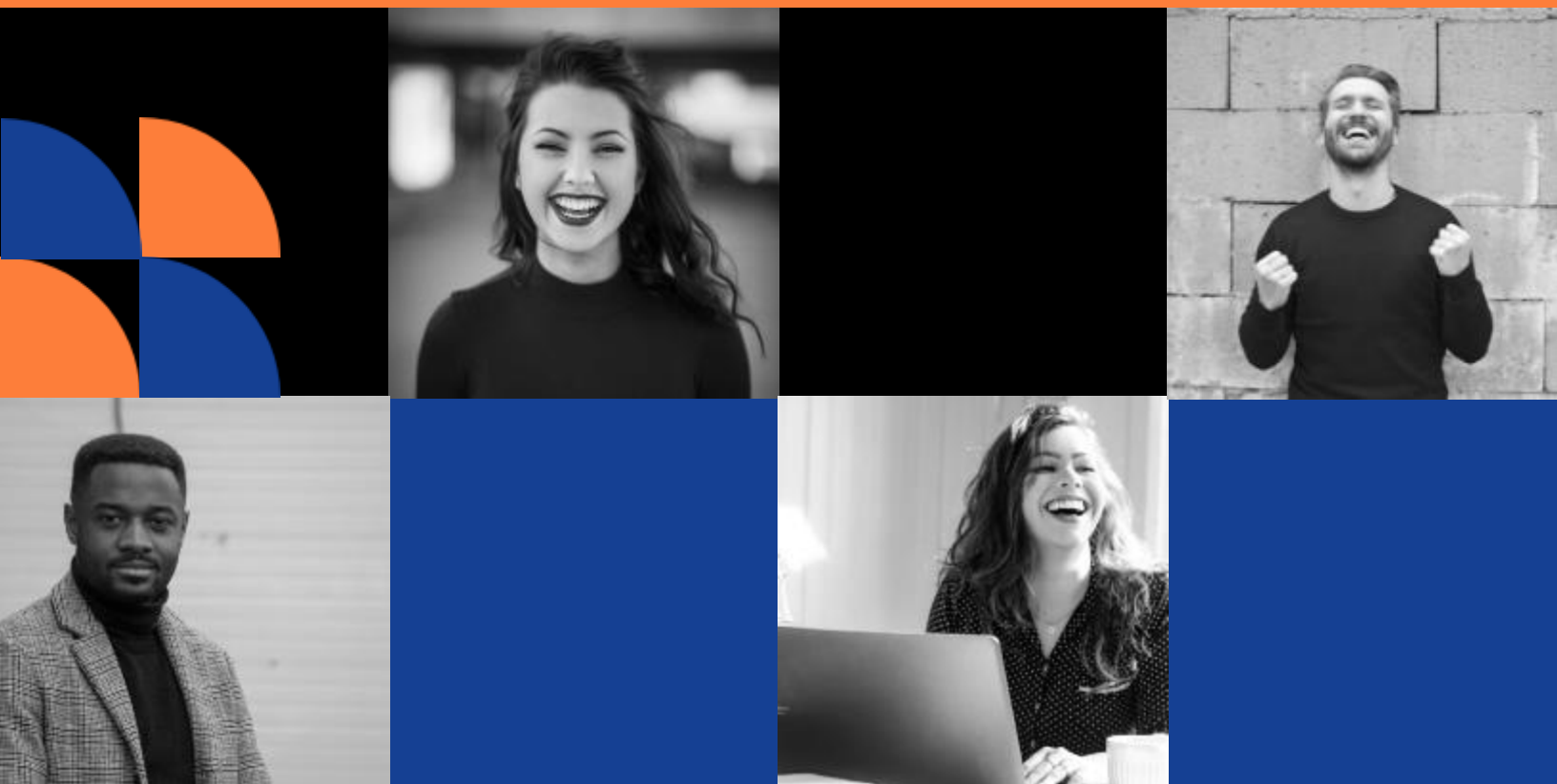


# Mon Métier de

## Télé-assistant/assistante utilisateurs



# Télé-assistant/assistante utilisateurs



## **VOS ROLES ET VOS ENJEUX**

Vous intervenez à distance dans une démarche de qualité et de service au profit des caisses, des agences. Vous soutenez les collaborateurs des réseaux dans l'utilisation de l'offre de l'entreprise, et les accompagnez dans une expérience utilisateur optimale des applicatifs et services de la banque. En lien avec les services informatiques et les experts métiers, vous contribuez à résoudre les difficultés rencontrées par les utilisateurs en assurant un haut niveau d'efficacité du service rendu.

Par votre rôle support, vous portez la raison d'être et les valeurs du Groupe, et contribuez à leur rayonnement auprès des clients de la Banque

## **VOS RESPONSABILITÉS**

- Renseigner et aider à la bonne utilisation des dispositifs de la relation client et au bon traitement des opérations bancassurance
- Diagnostiquer les problèmes des utilisateurs et apporter des réponses appropriées en lien avec les experts métiers et les services informatiques.
- Suivre les demandes remontées aux experts et veiller à la qualité du traitement par les services concernés
- Accompagner les commerciaux dans l'utilisation des applications proposées par la banque et les aider à gagner en autonomie dans leurs usages
- Renseigner les outils appropriés.
- Intégrer les évolutions et les nouveautés en amont de leur déploiement opérationnel.
- Participer à la mise à jour de la base documentaire interne professionnelle dans l'équipe
- Participer à la dynamique d'équipe et au développement de l'entité sur son périmètre
- Se former en permanence et développer les compétences pour pérenniser les qualités professionnelles et personnelles

Votre parcours pour y parvenir : Expérience dans les métiers du réseau ou en Centre de Relation Clients

Vos opportunités depuis ce métier : Exploitation, Management, Marché du Particulier, Marché des Professionnels





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

# Télé-assistant/assistante utilisateurs



SAVOIR-FAIRE	Définitions
<b>Analyse</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Recueillir les informations nécessaires, veiller à la qualité de la donnée exploitée</li><li>• Comprendre le contexte et formuler la réponse adaptée au besoin</li></ul>
<b>Gestion</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comprendre et intégrer l'information pour garantir la qualité de service et le traitement des tâches à effectuer</li><li>• Gérer les informations et orienter vers les interlocuteurs compétents</li><li>• Rendre compte avec efficacité et bon sens, utiliser les outils adaptés</li></ul>
<b>Orientation client interne</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etre à l'écoute du client, comprendre le besoin et entretenir une relation de proximité basée sur la confiance</li><li>• Apporter un soutien adapté à la situation, conseiller le client et mobiliser les compétences nécessaires pour répondre au besoin</li><li>• S'intéresser au client et à son environnement, se mettre au niveau de l'interlocuteur et veiller à la qualité des échanges au service de la satisfaction</li></ul>
<b>Qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Effectuer les opérations confiées dans un objectif de qualité et d'efficacité et dans le respect des règles et procédures en vigueur</li><li>• Documenter son travail, rendre compte et utiliser les outils adaptés au bon déroulement des activités sur son périmètre</li><li>• Porter et suivre les demandes nécessitant une expertise et un traitement appropriés avec réactivité</li></ul>
<b>Support</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apporter un support efficace à l'équipe et aux clients utilisateurs en fonction des besoins</li><li>• Initier la gestion des dossiers et accompagner les différents interlocuteurs dans une approche de service rendu</li><li>• Introduire les évolutions des processus et outils en fonction des besoins identifiés</li><li>• Mettre à jour la documentation de son domaine, la diffuser et veiller à sa bonne compréhension</li></ul>
<b>Travail en équipe</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Interagir au quotidien avec les services appropriés et entretenir une relation de qualité</li><li>• Partager son expérience, participer à l'amélioration des pratiques professionnelles et des compétences au sein de l'équipe</li><li>• Transmettre les informations et participer à la bonne communication au sein de l'équipe</li><li>• Participer au bon fonctionnement de l'équipe au quotidien, être force de proposition dans un objectif d'efficacité collective</li></ul>

# Télé-assistant/assistante utilisateurs

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 Réglementaire</li> </ul>	Certifications et formations réglementaires Conformité Fiscale Directive MIF / RG AMF Externalisation Finance durable - ESG Règlement MAR Réglementation Américaine RGPD Veille réglementaire
<b>Durabilité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Critères ESG</li> </ul>	Critères de gouvernance Critères environnementaux Critères sociaux
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enjeux sociaux et sociétaux</li> </ul>	Culture Diversité Egalité Handicap Inclusion Précarité Vivre ensemble
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Environnement</li> </ul>	Climat Ecologie
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mutualisme</li> </ul>	Raison d'être et valeurs Spécificités du modèle et ses axes d'évolutions Structure organisationnelle
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique &amp; Ambitions Groupe</li> </ul>	Agora et vie mutualiste
<b>Langues</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anglais</li> </ul>	
<b>Middle &amp; Back Office</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bureautique hors Pack Office</li> </ul>	
	<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
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Outils et procédures de gestion</li> </ul>	Outils de gestion Procédures de gestion

# Télé-assistant/assistante utilisateurs

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>Qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pilotage Qualité</li> </ul>	Gestion de la qualité Normes & Systèmes Qualité Reporting Qualité
<b>SI &amp; DATA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MOA informatique</li> </ul>	
<b>Sécurité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Règlementation HSE</li> </ul>	Normes HSE
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Secours à la personne</li> </ul>	Consignes de sécurité Les N° d'urgence SST Techniques et procédures d'évacuation
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sécurité des biens et des personnes</li> </ul>	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
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sécurité Incendie</li> </ul>	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'identifie les moyens d'améliorer mes méthodes d'apprentissage</li><li>• Je sollicite le feedback</li><li>• Je mémorise avec succès de nouvelles connaissances</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 identifier les problématiques de chacun</li><li>• Je sollicite le bon interlocuteur (interne ou externe) en cas de besoin</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>• J'identifie les leviers pour satisfaire mon interlocuteur externe et interne</li><li>• Je suis attentif et patient</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'anticipe les besoins et les attentes des clients et des collègues"</li><li>• J'identifie les risques potentiels et prends des mesures préventives</li><li>• J'anticipe les différentes solutions envisageables et j'adapte mes préconisations en fonction des événements</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>• Je connais les principaux leviers d'action pour améliorer la performance de mon activité</li><li>• Je suis volontaire au quotidien</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'adapte mon approche en fonction des besoins des clients et des collègues</li><li>• Je m'adapte aux nouveaux processus de travail ou aux nouvelles technologies</li><li>• J'accepte les commentaires constructifs et en tire des leçons pour améliorer mes performances</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 évènements</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• "J'identifie les informations manquantes à la compréhension du sujet et nécessaires à la prise de décision"</li><li>• Je mets en œuvre les moyens pour les collecter et les organiser</li></ul>



# Télé-assistant/assistante utilisateurs



SAVOIR ETRE	Définitions
<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 connais les lignes de conduites prônées par le groupe</li><li>• Je comprends les implications de cet engagement dans mon quotidien</li><li>• J'applique les valeurs du groupe au quotidien</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 m'exprimer de façon claire à l'écrit et à l'oral</li><li>• Je prends en compte la communication non-verbale</li><li>• Je reformule en cas de besoin</li></ul>