Suivre les indicateurs de dégradation, mettre en œuvre les mesures adaptées au service d'une politique efficace de maîtrise des risques
- Travailler en proximité et en confiance avec la direction et la gouvernance de la caisse/agence pour veiller à la qualité des résultats
- Soutenir le/la directeur/directrice pour faciliter l'organisation et la gestion des activités de la caisse/agence
- Animer l'équipe autour d'une culture du risque au service du développement et de la satisfaction client
- Entretenir un réseau de qualité au service des activités et de leur développement
- Accompagner le développement des compétences et des pratiques professionnelles, susciter l'envie d'apprendre

Exemples de parcours pour y parvenir : Expérience sur le marché des professionnels, animation d'équipes

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
Gestion de portefeuille client	Droit	Assertivité
Gestion de risque	Durabilité	Être acteur du collectif
Innovation	Finance	Être centré client
Management transversal	Langues	Être proactif
Management	Marketing et communication	Être responsable
Orientation client	Offre	Faire preuve de courage
Pilotage	Sécurité	Faire preuve de flexibilité
Travail en équipe	Stratégie	Faire preuve d'esprit critique
Vente		Porter nos valeurs
		Savoir communiquer



SAVOIR-FAIRE	Définitions
Analyse	• Détecter et recenser les informations, veiller à leur exhaustivité et prendre en compte la durée de vie de la donnée dans l'analyse • Combiner les sources d'informations, mener les études adéquates, mettre en perspective le sujet et son contexte et comprendre leurs enjeux • Faire preuve d'un regard critique dans l'étude du sujet, associer les parties prenantes concernées et évaluer les scénarii opportuns et leurs impacts • Formaliser et transmettre les conclusions et préconisations adéquates dans un objectif de qualité et de performance
Gestion de portefeuille client	• Recenser les sources d'informations nécessaires, récolter les données pertinentes et actualiser le système d'information pour développer la dynamique commerciale et l'expérience client sur son marché • Piloter l'activité du portefeuille au quotidien dans le système commercial, prendre en compte les spécificités du client et de son marché et mettre en place les traitements adéquats • Prioriser les tâches, apporter les réponses et l'accompagnement appropriés pour entretenir une relation client de qualité sur la durée
Gestion de risque	• Déceler les différentes natures de risques en lien avec l'environnement, étudier la structure des risques et évaluer leurs enjeux et conséquences dans une approche court et long terme • Définir les arbitrages et prendre les décisions adaptées et s'assurer de leur mise en œuvre et du respect des échéances • Entretenir un lien étroit de proximité et accompagner le client dans son approche de la prévention de dégradations des risques
Innovation	• Être force de proposition, apporter un soutien approprié et contribuer à l'amélioration des pratiques et de l'organisation • S'intéresser aux pratiques extérieures, s'inspirer et faire évoluer l'organisation pour accroître l'efficacité • Réinterroger les modèles en place et véhiculer l'ouverture d'esprit et l'agilité comme levier de performance au quotidien
Management transversal	• S'intéresser à l'autre, comprendre les besoins et spécificités de chacun, et faciliter le climat de confiance • Expliquer, donner du sens et valoriser l'apport individuel dans le bon fonctionnement du collectif • Apporter soutien et expertise dans l'amélioration des pratiques professionnelles, contribuer au développement des compétences et faciliter l'appropriation individuelle et collective • Animer le collectif au quotidien autour de la feuille de route et partager l'information dans un objectif d'efficacité opérationnelle



SAVOIR-FAIRE	Définitions
Management	• Mobiliser l'équipe autour du projet en relais de la direction, partager l'information et veiller à l'atteinte des résultats • Favoriser l'esprit d'équipe et la dynamique collective, valoriser la diversité et gérer les tensions • Entretenir la proximité, comprendre l'organisation, apporter le soutien adéquat et valoriser l'efficacité individuelle et collective • Accompagner les pratiques professionnelles, faciliter le développement des compétences, soutenir les collaborateurs dans une dynamique d'adaptation permanente et susciter la prise d'initiative
Orientation client	• Entretenir une relation de proximité et mettre à disposition son expertise au service de son marché, développer son réseau et animer la relation multicanale au plus près de la vie locale • Intégrer les spécificités privées, professionnelles et/ou patrimoniales, orienter le client dans chaque étape de vie de la relation et l'accompagner au plus près de ses besoins, projets et objectifs • Mobiliser les expertises adaptées à la structuration de l'offre, proposer la solution personnalisée et démontrer la valeur ajoutée et la qualité du service apporté • Exploiter la connaissance du client, développer et faire vivre une relation d'équité centrée sur la qualité du partenariat et la satisfaction
Pilotage	• Décliner les objectifs en plan d'actions opérationnel, affecter les moyens et définir les indicateurs de suivi • Animer la feuille de route au quotidien, anticiper et l'adapter en fonction des besoins et de la situation locale • Suivre l'activité au quotidien, impliquer l'équipe dans l'atteinte des résultats et déployer les actions nécessaires pour garantir une efficacité optimale en fonction des enjeux
Travail en équipe	• Interagir dans un environnement pluridisciplinaire, identifier et mobiliser les spécialisations adéquates dans un objectif d'efficacité • S'investir dans la dynamique d'équipe, participer à la qualité des informations transmises et s'engager dans le bon fonctionnement au quotidien • Partager son expérience, transmettre son savoir et contribuer au développement des compétences de l'équipe • Développer et entretenir un réseau interne basé sur la confiance et la qualité de la relation
Vente	• S'intéresser à son client et son environnement, comprendre ses spécificités et construire les offres de solutions appropriées • Utiliser son intelligence situationnelle, adapter la réponse au contexte et satisfaire son client par la pertinence du conseil apporté sur la durée • Commercialiser l'offre adéquate et fidéliser les clients par la qualité du service proposé

Responsable engagements



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

Responsable engagements



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
	• Risques	• Cartographie des risques • Risques de marchés • Risques de taux • Risques opérationnels
Droit	• Droit civil	• Associations • Avant-contrats • Conséquences de l'inexécution du contrat • Contrats et obligations • Crédits ruineux • Devoir de conseil • Devoir d'information et de mise en garde • Droit d'adoption • Droit de la famille • Droit de la responsabilité civile • Droit des contrats de mariage • Droit des personnes • Droit et régimes matrimoniaux • Fraude • Identification et traitement des clauses abusives • Lésion • Libéralités • Nom • Résiliation • Responsabilités professionnelles • Sociétés • Successions • Tutorat • Validité des contrats

Responsable engagements



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
	• Droit des affaires	• Droit commercial • Droit d'auteur • Droit de la concurrence • Droit de la distribution • Droit de la propriété intellectuelle • Droit de la protection des données • Droit de l'identité de marque • Droit des contrats • Droit des dessins • Droit des marques • Droit des sociétés • Gestion des contentieux • RGPD
	• Droit des assurances	• Assurance décès • Assurance homme clé • Assurance responsabilité civile • Assurance-vie • Contentieux de l'assurance • Contrats individuels et collectifs • Des biens • Des personnes et des professionnels • Droit des contrats • Exclusions de garantie • Exécution du contrat d'assurance • Garanties • Incapacités • Sinistres

Responsable engagements



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
	• Droit fiscal	• BIC • Comptabilité • Contrôle fiscal et contentieux fiscal • Conventions internationales • Directives européennes • Droits d'enregistrement • Droits des sociétés • Droits des successions • Fiscalité • Fiscalité corporate • Fiscalité internationale • Fiscalité patrimoniale • IFI • IR/PV des particuliers ou des entreprises (BIC, IS, BA, BNC) • IS • Procédures fiscales • PV • Successions • TVA
	• Droit immobilier	• Assurance • Baux commerciaux • Construction • Copropriétés • Location • Transaction • Urbanisme
	• Droit international des affaires	
	• Droit pénal	• Droit pénal général • Droit pénal spécial • Procédure pénale
	• Droit public	• Administratif • Comptable • De l'environnement • De l'urbanisme • Des collectivités territoriales • Des marchés publics • Finances publiques

Responsable engagements



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	• Droit social	• Contrat de travail • Droit disciplinaire • Droit social • Gestion des instances représentatives du personnel, négociations collectives, élections professionnelles • Temps de travail, repos, congés payés
	• 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
	• Évaluation des engagements ESG	• Indicateurs d'évaluation des pratiques responsables • Management environnemental • Outils et méthodologies d'évaluation des politiques et actions
	• Mutualisme	• Raison d'être et valeurs • Spécificités du modèle et ses axes d'évolutions • Structure organisationnelle
	• Partenariats sociétaux	• Associations • Coopération économique • Innovation sociale • Mécénat • Pratiques responsables
	• Politique et ambitions Groupe	• Agora et vie mutualiste

Responsable engagements



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
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
	• Comptabilité générale	• Budgets • États comptables • Outils et logiciels de comptabilité • Réglementation et normes comptables • Techniques comptables • Techniques de comptabilité bancaire
	• Consolidation	• États financiers consolidés • Intégration fiscale • Obligations légales et réglementaires • Techniques de consolidation
	• Ingénierie financière	• Due diligence • Montages de financement • Structuration de la dette • Structuration de la marge • Structuration des performances financières
	• Investissements ESG	
	• ISR	• Indicateurs ISR

Responsable engagements



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
	• 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
	• Maths financières	
	• Opérations de capital	• Corporate finance • LBO • M&A - techniques d'acquisition • M&A - techniques de fusion • Private equity • Valorisation d'entreprise
	• 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
Offre	• Animation de la relation client	• Conduite d'entretien • Dispositifs de communication • Négociation • Outil de requête FOCUS • Outils de pilotage et de suivi clients • Prospection et développement • SI décisionnel

Responsable engagements



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 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
	• 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

Responsable engagements



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 banque privée	
	• Offre entreprises	• Financements d'acquisition d'entreprise • Financements du cycle d'exploitation • Financements internationaux • Financements moyen et long terme • Financements structurés • Gestion de trésorerie • Offre commerciale • Outils de simulation, de souscription IDCE • Procédures d'instruction et de gestion • Start-up
	• Offre grandes entreprises	
	• 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

Responsable engagements



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 particulier	• Offre Homiris particuliers
	• 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
	• PSH	
	• Réglementation HSE	• Normes HSE
	• 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		

Responsable engagements



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 incendie	• Alerte incendie • Cheminement d'évacuation • Manipulation extincteurs
	• Service sécurité site	
Stratégie	• Stratégie commerciale	• Stratégie de développement de business • Stratégie de distribution • Stratégie de vente
	• Stratégie d'entreprise	• Stratégie de croissance • Stratégie de gouvernance • Stratégie d'innovation
	• Stratégie des systèmes d'information	• Stratégie data • Stratégie digitale • Stratégie IT
	• Stratégie financière	• Politique de gestion • Politique de valorisation d'actifs • Politique d'investissement
	• Stratégie juridique	• Stratégie juridique
	• Stratégie marketing	• Politique produit • Stratégie de communication • Stratégie de marque
	• Stratégie opérationnelle	• Politique de sécurité • Stratégie achats • Stratégie immobilière • Stratégie qualité • Stratégie supply chain
	• Stratégie RH	• Politique marque employeur • Stratégie de développement humain • Stratégie de learning et development • Stratégie sociale
	• Stratégie sociétale et environnementale	• Politique environnementale • Politique sociétale

Responsable engagements



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 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 suis connu pour exprimer mes opinions de façon directe et respectueuse • Je communique ce qui doit être dit • Je témoigne d'une maîtrise face aux désaccords ou aux défis • Je me montre prêt à apprendre et à résoudre les problèmes • Je sais dire "non" et l'assume
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 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 stable • Capacité à analyser et transmettre à un niveau supérieur
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 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 faire preuve d'empathie • Je m'adapte à mon interlocuteur • Je choisis le canal de communication pertinent