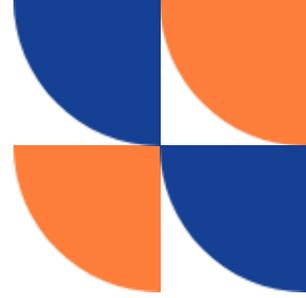


Mon Métier de Médiateur/Médiatrice Risques Engagements



Médiateur/Médiatrice Risques Engagements



VOS ROLES ET VOS ENJEUX

Partenaire des caisses/agences, vous accompagnez les réseaux dans l'anticipation et la maîtrise des risques auprès de leurs clients. Vous êtes en charge de restructurer une relation commerciale défaillante dans le respect de la politique commerciale et du client. Relais de la stratégie du Groupe en matière de pilotage du risque sur le terrain, vous surveillez les sources de risques, apportez soutien et expertise dans les arbitrages nécessaires.

Vous mobilisez les Directions de caisse ou agence dans une démarche systémique de prévention et de sécurisation du risque au profit de la relation client et de la performance commerciale.

Vous représentez également la raison d'être du Groupe, son image et ses valeurs auprès d'un réseau interne que vous développez par la confiance.

VOS RESPONSABILITÉS

- Accompagner les caisses ou agences dans une démarche d'anticipation des risques et de prévention des dégradations
- Diagnostiquer les risques et co-construire avec les Directeurs/Directrices la stratégie de pilotage adéquate pour améliorer l'efficacité de leur entité
- Identifier les situations à risques, et soutenir les équipes dans une gestion optimisée des encours à risque
- Restructurer la relation commerciale défaillante, en partenariat avec les caisses ou agences
- Gérer les dossiers critiques, en relais des réseaux, sécuriser les encours et réorienter vers les services appropriés en fonction du contexte
- Définir les arbitrages nécessaires avec les Engagements et les Affaires Spéciales
- Soutenir les Directeurs/Directrices dans le développement de la maîtrise de la conformité et de la réglementation de leur équipe
- Développer les synergies de qualité avec les caisses ou agences et les services internes
- Recueillir les informations sur le fonctionnement de la caisse/agence et diagnostiquer des axes d'amélioration

Exemples de parcours pour y parvenir : Expérience réussie dans les métiers du réseau, complétée par d'éventuelles responsabilités dans des services Support (Engagements, Contentieux, Inspection,...)

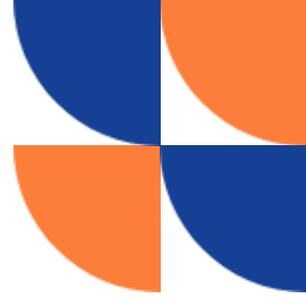
Exemples d'opportunités à partir de ce métier : Inspection, Audit, Contentieux, Conformité, ...



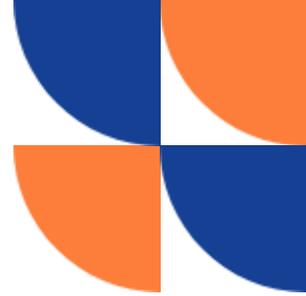
Médiateur/Médiatrice Risques Engagements



LES COMPÉTENCES		
SAVOIR-FAIRE	SAVOIRS	SAVOIR-ÊTRE
Analyse	Conformité	Apprendre à apprendre
Analyse financière	Droit	Assertivité
Conseil	Durabilité	Être acteur du collectif
Gestion de risque	Econometrie	Être centré client
Maîtrise de risque	Finance	Etre force de proposition
Management transversal	Langues	Être proactif
Orientation client	Offre	Être responsable
Support	Projet & Innovation	Faire preuve de courage
	Stratégie	Faire preuve de flexibilité
	Sécurité	Faire preuve d'esprit critique
		Pédagogie
		Porter nos valeurs
		Savoir communiquer



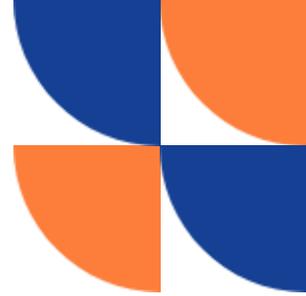
SAVOIR-FAIRE	Définitions
<p>Analyse</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sélectionner et croiser les sources d'informations, intégrer l'hétérogénéité, la durée de vie et la sensibilité des données, et garantir leur pertinence au service de l'analyse • Prendre en compte l'environnement, ses évolutions et enjeux, mener les études et établir le diagnostic adéquat en lien avec les parties prenantes concernées • Porter une approche objective des situations, élaborer les scénarii pertinents et évaluer les risques et leurs impacts avec une approche court moyen et longs termes • Formaliser les conclusions et poser les arbitrages et leurs arguments dans un objectif de performance • Partager les recommandations, associer les parties prenantes et faciliter la prise de décision
<p>Analyse financière</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser un travail de veille de l'environnement concurrentiel, réglementaire, juridique et fiscal de l'entreprise afin d'établir un benchmark et positionner sa performance • Définir les éléments prévisionnels et se positionner dans la stratégie de l'entreprise pour s'assurer de la pertinence du plan d'investissement proposé • Consolider des données financières et comptables lisibles et utilisables par l'ensemble des parties prenantes • Elaborer des synthèses à partir de l'analyse financière et communiquer aux instances de décisions une vision globale de la santé financière de l'entreprise appropriables par tous
<p>Conseil</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre les besoins du client interne et intégrer les impacts de son environnement sur l'activité concernée • Identifier les besoins d'accompagnement des parties prenantes, valider le cadre d'intervention et apporter le soutien adéquat • Prendre de la hauteur et apporter les solutions adéquates en fonction du besoin, expliquer et accompagner pour faciliter l'appropriation • Aider à la prise de décision au service du développement de l'activité et de la prévention des risques
<p>Gestion de risque</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier la diversité des risques, leur complexité et leurs évolutions en fonction de l'environnement, mesurer leurs impacts et évaluer les stratégies de gestion des risques optimales • Peser les arbitrages dans une approche court, moyen et long termes, prioriser, définir les orientations adéquates et garantir leur mise en œuvre • Assurer une relation de confiance, conseiller et accompagner l'interlocuteur dans la stratégie d'exposition aux risques en lien avec les projets et les enjeux



SAVOIR-FAIRE	Définitions
Maîtrise de risque	<ul style="list-style-type: none"> • Piloter le risque dans le respect du corps de règle, définir et déployer les plans d'actions pour garantir une stratégie optimale de maîtrise du risque • Conseiller, orienter et accompagner les parties prenantes pour affiner les méthodologies de contrôle, d'analyse et de mise en œuvre au service de la prévention des dégradations • Garantir la maîtrise des risques et le respect des normes réglementaires, définir les procédures et sécuriser les équilibres financiers. • Modifier le corpus dans le respect des procédures et de la réglementation, animer la documentation sur le terrain et l'utiliser comme un levier d'amélioration et de performance
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 différenciée porteuse de valeur ajoutée
Support	<ul style="list-style-type: none"> • Apporter un support efficace à l'équipe et aux clients utilisateurs en fonction des besoins • Initier la gestion des dossiers et accompagner les différents interlocuteurs dans une approche de service rendu • Introduire les évolutions des processus et outils en fonction des besoins identifiés • Mettre à jour la documentation de son domaine, la diffuser et veiller à sa bonne compréhension

Médiateur/Médiatrice Risques 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 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
	• Conformité Déontologie	Conflits d'intérêts client/salarié Corruption Faculté de signalement Listes de surveillance et d'interdiction Suivi du Personnel Sensible
	• Conformité Ethique	Politique interne d'entrée en relation
	• Conformité Réglementaire	Certifications et formations réglementaires Conformité Fiscale Directive MIF / RG AMF Externalisation Finance durable - ESG Règlement MAR Réglementation Américaine RGPD Veille réglementaire
	• Dispositifs tutélaires et de contrôle	Contrôle de second niveau CINTMT Relations avec les autorités de tutelle Reporting
	• Risques	Cartographie des risques Risques de marchés Risques de taux Risques opérationnels
Droit	• Droit civil	Contrats et obligations Droit de la famille Droit de la responsabilité civile Droit des personnes
	• Droit des affaires	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
	• Droit des assurances	Des biens Des personnes et des professionnels

Médiateur/Médiatrice Risques 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	<ul style="list-style-type: none"> • Droit fiscal 	Contrôle fiscal et contentieux fiscal Fiscalité corporate Fiscalité internationale Fiscalité patrimoniale
	<ul style="list-style-type: none"> • Droit immobilier 	Assurance Baux commerciaux Construction... Copropriétés Location Transaction Urbanisme
	<ul style="list-style-type: none"> • Droit international des affaires 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Droit international privé 	Droit international privé
	<ul style="list-style-type: none"> • Droit pénal 	Le droit pénal général Le droit pénal spécial Procédure pénale
	<ul style="list-style-type: none"> • Droit public 	Administratif Comptable De l'environnement De l'urbanisme Des collectivités territoriales Des marchés publics Finances publiques
	<ul style="list-style-type: none"> • Droit social 	Droit social
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"> • Evaluation engagements ESG 	Indicateurs d'évaluation des pratiques responsables Management environnemental Outils et méthodologies d'évaluation des politiques et actions

Médiateur/Médiatrice Risques Engagements

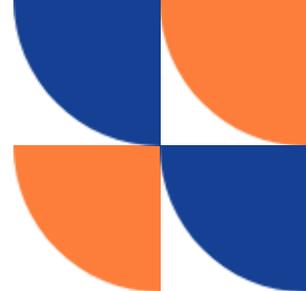
Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.



SAVOIRS	Compétences	Détails
Durabilité	• Mutualisme	Raison d'être et valeurs Spécificités du modèle et ses axes d'évolutions Structure organisationnelle
	• Politique & Ambitions Groupe	Agora et vie mutualiste
Econométrie	• Econométrie	Macro économétrie Méthode d'économétrie Micro économétrie Modèles économétriques
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
	• Consolidation	Etats financiers consolidés Intégration fiscale Obligations légales et réglementaires Techniques de consolidation
	• Ingénierie financière	Due Dilligence Montages de financement Structuration de la dette Structuration de la marge Structuration des performances financières
	• Investissements ESG	
	• ISR	Indicateurs ISR

Médiateur/Médiatrice Risques 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	<ul style="list-style-type: none"> • Marchés Financiers 	Crypto monnaie Flux Taux & 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
	<ul style="list-style-type: none"> • Maths financières 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Opérations de capital 	Corporate Finance LBO M&A - techniques d'acquisition M&A - techniques de fusion Private Equity Valorisation d'entreprise
	<ul style="list-style-type: none"> • Valorisation d'entreprise 	Analyse financière boursière Financements spécialisés - syndication Financements spécialisés et produits structurés Valorisation d'entreprise
Langues	<ul style="list-style-type: none"> • Anglais 	
Offre	<ul style="list-style-type: none"> • Animation de la relation client 	Conduite d'entretien Dispositifs de communication Négociation Outils de pilotage et de suivi clients Prospection & Développement
	<ul style="list-style-type: none"> • Offre Assurance 	Assurance vie Automobile Courtage Emprunteurs IRD Prévoyance Santé
	<ul style="list-style-type: none"> • Offre bancaire Particulier 	Crédits à la consommation Crédits immobiliers Epargne bancaire Services bancaires aux particuliers

Médiateur/Médiatrice Risques Engagements

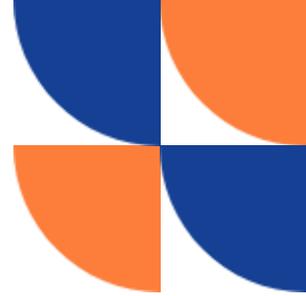
Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.



SAVOIRS	Compétences	Détails
Offre	<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 financements 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 Grandes Entreprises 	
	<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 Affacturage Particulier 	Leasing Particulier
	<ul style="list-style-type: none"> • Offre Leasing Affacturage Professionnel & Entreprises 	Affacturage KA Affacturage Pro Crédit bail immobilier Crédit-bail DAI Ingénierie commerciale Location financière Offre internationale
	<ul style="list-style-type: none"> • Services bancaires 	BAS (Bank as a service) Les techniques de crédit Solutions de paiement Tarification des services
Projet & Innovation	<ul style="list-style-type: none"> • Innovation 	Techniques d'idéation
	<ul style="list-style-type: none"> • Pilotage de la transformation 	Définition / structuration de projet de transformation Gestion des parties prenantes Planification de la transformation Reporting Transformation Techniques et processus de transformation

Médiateur/Médiatrice Risques 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
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 industrielle	Politique Engineering Stratégie de Production
	• Stratégie juridique	Stratégie juridique
	• 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 & Development Stratégie sociale
	• Stratégie sociétale et environnementale	Politique environnementale Politique sociétale
	Sécurité	• Règlementation HSE
• Secours à la personne		Consignes de sécurité Les N° d'urgence SST Techniques et procédures d'évacuation

Médiateur/Médiatrice Risques 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	• 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

Médiateur/Médiatrice Risques Engagements



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">• 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>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 mets en œuvre des attitudes d'expression et d'affirmation de soi sur un mode serein• J'adopte une communication non violente, un langage corporel, verbal et para verbal facilitant l'échange dans un esprit de coopération
<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">• Je sais travailler et construire avec plusieurs interlocuteurs• J'adhère à un projet de 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">• 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>Être force de proposition</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">• 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>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 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

Médiateur/Médiatrice Risques Engagements



SAVOIR ETRE	Définitions
<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 tiens compte des conséquences de mes choix et les assume• Je sais me remettre en cause et accepter la critique
<p>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 partage mes idées et points de vue ouvertement, indépendamment de toutes critiques• Je fais preuve de conviction face à l'adversité et aux défis• Je soulève des sujets controversés pour être certain de les aborder de manière constructive et positive
<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">• 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>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'adopte une démarche rigoureuse pour collecter l'ensemble des informations nécessaires à une compréhension approfondie du sujet "• Je distingue les interprétations, les hypothèses, les opinions et les évalue afin de poser une analyse objective du sujet

Médiateur/Médiatrice Risques Engagements



SAVOIR ETRE	Définitions
<p>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
<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• Je sais accompagner et être pédagogue• Je sais impulser une dynamique