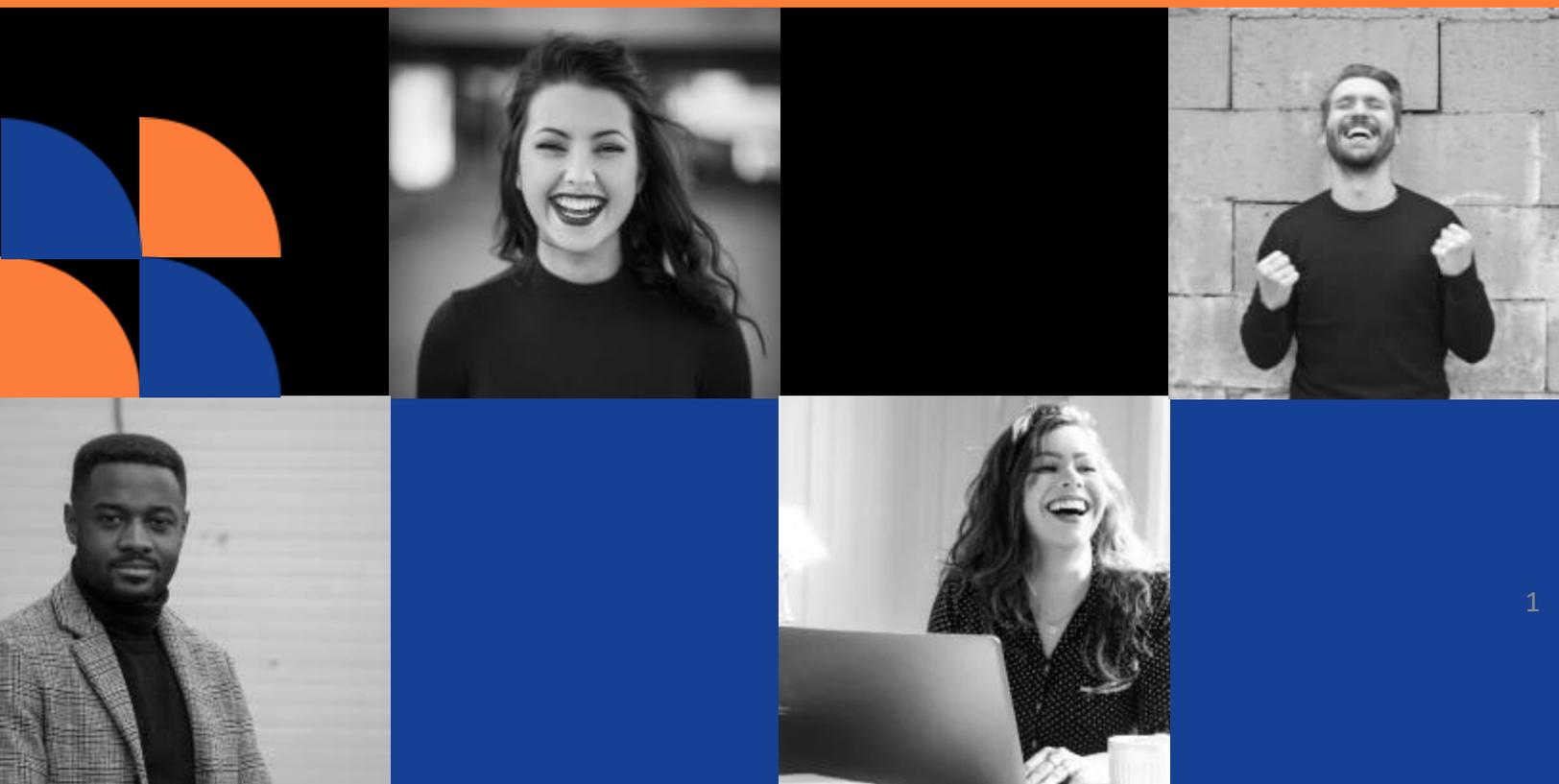
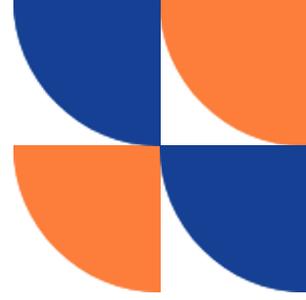


# Mon Métier de Chargé/Chargée d'Affaires Professionnels



# Chargé/Chargée d'Affaires Professionnels



## **VOS ROLES ET VOS ENJEUX**

En lien avec votre Manager, vous êtes responsable du développement de votre fonds de commerce en qualité et en performance. Autonome, vous définissez et mettez en œuvre une stratégie de partenariat durable basée sur la satisfaction client et la maîtrise du risque. Vous animez un réseau externe, prospectez et anticipez les nouvelles opportunités d'affaires. Vous entretenez un binôme étroit avec les équipes internes, dont le Patrimonial pour servir efficacement votre devoir de conseil auprès des clients.

Vous êtes partie prenante de la vie de l'entité et contribuez à son dynamisme et son rayonnement.

## **VOS RESPONSABILITÉS**

- Piloter un portefeuille clients « Pro » dans une relation multicanale, avec une forte présence terrain
- Personnaliser la relation client par la proactivité et la qualité du service avec des solutions les plus adaptées à la spécificité client, conseiller et accompagner toutes les phases de vie du Professionnel
- Co-construire les réponses multi-services appropriées en interface avec les expertises internes et externes
- Partager son expérience et ses connaissances au service de l'équipe commerciale et des clients
- Identifier et gérer les risques financiers pour sécuriser le client et l'entité
- Organiser l'activité et maîtriser l'agenda
- Utiliser toutes les données disponibles pour optimiser l'efficacité professionnelle et la satisfaction client
- Participer à la vie de l'entité et à son développement sur la zone de chalandise
- Se tenir informé de l'actualité, les tendances et innovations relatives à l'activité (économique, financière, fiscale, réglementaire, juridique, sociale, digitale, ...)
- Se former en permanence et développer les compétences pour pérenniser les qualités professionnelles et personnelles

Exemples de parcours pour y parvenir : Expérience du marché du Particulier et/ou de Patrimonial

Exemples d'opportunités à partir de ce métier : Management, Entreprises, Animation/Spécialisation Réseau, Engagements, Marketing, Inspection, Support ...





LES COMPÉTENCES		
SAVOIR-FAIRE	SAVOIRS	SAVOIR-ÊTRE
Analyse	Conformité	Apprendre à apprendre
Analyse financière	Droit	Assertivité
Développement de marché	Durabilité	Être acteur du collectif
Gestion de portefeuille client	Finance	Être centré client
Gestion de risque	Langues	Etre force de proposition
Orientation client	Marketing & Communication	Être proactif
Travail en équipe	Middle & Back Office	Être responsable
Vente	Modélisation	Faire preuve de courage
	Offre	Faire preuve de flexibilité
	Projet & Innovation	Faire preuve d'esprit critique
	Stratégie	Porter nos valeurs
	Sécurité	Savoir communiquer



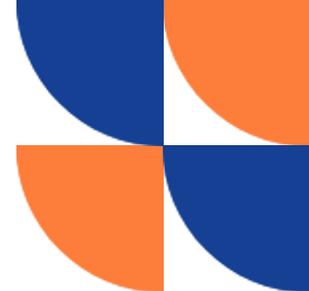
SAVOIR-FAIRE	Définitions
<p><b>Analyse</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Détecter et recenser les informations, veiller à leur exhaustivité et prendre en compte la durée de vie de la donnée dans l'analyse</li> <li>• Combiner les sources d'informations, mener les études adéquates, mettre en perspective le sujet et son contexte et comprendre leurs enjeux</li> <li>• Faire preuve d'un regard critique dans l'étude du sujet, associer les parties prenantes concernées et évaluer les scénarii opportuns et leurs impacts</li> <li>• Formaliser et transmettre les conclusions et préconisations adéquates dans un objectif de qualité et de performance</li> </ul>
<p><b>Analyse financière</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etudier l'environnement concurrentiel, juridique et fiscal de l'entreprise</li> <li>• Analyser les comptes de l'entreprise sous l'angle analytique, comprendre son fonctionnement et ses principaux ratios en vue d'une décision d'octroi de crédit</li> <li>• Identifier les leviers clés de l'analyse financière pour accélérer le processus de décision</li> <li>• Elaborer des synthèses à partir de l'analyse financière et émettre un avis motivé pour faciliter la prise de décision</li> </ul>
<p><b>Développement de marché</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtriser son environnement, ses évolutions et la concurrence pour anticiper les besoins clients et les accompagner durablement dans une démarche proactive</li> <li>• Etre présent sur le terrain, prospecter les nouvelles opportunités et développer l'activité commerciale</li> <li>• Entretenir un réseau professionnel de qualité au service de la relation client et de la dynamique commerciale</li> <li>• Etre ambassadeur de la marque et des valeurs de l'entreprise sur son périmètre</li> </ul>
<p><b>Gestion de portefeuille client</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• Prioriser les tâches, apporter les réponses et l'accompagnement appropriés pour entretenir une relation client de qualité sur la durée</li> </ul>
<p><b>Gestion de risque</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• Définir les arbitrages et prendre les décisions adaptées et s'assurer de leur mise en œuvre et du respect des échéances</li> <li>• Entretenir un lien étroit de proximité et accompagner le client dans son approche de la prévention de dégradations des risques</li> </ul>



SAVOIR-FAIRE	Définitions
<b>Orientation client</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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</li><li>• 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</li><li>• 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</li><li>• Exploiter la connaissance du client, développer et faire vivre une relation d'équité centrée sur la qualité du partenariat et la satisfaction</li></ul>
<b>Travail en équipe</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Interagir dans un environnement pluridisciplinaire, identifier et mobiliser les spécialisations adéquates dans un objectif d'efficacité</li><li>• S'investir dans la dynamique d'équipe, participer à la qualité des informations transmises et s'engager dans le bon fonctionnement au quotidien</li><li>• Partager son expérience, transmettre son savoir et contribuer au développement des compétences de l'équipe</li><li>• Développer et entretenir un réseau interne basé sur la confiance et la qualité de la relation</li></ul>
<b>Vente</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• S'intéresser à son client et son environnement, comprendre ses spécificités et construire les offres de solutions appropriées</li><li>• Utiliser son intelligence situationnelle, adapter la réponse au contexte et satisfaire son client par la pertinence du conseil apporté sur la durée</li><li>• Commercialiser l'offre adéquate et fidéliser les clients par la qualité du service proposé</li></ul>

# Chargé/Chargée d'Affaires Professionnels

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
<b>Conformité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité LCB-FT</li> </ul>	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"> <li>• Conformité Déontologie</li> </ul>	Conflits d'intérêts client/salarié Corruption Faculté de signalement Listes de surveillance et d'interdiction Suivi du Personnel Sensible
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité Ethique</li> </ul>	Politique interne d'entrée en relation
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité Réglementaire</li> </ul>	Certifications et formations réglementaires Conformité Fiscale Directive MIF / RG AMF Externalisation Finance durable - ESG Règlement MAR Réglementation Américaine RGPD Veille réglementaire
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dispositifs tutélaires et de contrôle</li> </ul>	Contrôle de second niveau CINTMT Relations avec les autorités de tutelle Reporting
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Risques</li> </ul>	Cartographie des risques Risques de marchés Risques de taux Risques opérationnels

# Chargé/Chargée d'Affaires Professionnels

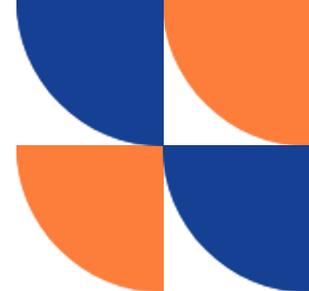
Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.



SAVOIRS	Compétences	Détails
<b>Droit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Droit civil</li> </ul>	Contrats et obligations Droit de la famille Droit de la responsabilité civile Droit des personnes
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Droit des affaires</li> </ul>	Droit commercial Droit de la concurrence Droit de la distribution Droit de la propriété intellectuelle Droit de la protection des données Droit des contrats Droit des sociétés
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Droit des assurances</li> </ul>	Des biens Des personnes et des professionnels
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Droit fiscal</li> </ul>	Contrôle fiscal et contentieux fiscal Fiscalité corporate Fiscalité internationale Fiscalité patrimoniale
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Droit immobilier</li> </ul>	Assurance Baux commerciaux Construction... Copropriétés Location Transaction Urbanisme
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Droit international des affaires</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Droit pénal</li> </ul>	Le droit pénal général Le droit pénal spécial Procédure pénale
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Droit public</li> </ul>	Administratif Comptable De l'environnement De l'urbanisme Des collectivités territoriales Des marchés publics Finances publiques
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Droit social</li> </ul>	Droit social

# Chargé/Chargée d'Affaires Professionnels

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
<b>Durabilité</b>	• Critères ESG	Critères de gouvernance Critères environnementaux Critères sociaux
	• Enjeux sociaux et sociétaux	Culture Diversité Égalité Handicap Inclusion Précarité Vivre ensemble
	• Environnement	Climat Ecologie
	• 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 & Ambitions Groupe	Agora et vie mutualiste
<b>Finance</b>	• Comptabilité analytique	Comptabilité extra-financière 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 Etats comptables Outils et logiciels de comptabilité Réglementation et normes comptables Techniques comptables Techniques de comptabilité bancaire
	• Investissements ESG	

# Chargé/Chargée d'Affaires Professionnels

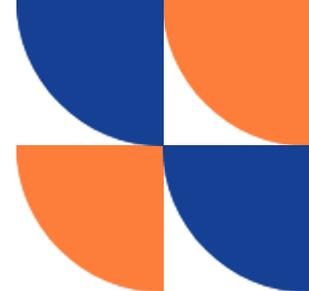
Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.



SAVOIRS	Compétences	Détails
<b>Finance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marchés Financiers</li> </ul>	Crypto monnaie Flux Taux & Changes Fonds à risque Fonds sécuritaires Marché Actions Marché Obligataires Marché Produits Dérivés Matières premières Places et cours Produits cash Produits complexes Produits structurés Réglementation AMF
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maths financières</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opérations de capital</li> </ul>	Corporate Finance LBO M&A - techniques d'acquisition M&A - techniques de fusion Private Equity Valorisation d'entreprise
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valorisation d'entreprise</li> </ul>	Analyse financière boursière Financements spécialisés - syndication Financements spécialisés et produits structurés Valorisation d'entreprise
<b>Marketing &amp; Communication</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etudes marketing</li> </ul>	Curation Techniques d'analyse Techniques de veille
<b>Middle &amp; Back Office</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bureautique Pack Office</li> </ul>	Gestion de données - ACCES Messagerie - OUTLOOK Publication - POWERPOINT Tableur - EXCEL Traitement de texte - WORD
<b>Offre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Animation de la relation client</li> </ul>	Conduite d'entretien Dispositifs de communication Négociation Outils de pilotage et de suivi clients Prospection & Développement

# Chargé/Chargée d'Affaires Professionnels

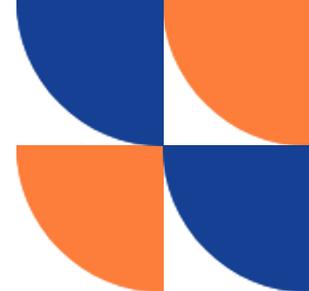
Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.



SAVOIRS	Compétences	Détails
<b>Offre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre Assurance</li> </ul>	Assurance vie Automobile Courtage Emprunteurs IRD Prévoyance Santé
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre bancaire Particulier</li> </ul>	Crédits à la consommation Crédits immobiliers Epargne bancaire Services bancaires aux particuliers
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre bancaire Professionnel</li> </ul>	Crédits agri-viti Crédits aux professionnels - associations - OBNL - collectivités Gestion de trésorerie
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre Banque Privée</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre Entreprises</li> </ul>	Gestion de trésorerie Les financement internationaux Les financements d'acquisition d'entreprises Les financements du cycle d'exploitation Les financements moyen et long terme Les financements structurés Les outils de simulation, de souscriptions IDCE Les Procédures d'instruction et de gestion Start-up
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre immobilière</li> </ul>	Immobilier ancien Immobilier neuf Mandat de gestion Outils de souscription et d'administration Procédures Règlementation
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre Leasing Affacturage Particulier</li> </ul>	Leasing Particulier
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre Leasing Affacturage Professionnel &amp; Entreprises</li> </ul>	Affacturage KA Affacturage Pro Crédit bail immobilier Crédit-bail DAI Ingénierie commerciale Location financière Offre internationale

# Chargé/Chargée d'Affaires Professionnels

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
<b>Offre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre protection des biens et des personnes Particulier</li> </ul>	Offre homiris particuliers
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre protection des biens et des personnes Professionnel</li> </ul>	Offre homiris profesisonnel et collectivités
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre téléphonie Particulier</li> </ul>	Téléphonie
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre téléphonie Professionnel</li> </ul>	Téléphonie
<b>Stratégie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Services bancaires</li> </ul>	BAS (Bank as a service) Les techniques de crédit Solutions de paiement Tarification des services
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie Commerciale</li> </ul>	Stratégie de développement de business Stratégie de distribution Stratégie de vente
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie d'entreprise</li> </ul>	Stratégie de croissance Stratégie de gouvernance Stratégie d'innovation
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie des systèmes d'information</li> </ul>	Stratégie Data Stratégie Digitale Stratégie IT
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie financière</li> </ul>	Politique de gestion Politique de valorisation d'actifs Politique d'investissement
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie Marketing</li> </ul>	Politique Produit Stratégie de Communication Stratégie de Marque
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie opérationnelle</li> </ul>	Politique de sécurité Stratégie Achats Stratégie immobilière Stratégie Qualité Stratégie Supply Chain
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie sociétale et environnementale</li> </ul>	Politique environnementale Politique sociétale	

# Chargé/Chargée d'Affaires Professionnels

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
<b>Sécurité</b>	• PSH	
	• Règlementation HSE	Normes HSE
	• 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



SAVOIR ETRE	Définitions
<p><b>Apprendre à apprendre</b></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"> <li>• 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</li> <li>• Je modifie les comportements que j'adopte habituellement en phase d'apprentissage</li> </ul>
<p><b>Assertivité</b></p> <p>Capacité à exprimer ses pensées et ses besoins sans agressivité, sans passivité, sans manipulation</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je réagis de manière calme et assurée dans les situations difficiles pour continuer à livrer de bonnes prestations</li> <li>• Je maîtrise mes réactions et agis avec lucidité</li> <li>• Je formule une critique constructive</li> </ul>
<p><b>Être acteur du collectif</b></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"> <li>• Je sais travailler et construire avec plusieurs interlocuteurs</li> <li>• J'adhère à un projet de groupe</li> </ul>
<p><b>Être centré client</b></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"> <li>• Je suis proactif avec le client externe comme interne</li> <li>• Je lui propose les solutions adaptées</li> <li>• Je concilie l'intérêt du client et de l'entreprise</li> </ul>
<p><b>Être force de proposition</b></p> <p>Capacité à proposer une solution réalisable en fonction du temps, des moyens et des outils mis à disposition</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je conçois une proposition cohérente en tenant compte des besoins de l'interlocuteur</li> <li>• Je crois en la solution et la supporte</li> <li>• Je convaincs les interlocuteurs de passer à l'action</li> </ul>
<p><b>Être proactif</b></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"> <li>• J'identifie les opportunités de croissance et d'expansion pour l'organisation</li> <li>• J'élabore des plans stratégiques pour atteindre les objectifs à long terme</li> <li>• J'établis des partenariats pour maximiser les résultats</li> </ul>



SAVOIR ETRE	Définitions
<p><b>Être responsable</b></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"> <li>• J'analyse les situations et fais des choix en conséquence</li> <li>• Je suis autonome</li> <li>• Je prends de la hauteur sur les situations</li> </ul>
<p><b>Faire preuve de courage</b></p> <p>Capacité à affronter résolument les questions difficiles et dire ce qui doit être dit</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je partage mes idées et points de vue ouvertement, indépendamment de toutes critiques</li> <li>• Je fais preuve de conviction face à l'adversité et aux défis</li> <li>• Je soulève des sujets controversés pour être certain de les aborder de manière constructive et positive</li> </ul>
<p><b>Faire preuve de flexibilité</b></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"> <li>• J'anticipe les changements potentiels et prépare des plans d'actions pour y faire face</li> <li>• Je gère efficacement les situations de tensions et de résistance au changement et trouve des solutions acceptables pour toutes les parties prenantes</li> <li>• J'évalue les risques et les avantages des changements potentiels et prends des décisions réfléchies</li> <li>• Je gère les paradoxes et incertitudes dans mon quotidien</li> </ul>
<p><b>Faire preuve d'esprit critique</b></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 événements</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• J'adopte une démarche rigoureuse pour collecter l'ensemble des informations nécessaires à une compréhension approfondie du sujet</li> <li>• Je distingue les interprétations, les hypothèses, les opinions et les évalue afin de poser une analyse objective du sujet</li> </ul>
<p><b>Porter nos valeurs</b></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"> <li>• Je vise l'exemplarité</li> <li>• Je mets en avant les valeurs de l'entreprise</li> </ul>
<p><b>Savoir communiquer</b></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"> <li>• Je sais faire preuve d'empathie</li> <li>• Je m'adapte à mon interlocuteur</li> <li>• Je choisis le canal de communication pertinent</li> </ul>