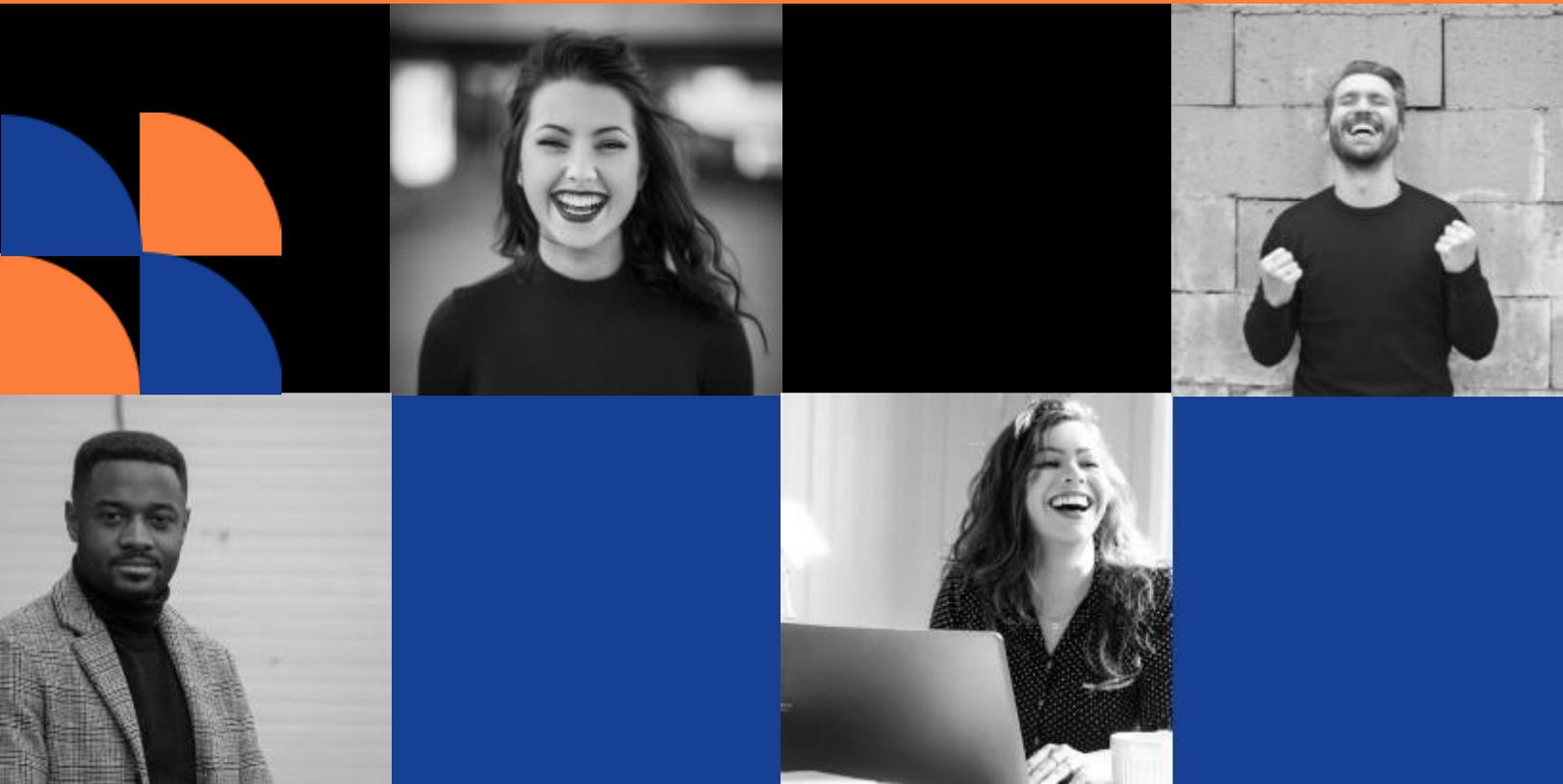


Mon Métier de Chargé/Chargée d'Affaires Spécialisé/Spécialisée



Chargé/Chargée d'Affaires Spécialisé/Spécialisée



VOS ROLES ET VOS ENJEUX

Partenaire des réseaux, vous vous investissez aux côtés des commerciaux dans le développement des activités commerciales de votre spécialité sur le marché des entreprises et des professionnels. En appui commercial et technique, vous mettez votre expertise au service des caisses et agences pour accompagner les clients au plus près de leur besoin sur leur marché.

Support, vous animez les réseaux professionnels et contribuez à la réalisation des objectifs commerciaux en proposant des solutions à forte valeur ajoutée. Vous accompagnez également les commerciaux dans l'amélioration de leurs pratiques, de leur autonomie et de leur efficacité.

Par vos activités, vous contribuez au rayonnement des valeurs et de la raison d'être du Groupe sur votre marché.

VOS RESPONSABILITÉS

- Porter sa spécialisation dans les réseaux et promouvoir l'offre commerciale dans l'intérêt des clients des caisses et agences
- Apporter son expertise auprès des Commerciaux pour anticiper les besoins et animer la relation client sur sa spécialité
- Accompagner les commerciaux et leurs clients dans le développement d'une relation de confiance
- Assurer si besoin la relation client et faciliter la commercialisation de solutions optimales, en toute transparence avec les Chargés/Chargées d'Affaires dans les réseaux
- Identifier et gérer les risques pour sécuriser le client et l'entité
- Prendre en charge le montage et la négociation des opérations spécialisées
- Faciliter les synergies entre les différents intervenants et la relation pour assurer le bon déroulement des opérations
- Epauler les commerciaux dans le développement de leurs compétences sur son domaine d'expertise et, établir une relation de proximité et de confiance pour déceler tous les points d'intérêt du client
- Assurer une veille permanente sur son marché et animer les réseaux autour des évolutions et nouveaux dispositifs à intégrer dans la relation client

Exemples de parcours pour y parvenir :

Expérience réussie sur les marchés Professionnel et/ou Entreprises, idéalement complétée par une fonction de Management dans le réseau

Exemples d'opportunités à partir de ce métier :

Professionnels, Entreprises, Management réseau, support, Filières spécialisées, ...



Chargé/Chargée d'Affaires Spécialisé/Spécialisée



LES COMPÉTENCES		
SAVOIR-FAIRE	SAVOIRS	SAVOIR-ÊTRE
Analyse financière	Conformité	Apprendre à apprendre Assertivité Etre acteur du collectif Etre centré client Etre force de proposition Etre proactif Etre responsable Faire preuve de courage Faire preuve de flexibilité Faire preuve de leadership Faire preuve d'esprit critique Pédagogie Porter nos valeurs Savoir communiquer
Conseil	Durabilité	
Développement de marché	Finance	
Ingénierie technico-commerciale	Langues	
Maîtrise de risque	Marketing & Communication	
Management transversal	Middle & Back Office	
Orientation client	Offre	
	Projet & Innovation	
	Stratégie	
	Sécurité	

Chargé/Chargée d'Affaires Spécialisé/Spécialisée



SAVOIR-FAIRE	Définitions
Analyse financière	<ul style="list-style-type: none">• Mener des analyses consolidées et approfondies en intégrant l'environnement concurrentiel, réglementaire, juridique et fiscal de l'entreprise• Suivre les indicateurs, anticiper les besoins de financement et se positionner dans la stratégie de l'entreprise• Elaborer des synthèses à partir de l'analyse financière et fournir aux instances de décisions une information complète et appropriables partout
Conseil	<ul style="list-style-type: none">• Comprendre les besoins et l'environnement du client interne, intégrer les éventuelles évolutions et impacts dans l'analyse• Apporter un accompagnement de qualité adapté aux besoins de chaque partie prenante• Partager son expertise, proposer les solutions adéquates et se placer au niveau de l'interlocuteur pour faciliter sa compréhension• Eclairer et faciliter la prise de décision au service du développement de l'activité et de la prévention des risques
Développement de marché	<ul style="list-style-type: none">• Maîtriser son environnement, ses évolutions et la concurrence pour anticiper les besoins clients et les accompagner durablement dans une démarche proactive• Etre présent sur le terrain, prospecter les nouvelles opportunités et développer l'activité commerciale• Entretenir un réseau professionnel de qualité au service de la relation client et de la dynamique commerciale• Etre ambassadeur de la marque et des valeurs de l'entreprise sur son périmètre
Ingénierie technico-commerciale	<ul style="list-style-type: none">• Se mettre au service des entités, développer une relation constructive au profit du business, orienter et soutenir les équipes commerciales dans leur démarche de conseil et de vente• Comprendre le besoin, mobiliser la totalité de l'offre et accompagner les commerciaux dans la structuration de services à forte valeur ajoutée en lien avec le contexte• Concevoir et prendre en charge des montages complexes en réponse à des enjeux multiples, garantir leur équilibre et les porter auprès du client• Développer un réseau de qualité avec ses pairs, entretenir des synergies constructives avec les équipes internes et externes et partager les bonnes pratiques dans un objectif de performance

Chargé/Chargée d'Affaires Spécialisé/Spécialisée



SAVOIR-FAIRE	Définitions
Maîtrise de risque	<ul style="list-style-type: none">• Evaluer les risques et points de vigilance sur son périmètre, tenir compte des impacts financiers, formaliser les recommandations et engager les parties prenantes dans la mise en oeuvre• Accompagner le Management et les équipes dans une gestion optimisée du risque pour sécuriser l'activité à l'échelle de l'entité.• Garantir la maîtrise des risques et la sécurité des données, s'assurer de la qualité et du respect des procédures interne et participer à leur élaboration ainsi qu'à leur évolution• Consolider et renseigner les outils de contrôle dans une optique de veille et de suivi du bon fonctionnement de l'entité
Management transversal	<ul style="list-style-type: none">• 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
Orientation client	<ul style="list-style-type: none">• S'intéresser à ses clients et leur marché, comprendre leurs objectifs et leurs enjeux et animer une relation de proximité avec les différents interlocuteurs• Démontrer son rôle de référent sur le secteur par la qualité de l'expertise et du conseil apporté• Intégrer la complexité du besoin, co-construire la solution et structurer des offres complexes, garantir la qualité du service proposé• Exploiter la connaissance client, faire vivre une expérience client différenciante porteuse de valeur ajoutée



Chargé/Chargée d’Affaires Spécialisé/Spécialisée

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 Déontologie 	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"> Conformité Ethique 	Politique interne d'entrée en relation
	<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
	<ul style="list-style-type: none"> Dispositifs tutélaires et de contrôle 	Contrôle de second niveau CINTMT Relations avec les autorités de tutelle Reporting
	<ul style="list-style-type: none"> Risques 	Cartographie des risques Risques de marchés Risques de taux Risques opérationnels
	<ul style="list-style-type: none"> Critères ESG 	Critères de gouvernance Critères environnementaux Critères sociaux
Durabilité	<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



Chargé/Chargée d’Affaires Spécialisé/Spécialisée

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	• Mutualisme	Raison d'être et valeurs Spécificités du modèle et ses axes d'évolutions Structure organisationnelle
	• Politique & Ambitions Groupe	Agora et vie mutualiste
Finance	• 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	
Langues Marketing & Communication	• Anglais	
	• Etudes marketing	Curation Techniques d'analyse Techniques de veille
Middle & Back Office	• Bureautique Pack Office	Gestion de données - ACCES Messagerie - OUTLOOK Publication - POWERPOINT Tableur - EXCEL Traitement de texte - WORD
	• Animation de la relation client	Conduite d'entretien Dispositifs de communication Négociation Outils de pilotage et de suivi clients Prospection & Développement
Offre	• Offre Assurance	Assurance vie Automobile Courtage Emprunteurs IRD Prévoyance Santé

Chargé/Chargée d'Affaires Spécialisé/Spécialisée



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	<ul style="list-style-type: none"> • Offre bancaire Particulier 	Crédits à la consommation Crédits immobiliers Epargne bancaire Services bancaires aux particuliers
	<ul style="list-style-type: none"> • Offre bancaire Professionnel 	Crédits agri-viti Crédits aux professionnels - associations - OBNL - collectivités Gestion de trésorerie
	<ul style="list-style-type: none"> • Offre Entreprises 	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 souscription IDCE Les Procédures d'instruction et de gestion Start-up
	<ul style="list-style-type: none"> • Offre immobilière 	Immobilier ancien Immobilier neuf Mandat de gestion Outils de souscription et d'administration Procédures Règlementation
	<ul style="list-style-type: none"> • Offre Leasing Affacturation Particulier 	Leasing Particulier
	<ul style="list-style-type: none"> • Offre Leasing Affacturation Professionnel & Entreprises 	Affacturation KA Affacturation Pro Crédit bail immobilier Crédit-bail DAI Ingénierie commerciale Location financière Offre internationale
	<ul style="list-style-type: none"> • Offre protection des biens et des personnes Particulier 	Offre homiris particuliers
	<ul style="list-style-type: none"> • Offre protection des biens et des personnes Professionnel 	Offre homiris professionnel et collectivités
	<ul style="list-style-type: none"> • Offre téléphonie Particulier 	Téléphonie
	<ul style="list-style-type: none"> • Offre téléphonie Professionnel 	Téléphonie
	<ul style="list-style-type: none"> • Services bancaires 	BAS (Bank as a service) Les techniques de crédit Solutions de paiement Tarification des services



Chargé/Chargée d’Affaires Spécialisé/Spécialisée

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
Projet & Innovation	<ul style="list-style-type: none"> • Conduite de Projet 	Construction et gestion de budget Gestion du changement Méthodologie de construction de projet Outils et méthodes de reporting Planification
	<ul style="list-style-type: none"> • Innovation 	Techniques d'idéation Facilitation Outils d'animation Techniques d'animation d'ateliers d'IC
	<ul style="list-style-type: none"> • Intelligence collective 	Définition / structuration de projet de transformation Gestion des parties prenantes Planification de la transformation Reporting Transformation Techniques et processus de transformation
	<ul style="list-style-type: none"> • Pilotage de la transformation 	Stratégie de développement de business Stratégie de distribution Stratégie de vente
	<ul style="list-style-type: none"> • Stratégie Commerciale 	Politique de gestion Politique de valorisation d'actifs Politique d'investissement
Stratégie	<ul style="list-style-type: none"> • Stratégie financière 	Politique de sécurité Stratégie Achats Stratégie immobilière Stratégie Qualité Stratégie Supply Chain
	<ul style="list-style-type: none"> • Stratégie opérationnelle 	Politique de sécurité Stratégie Achats Stratégie immobilière Stratégie Qualité Stratégie Supply Chain
	<ul style="list-style-type: none"> • Stratégie RH 	Politique Marque Employeur Stratégie de développement humain Stratégie de Learning & Development Stratégie sociale
	<ul style="list-style-type: none"> • Stratégie sociétale et environnementale 	Politique environnementale Politique sociétale
Sécurité	<ul style="list-style-type: none"> • Règlements HSE 	Normes HSE
	<ul style="list-style-type: none"> • Secours à la personne 	Consignes de sécurité Les N° d'urgence SST Techniques et procédures d'évacuation



Chargé/Chargée d'Affaires Spécialisé/Spécialisée

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	• 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

Chargé/Chargée d'Affaires Spécialisé/Spécialisée



SAVOIR ETRE	Définitions
<p align="center">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"> • 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
<p align="center">Assertivité</p> <p>Capacité à exprimer ses pensées et ses besoins sans agressivité, sans passivité, sans manipulation</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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
<p align="center">Etre 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'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
<p align="center">Etre 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"> • 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
<p align="center">Etre force de proposition</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"> • Je conçois une proposition cohérente en tenant compte des besoins de l'interlocuteur • Je crois en la solution et la supporte • Je convaincs les interlocuteurs de passer à l'action
<p align="center">Etre 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 suis capable de gérer des projets de manière proactive en identifiant les obstacles et en les surmontant • Je fais preuve d'anticipation en identifiant les tendances du marché et je propose des solutions novatrices

Chargé/Chargée d'Affaires Spécialisé/Spécialisée



SAVOIR ETRE	Définitions
<p align="center">Etre 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 tiens compte des conséquences de mes choix et les assume • Je sais me remettre en cause et accepter la critique
<p align="center">Faire preuve de courage</p> <p>Capacité à affronter résolument les questions difficiles et dire ce qui doit être dit</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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
<p align="center">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"> • Je trouve des solutions différentes pour résoudre des problèmes complexes • Je m'adapte facilement à de nouvelles situations de travail • Je suis capable de travailler efficacement avec des personnes ayant des points de vue différents • J'ai conscience d'évoluer dans un environnement changeant et incertain
<p align="center">Faire preuve de leadership</p> <p>Capacité à guider, faire adhérer et inspirer des individus ou organisations dans le but d'atteindre certains objectifs</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Je distingue les émotions positives ou négatives ressenties par l'autre à mon égard • J'adapte mon discours aux profils de mes interlocuteurs
<p align="center">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 événements</p>	<ul style="list-style-type: none"> • J'effectue une analyse claire, en tenant compte des différents aspects, de leurs causes et de leurs liens réciproques • Je pose un diagnostic objectif • Je conçois et évalue des scénarii multiples
<p align="center">Pédagogie</p> <p>Capacité à transmettre ses connaissances et ses expériences d'une manière structurée, cohérente et adaptée aux interlocuteurs pour leur permettre de les mettre en pratique</p>	<ul style="list-style-type: none"> • J'adapte les méthodes d'apprentissage aux besoins de mes interlocuteurs • Je facilite l'apprentissage en faisant réfléchir mes interlocuteurs de la manière la mieux adaptée à la situation

Chargé/Chargée d'Affaires Spécialisé/Spécialisée



SAVOIR ETRE	Définitions
<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 vise l'exemplarité• Je mets en avant les valeurs de l'entreprise
<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">• J'utilise mes capacités à communiquer pour obtenir l'adhésion