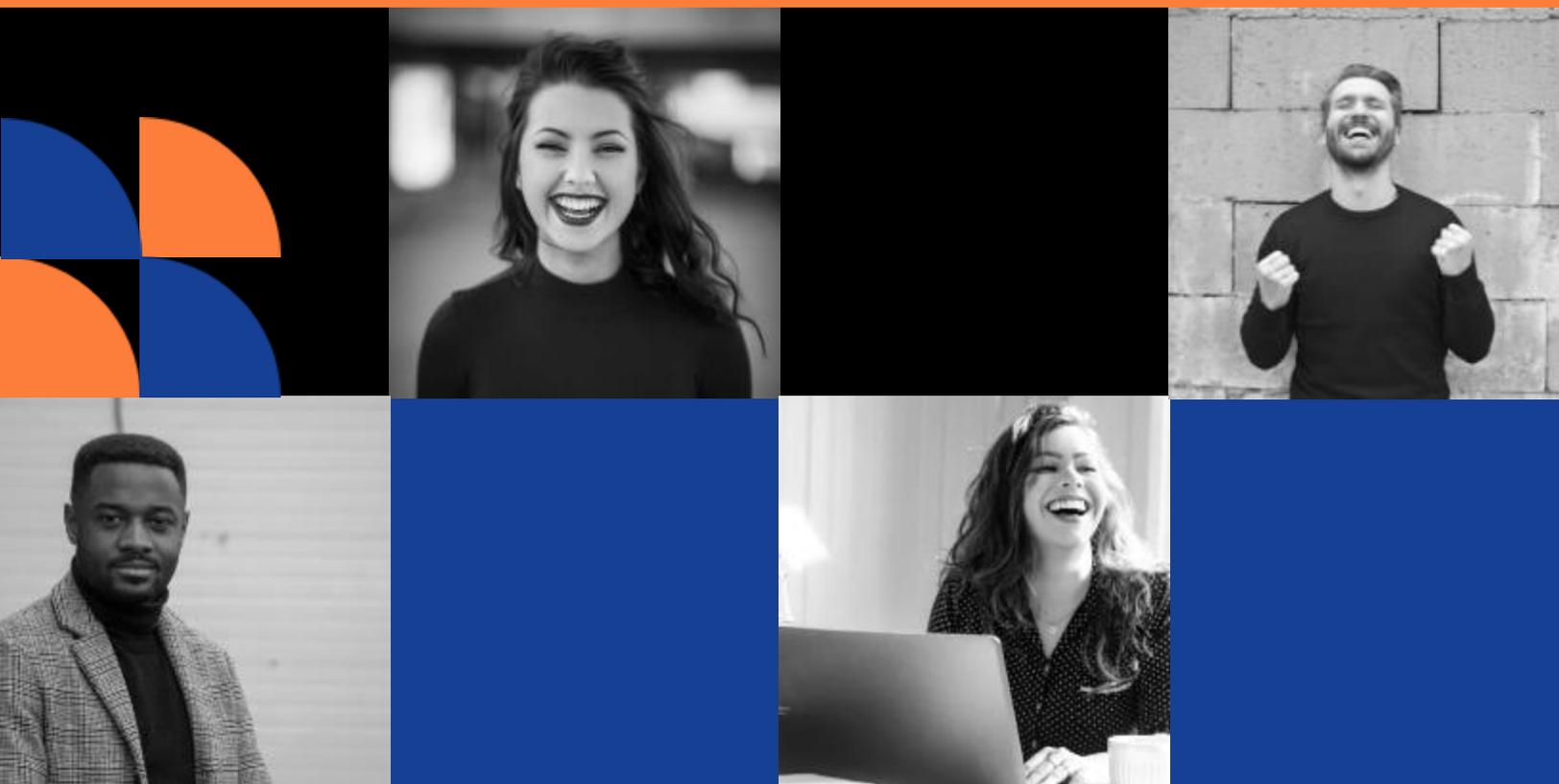
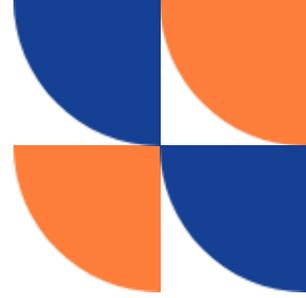


# Mon Métier de Chargé/Chargée de Surendettement



# Chargé/Chargée de Surendettement



## **VOS ROLES ET VOS ENJEUX**

En appui des caisses et agences, vous êtes responsable du bon déroulement des dossiers de surendettement et veillez à la qualité de la relation client tout au long de la procédure. En lien avec la Banque de France et les Tribunaux, vous garantissez la sécurisation optimale du risque, représentez la Banque et défendez ses intérêts. Vous assurez la gestion des dossiers confiés dans le respect des étapes légales et pouvez intervenir dans la procédure pour servir au mieux les intérêts du groupe dans une démarche constructive avec les autres parties prenantes. Vous êtes également en charge de la gestion de la relation commerciale défaillante en lien avec les caisses et agences dans le respect du cadre défini et du client. Vous représentez la raison d'être du Groupe, son image et ses valeurs auprès d'un réseau que vous développez par la confiance.

## **VOS RESPONSABILITÉS**

- Instruire et suivre les différentes étapes des dossiers de surendettement en respectant le formalisme réglementaire et les délais prescrits.
  - Mettre en conformité les dossiers avec la réglementation et les référentiels internes pour sécuriser la procédure.
  - Vérifier et compléter les informations nécessaires à la constitution des dossiers transmis aux commissions de surendettement.
  - Evaluer l'intérêt de recours en contestation durant la procédure suite aux décisions des instances réglementaires.
  - Analyser les projets de plans, définir et mener la stratégie adaptée pour préserver au mieux les créances des caisses et agences.
- Avaliser, proposer et négocier des aménagements, contester le cas échéant les décisions prises par la Banque de France et les Tribunaux.
  - Formaliser un cadre de fonctionnement avec les clients dans une démarche constructive et de conseil.
  - Gérer la relation en accompagnement des caisses et agences pour sécuriser la Banque et le client.
  - Mettre en place techniquement les plans de surendettement en mobilisant si besoin les services internes compétents
  - Développer les synergies de qualité avec les caisses/agences, les services internes et les organismes externes.

Exemples de parcours pour y parvenir : Expérience réseau, métiers de la famille du traitement/exploitation

Exemples d'opportunités à partir de ce métier : Exploitation, Recouvrement, Réseau...



# Chargé/Chargée de Surendettement



LES COMPÉTENCES		
SAVOIR-FAIRE	SAVOIRS	SAVOIR-ÊTRE
Analyse	Conformité	Apprendre à apprendre
Gestion	Droit	Assertivité
Gestion de risque	Durabilité	Être acteur du collectif
Négociation	Finance	Être centré client
Travail en équipe	Langues	Être proactif
	Middle & Back Office	Être responsable
	Offre	Faire preuve de courage
	Projet & Innovation	Faire preuve de flexibilité
	Stratégie	Faire preuve d'esprit critique
	Sécurité	Pédagogie
		Porter nos valeurs
		Savoir communiquer

# Chargé/Chargée de Surendettement



SAVOIR-FAIRE	Définitions
<b>Analyse</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identifier, récolter et synthétiser les informations nécessaires, veiller à la qualité des données exploitées</li><li>• Comprendre le contexte, l'étudier, prendre le recul nécessaire, et poser les scénarii possibles et leurs enjeux</li><li>• Formaliser la réponse adaptée au besoin, la transmettre aux interlocuteurs concernés et s'assurer de sa bonne compréhension</li></ul>
<b>Gestion</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comprendre et traiter l'information, valider sa cohérence et précision</li><li>• Comprendre les procédures et utiliser les outils de gestion appropriés</li><li>• Interagir avec les interlocuteurs concernées et traiter les dossiers dans un objectif d'efficacité, de conformité et de qualité de service rendu</li><li>• Participer au reporting et transmettre les informations et éventuels dysfonctionnements</li></ul>
<b>Gestion de risque</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analyser la nature du risque, anticiper les conséquences potentielles et faire de la prévention des risques une opportunité de solution durable</li><li>• Acter les décisions et formuler les réponses adéquates en fonction du sujet et de son contexte</li><li>• Entretenir un lien étroit et accompagner l'interlocuteur dans la gestion de ses risques et la sécurisation de son intimité numérique</li></ul>
<b>Négociation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identifier les éléments nécessaires à la négociation, fixer les objectifs, le champ et les limites, préparer l'argumentation</li><li>• Créer des conditions propices à la négociation avec les parties prenantes</li><li>• Argumenter sur la base d'éléments tangibles et factuels</li><li>• Trouver un accord et conclure dans le respect des objectifs et des intérêts de chacun</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>

# Chargé/Chargée de Surendettement

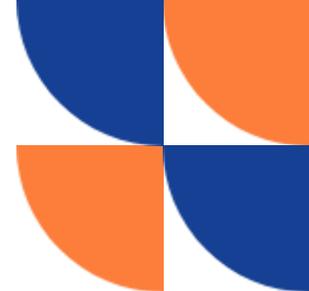
Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.



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>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
<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 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 privé</li> </ul>	Droit international privé
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Droit pénal</li> </ul>	Le droit pénal général Le droit pénal spécial Procédure pénale

# Chargé/Chargée de Surendettement

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>	<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>• 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>Finance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comptabilité analytique</li> </ul>	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
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comptabilité générale</li> </ul>	Budgets Etats comptables Outils et logiciels de comptabilité Réglementation et normes comptables Techniques comptables Techniques de comptabilité bancaire
<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

# Chargé/Chargée de Surendettement

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>Animation de la relation client</li> </ul>	Conduite d'entretien Dispositifs de communication Négociation Outils de pilotage et de suivi clients Prospection & Développement
	<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>Services bancaires</li> </ul>	BAS (Bank as a service) Les techniques de crédit Solutions de paiement Tarification des services
<b>Projet &amp; Innovation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pilotage de la transformation</li> </ul>	Définition / structuration de projet de transformation Gestion des parties prenantes Planification de la transformation Reporting Transformation Techniques et processus de transformation
<b>Stratégie</b>	<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 financière</li> </ul>	Politique de gestion Politique de valorisation d'actifs Politique d'investissement
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stratégie juridique</li> </ul>	Stratégie juridique

# Chargé/Chargée de Surendettement

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>Stratégie</b>	<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
<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

# Chargé/Chargée de Surendettement



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 tiens compte de l'intérêt du client dans mes décisions</li><li>• J'adapte ma posture en fonction de la personne en face</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>• "Je suis capable de gérer des projets de manière proactive en identifiant les obstacles et en les surmontant"</li><li>• Je fais preuve d'anticipation en identifiant les tendances du marché et je propose des solutions novatrices</li></ul>

# Chargé/Chargée de Surendettement



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 fais face aux objections et accepte les défis</li><li>• En cas de désaccord, je canalise la situation et répond de manière appropriée</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>• Je trouve des solutions différentes pour résoudre des problèmes complexes</li><li>• Je m'adapte facilement à de nouvelles situations de travail</li><li>• Je suis capable de travailler efficacement avec des personnes ayant des points de vue différents</li><li>• J'ai conscience d'évoluer dans un environnement changeant et incertain</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'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>

# Chargé/Chargée de Surendettement



SAVOIR ETRE	Définitions
<p><b>Pédagogie</b></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"><li>• "J'adopte un discours clair, compréhensible et simple pour transmettre mes connaissances "</li><li>• J'adapte mon discours aux profils de mes interlocuteurs</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 suis bienveillant et de bonne volonté dans mes pratiques et avec mes différents interlocuteurs</li><li>• Je véhicule les valeurs du groupe dans mes pratiques</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>