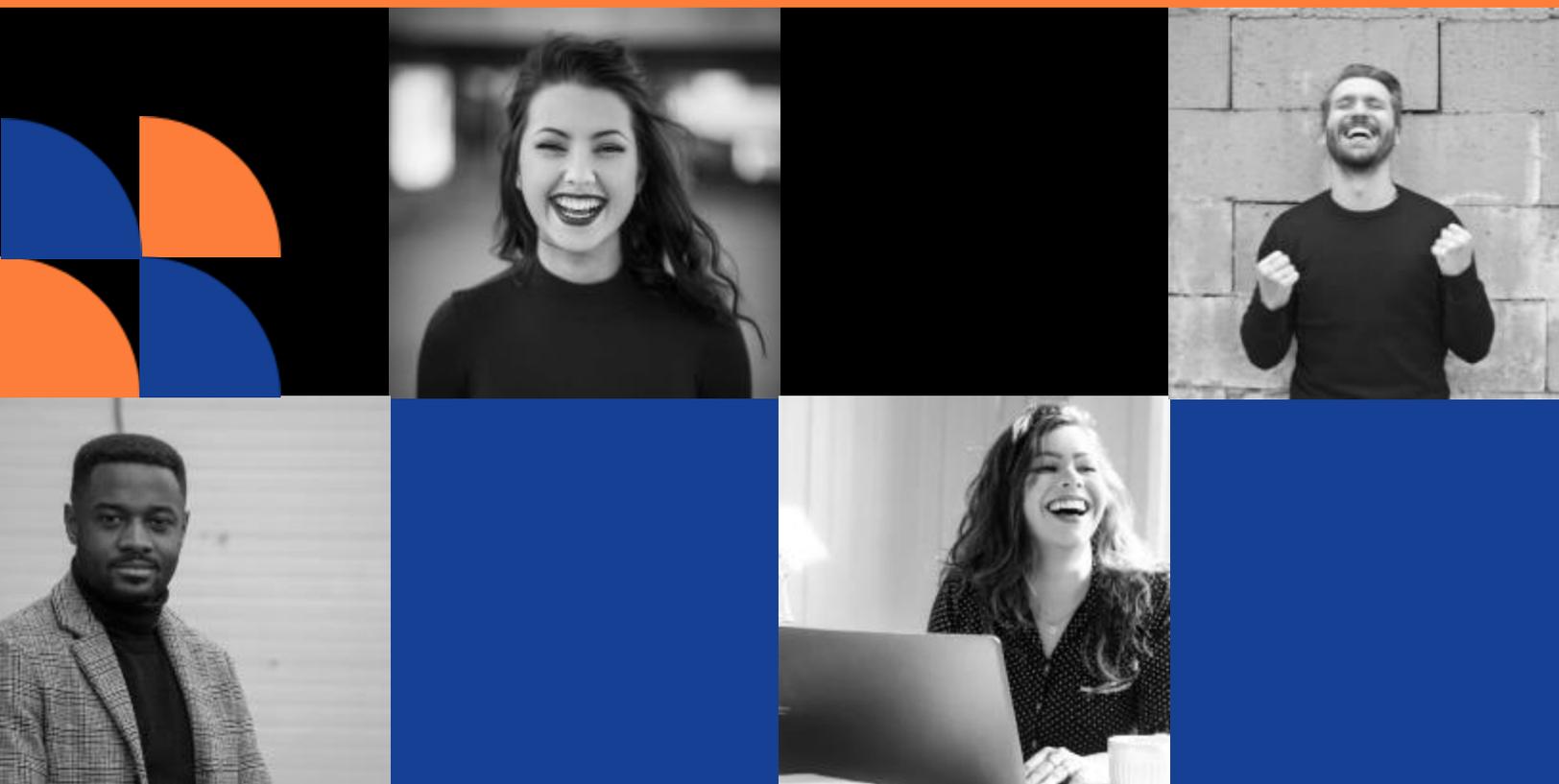


Mon Métier de

Superviseur / Superviseuse



Superviseur / Superviseuse



VOS ROLES ET VOS ENJEUX

Relais managérial de proximité, vous animez, assistez et coordonnez une équipe, tout en participant à l'activité du service. Bras droit du management, vous assurez la bonne organisation et le bon fonctionnement de l'équipe en accord avec les besoins de l'activité et du service. Vous êtes à l'écoute des collaborateurs et collaboratrices, des besoins individuels et collectifs, et veillez au bon équilibre de l'équipe. Vous garantissez la qualité du service apporté par l'équipe et apportez votre soutien dans la gestion des relations clients et des dossiers complexes. Vous réalisez également les opérations de contrôle et de suivi de l'activité au quotidien.

En lien étroit avec votre management, vous analysez les pratiques professionnelles et les faites évoluer. Vous identifiez les axes d'évolution potentiels, et participez à l'amélioration de la performance et de la qualité du service.

VOS RESPONSABILITÉS

- Décliner les actualités commerciales et réglementaires, ainsi que les objectifs opérationnels au quotidien en mobilisant le collectif autour de la performance
- Gérer l'organisation de l'équipe en fonction des besoins
- Animer l'équipe dans l'amélioration permanente de la qualité de service client et favoriser l'adhésion

- Contribuer au développement des compétences et des pratiques professionnelles et susciter l'envie d'apprendre
- Apporter le support nécessaire aux équipes en fonction des besoins et du contexte
- Participer aux projets d'optimisation, intégrer les nouveaux process dans l'activité et les faire vivre au quotidien
- Entretenir la bonne relation entre le management et l'équipe par la confiance, au service des collaborateurs et collaboratrices, ainsi que de leur efficacité

Exemples de parcours pour y parvenir : Contribuer au développement des compétences et des pratiques professionnelles et susciter l'envie d'apprendre

Exemples d'opportunités à partir de ce métier : Management, Support,, filières spécialisées, Support





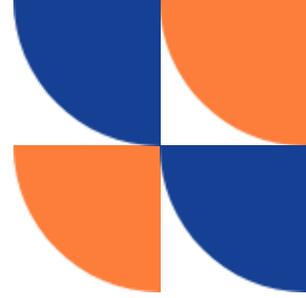
LES COMPÉTENCES		
SAVOIR-FAIRE	SAVOIRS	SAVOIR-ÊTRE
Innovation	Conformité	Apprendre à apprendre
	Durabilité	Etre acteur du collectif
Management	Middle & Back Office	Etre centré client
Orientation client	Projet & Innovation	Etre force de proposition
Pilotage	Qualité	Etre proactif
Planification	Ressources Humaines	Etre responsable
Travail en équipe	Stratégie	Faire preuve de courage
	Sécurité	Faire preuve de flexibilité
		Faire preuve de leadership
		Faire preuve d'esprit critique
		Porter nos valeurs
		Savoir communiquer

Superviseur / Superviseuse



SAVOIR-FAIRE	Définitions
Innovation	<ul style="list-style-type: none">• Etre 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	<ul style="list-style-type: none">• 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'initiatives
Orientation client	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 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

Superviseur / Superviseuse



SAVOIR-FAIRE	Définitions
Planification	<ul style="list-style-type: none">• Solliciter les ressources et parties prenantes adéquates, identifier les besoins et structurer les étapes• Cadencer, coordonner et mettre en œuvre les différentes étapes et veiller à leur bon déroulement• Prioriser et adapter la feuille de route dans une démarche d'efficacité et de satisfaction
Travail en équipe	<ul style="list-style-type: none">• 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

Superviseur / Superviseuse

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
Durabilité	<ul style="list-style-type: none"> • Critères ESG 	Critères de gouvernance Critères environnementaux Critères sociaux
	<ul style="list-style-type: none"> • Diversité 	Diversité
	<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

Superviseur / Superviseuse

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
Middle & Back Office	• Bureautique Pack Office	Gestion de données - ACCES Messagerie - OUTLOOK Publication - POWERPOINT Tableur - EXCEL Traitement de texte - WORD
	• Outils et procédures de gestion	Outils de gestion Procédures de gestion
Projet & Innovation	• Conduite de Projet	Construction et gestion de budget Gestion du changement Méthodologie de construction de projet Outils et méthodes de reporting Planification
	• Innovation	Techniques d'idéation
	• Intelligence collective	Facilitation Outils d'animation Techniques d'animation d'ateliers d'IC
Qualité	• Pilotage Qualité	Gestion de la qualité Normes & Systèmes Qualité Reporting Qualité
Ressources Humaines	• Administration RH	Gestion de l'alternance Gestion des contrats de travail Médecine du travail Paie
	• Animation de formation	Pédagogie de formation Transmission de compétences
	• Contrôle de Gestion Social	Bilan Social Gestion de la masse salarial et des effectifs Indicateurs Sociaux Strategic Workforce Planning
	• Développement des compétences et des parcours professionnels	Evaluation des compétences Gestion des carrières et des mobilité Méthodologies et outils de gestion des compétences Workforce Planning
	• Diversité	Handicap Inclusion
	• Fins de carrière	
	• QVT	Egalité professionnelle Gestion et prévention des RPS Santé et bien-être au travail

Superviseur / Superviseuse

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
Ressources Humaines	• Recrutement	<ul style="list-style-type: none"> Alternance Communication de recrutement Conduite d'entretien Marque Employeur Onboarding Sourcing Techniques de recrutement
	• SIRH	Outils et dispositifs de pilotage RH
Stratégie	• Stratégie Commerciale	<ul style="list-style-type: none"> Stratégie de développement de business Stratégie de distribution Stratégie de vente
	• Stratégie d'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> Stratégie de croissance Stratégie de gouvernance Stratégie d'innovation
Sécurité	• PSH	
	• Règlementation HSE	Normes HSE
	• Secours à la personne	<ul style="list-style-type: none"> Consignes de sécurité Les N° d'urgence SST Techniques et procédures d'évacuation
	• Sécurité des biens et des personnes	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> Alerte incendie Cheminement d'évacuation Manipulation extincteurs
	• Service Sécurité Site	

Superviseur / Superviseuse



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 tiens compte de l'intérêt du client dans mes décisions • J'adapte ma posture en fonction de la personne en face
<p>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"> • Je sais faire preuve d'empathie • Je m'adapte à mon interlocuteur • Je choisis le canal de communication pertinent
<p>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"> • J'intègre les impacts des changements • J'anticipe et m'adapte aux situations nouvelles • Je prends en compte les évolutions au sein de mon activité
<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"> • J'analyse les situations et fais des choix en conséquence • Je suis autonome • Je prends de la hauteur sur les situations
<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 sais travailler et construire avec plusieurs interlocuteurs • J'adhère à un projet de groupe
<p>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 suis bienveillant et de bonne volonté dans mes pratiques et avec mes différents interlocuteurs • Je véhicule les valeurs du groupe dans mes pratiques

Superviseur / Superviseuse



SAVOIR ETRE	Définitions
<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 tiens compte de l'intérêt du client dans mes décisions • J'adapte ma posture en fonction de la personne en face
<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 sais faire preuve d'empathie • Je m'adapte à mon interlocuteur • Je choisis le canal de communication pertinent
<p>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"> • J'intègre les impacts des changements • J'anticipe et m'adapte aux situations nouvelles • Je prends en compte les évolutions au sein de mon activité
<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'analyse les situations et fais des choix en conséquence • Je suis autonome • Je prends de la hauteur sur les situations
<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 travailler et construire avec plusieurs interlocuteurs • J'adhère à un projet de groupe
<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 suis bienveillant et de bonne volonté dans mes pratiques et avec mes différents interlocuteurs • Je véhicule les valeurs du groupe dans mes pratiques