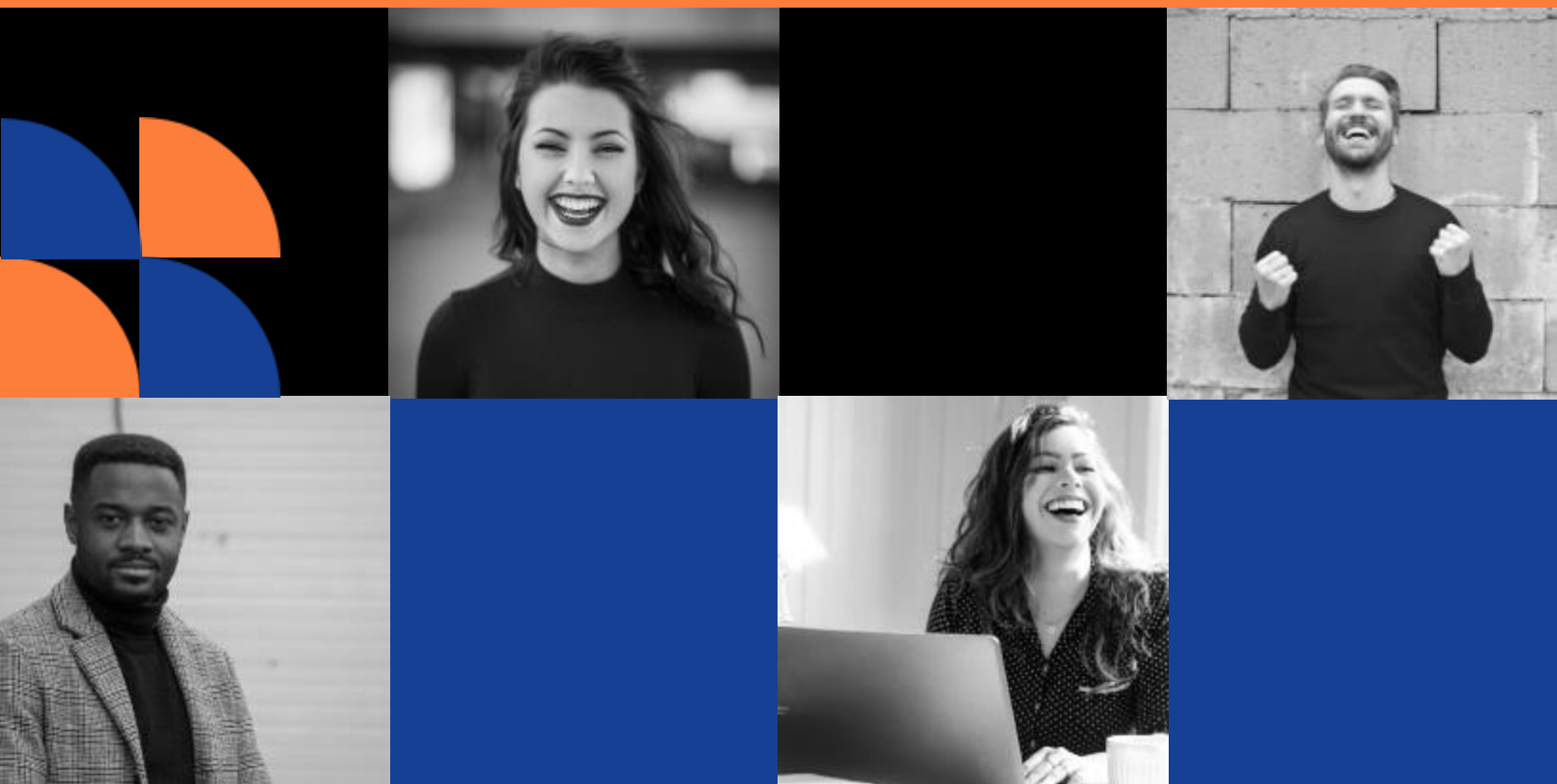


Mon Métier

d'Agent/Agente d'exploitation



Agent/Agente d'exploitation



VOS ROLES ET VOS ENJEUX

Vous contribuez activement au bon fonctionnement de l'entité et de son activité. Vous participez à la gestion courante de l'activité dans une démarche d'efficacité et de qualité du service. Vous traitez les opérations confiées dans le respect de la conformité et des procédures. Vous prenez part à l'évolution des pratiques dans une démarche d'amélioration continue, et apportez une aide efficace à l'équipe dans ses activités.

VOS RESPONSABILITÉS

- Traiter et suivre les tâches dans le respect des procédures internes et du Groupe
- S'assurer de la cohérence et de l'exhaustivité des informations transmises pour fiabiliser le traitement des opérations.
- Travailler en équipe et agir en proximité avec les compétences internes pour la bonne exécution des opérations
- Renseigner les outils dédiés

- S'assurer de la régularité des opérations dans une approche de prévention et de maîtrise des risques.
- Etre en soutien quotidien de l'équipe au service de la gestion courante de l'activité
- Se former en permanence pour développer les compétences et développer l'efficacité du service apporté

Votre parcours pour y parvenir :

Vos opportunités depuis ce métier : Logistique, Exploitation, Service clients





LES COMPÉTENCES		
SAVOIR-FAIRE	SAVOIRS	SAVOIR-ÊTRE
Contrôle	Conformité	Apprendre à apprendre
Gestion	Durabilité	Être acteur du collectif
Qualité	Middle & Back Office	Être centré client
Support	Qualité	Être proactif
Travail en équipe	Sécurité	Être responsable
		Faire preuve de flexibilité
		Faire preuve d'esprit critique
		Porter nos valeurs
		Savoir communiquer

Agent/Agente d'exploitation



SAVOIR-FAIRE	Définitions
Contrôle	<ul style="list-style-type: none">• Vérifier la régularité des opérations en réalisant des contrôles aléatoires pour s'assurer du respect des procédures en vigueur
Gestion	<ul style="list-style-type: none">• 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
Qualité	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• Apporter une aide efficace à la bonne gestion et au fonctionnement de l'entité• Répondre aux demandes courantes dans le respect des procédures et des bonnes pratiques• Prendre part aux améliorations, contribuer à la qualité et l'efficacité du service, rendre compte et alerter si besoin
Travail en équipe	<ul style="list-style-type: none">• Solliciter les ressources nécessaires si besoin, apporter son aide et garantir la qualité du support• Partager l'information et contribuer à sa qualité auprès des interlocuteurs concernés• Interagir dans l'équipe, être en proximité au quotidien et assurer le lien de qualité entre les différents services et prestataires

Agent/Agente d'exploitation

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	<ul style="list-style-type: none"> • Conformité LCB-FT 	Déclaration de soupçon Droits de communications 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
	<ul style="list-style-type: none"> • Conformité Réglementaire 	Certifications et formations réglementaires Conformité Fiscale Directive MIF / RG AMF Externalisation Finance durable - ESG Règlement MAR Réglementation Américaine RGPD Veille réglementaire
Durabilité	<ul style="list-style-type: none"> • Critères ESG 	Critères de gouvernance Critères environnementaux Critères sociaux
	<ul style="list-style-type: none"> • Enjeux sociaux et sociétaux 	Culture Diversité Egalité Handicap Inclusion Précarité Vivre ensemble
	<ul style="list-style-type: none"> • Environnement 	Climat Ecologie
	<ul style="list-style-type: none"> • Mutualisme 	Raison d'être et valeurs Spécificités du modèle et ses axes d'évolutions Structure organisationnelle
	<ul style="list-style-type: none"> • Politique & Ambitions Groupe 	Agora et vie mutualiste
Middle & Back Office	<ul style="list-style-type: none"> • Bureautique hors Pack Office 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Bureautique Pack Office 	Gestion de données - ACCES Messagerie - OUTLOOK Publication - POWERPOINT Tableur - EXCEL Traitement de texte - WORD
	<ul style="list-style-type: none"> • Outils et procédures de gestion 	Outils de gestion Procédures de gestion

Agent/Agente d'exploitation

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
Qualité	• Pilotage Qualité	Gestion de la qualité Normes & Systèmes Qualité Reporting Qualité
	• Règlementation HSE	Normes HSE
Sécurité	• Secours à la personne	Consignes de sécurité Les 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

Agent/Agente d'exploitation



SAVOIR ETRE	Définitions
<p>Apprendre à apprendre</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">• Je suis conscient des tendances et des évolutions dans mon domaine• Je mets en œuvre les moyens à ma disposition pour tenir à jour mes connaissances et mes compétences
<p>Être acteur du collectif</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">• J'ai conscience d'évoluer dans un collectif• Je connais mon rôle et celui de chacun au sein du groupe
<p>Être centré client</p> <p>Capacité à mettre le client 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">• J'ai une bonne qualité d'écoute• J'identifie les besoins exprimés
<p>Être proactif</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">• "Je fais preuve d'initiative dans les tâches quotidiennes"• J'identifie les problèmes et trouve des solutions pour les résoudre• Je prends en compte les résultats attendus avant de prendre des décisions
<p>Être responsable</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">• Je suis consciencieux dans mon travail• J'intègre le fait d'évoluer dans une organisation

Agent/Agente d'exploitation



SAVOIR ETRE	Définitions
<p>Faire preuve de flexibilité</p> <p>Capacité de 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">• J'accepte les changements mineurs dans les tâches quotidiennes• Je m'adapte aux nouvelles demandes de manière proactive• Je suis ouvert aux nouvelles idées et perspectives
<p>Faire preuve d'esprit critique</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. Etre poussé par le désir d'en savoir plus sur les choses, les personnes ou les évènements</p>	<ul style="list-style-type: none">• "Je suis disposé à aborder de nouvelles informations "• Je pose des questions pour avoir une compréhension du sujet
<p>Porter nos valeurs</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">• Je sais que Crédit Mutuel Alliance Fédérale est une entreprise à mission et qu'elle porte des valeurs mutualistes
<p>Savoir communiquer</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">• Je sais écouter• Je sais comprendre un message• Je sais communiquer les éléments essentiels