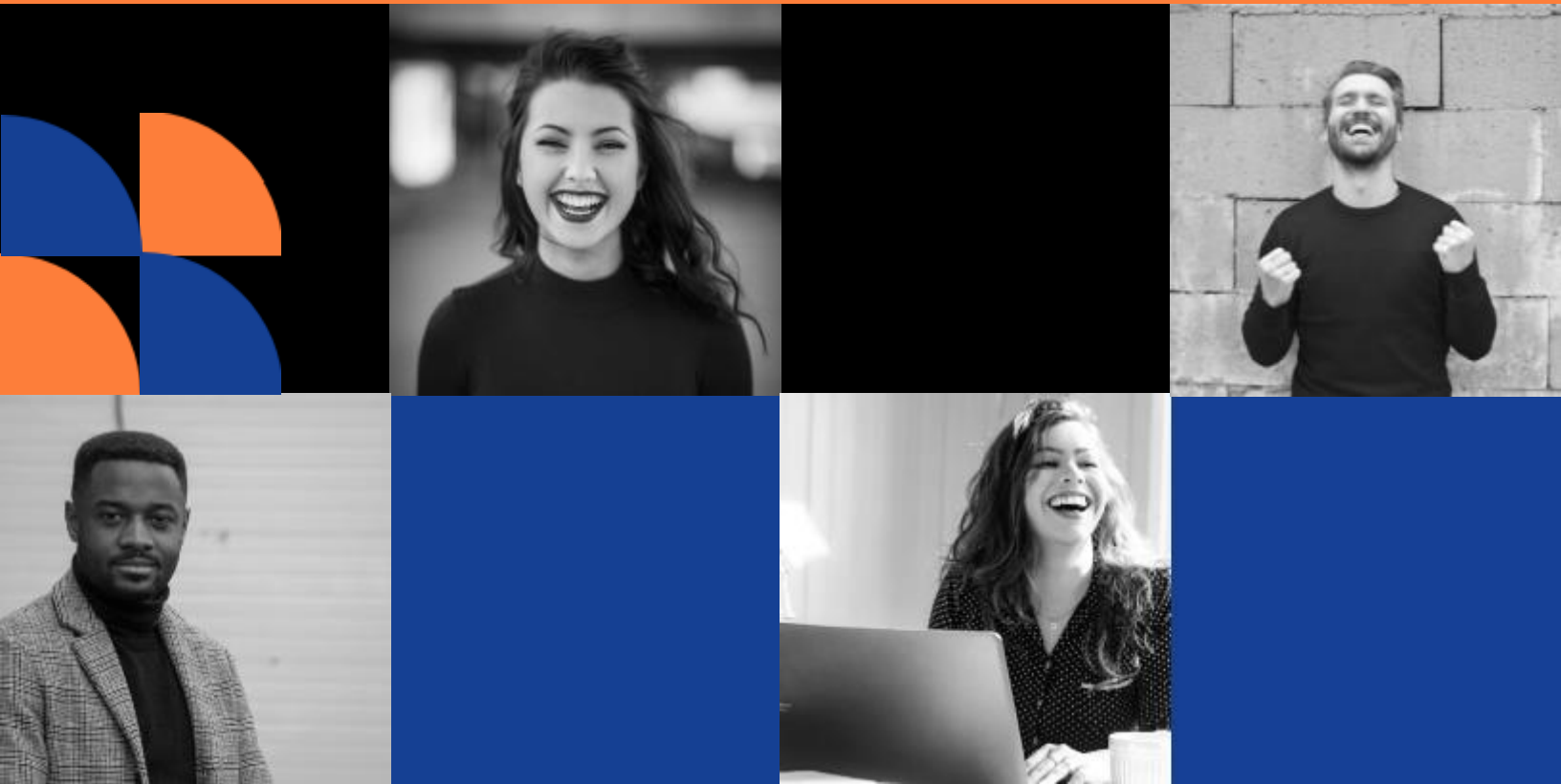


# Mon Métier de Conseiller/Conseillère Spécialisé/Spécialisée



# Conseiller/Conseillère Spécialisé/Spécialisée



## **VOS ROLES ET VOS ENJEUX**

Partenaire des réseaux, vous vous investissez aux côtés des commerciaux dans le développement des activités commerciales de sa spécialité. 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
- Identifier et gérer les risques pour sécuriser le client et l'entité
- Faciliter les synergies entre les différents intervenants de la relation pour veiller au bon déroulement des opérations
- Epauler les commerciaux dans le développement de leurs compétences sur son domaine d'expertise
- 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 dans les métiers du réseau, ou support en lien avec la spécialité

Exemples d'opportunités à partir de ce métier : Animation Commerciale, Filières spécialisées, Support, Management, ...



# Conseiller/Conseillère Spécialisé/Spécialisée



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

# Conseiller/Conseillère Spécialisé/Spécialisée



SAVOIR-FAIRE	Définitions
<b>Conseil</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comprendre les besoins du client interne et intégrer les impacts de son environnement sur l'activité concernée</li><li>• Identifier les besoins d'accompagnement des parties prenantes, valider le cadre d'intervention et apporter le soutien adéquat</li><li>• Prendre de la hauteur et apporter les solutions adéquates en fonction du besoin, expliquer et accompagner pour faciliter l'appropriation</li><li>• Aider à la prise de décision au service du développement de l'activité et de la prévention des risques</li></ul>
<b>Développement de marché</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Maîtriser son environnement, ses évolutions et la concurrence pour anticiper les besoins clients et les accompagner durablement dans une démarche proactive</li><li>• Etre présent sur le terrain, prospecter les nouvelles opportunités et développer l'activité commerciale</li><li>• Entretenir un réseau professionnel de qualité au service de la relation client et de la dynamique commerciale</li><li>• Etre ambassadeur de la marque et des valeurs de l'entreprise sur son périmètre</li></ul>
<b>Ingénierie technico-commerciale</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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</li><li>• 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</li><li>• Concevoir et prendre en charge des montages complexes en réponse à des enjeux multiples, garantir leur équilibre et les porter auprès du client</li><li>• 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</li></ul>
<b>Maîtrise de risque</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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</li><li>• Accompagner le Management et les équipes dans une gestion optimisée du risque pour sécuriser l'activité à l'échelle de l'entité.</li><li>• 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</li><li>• Consolider et renseigner les outils de contrôle dans une optique de veille et de suivi du bon fonctionnement de l'entité</li></ul>

# Conseiller/Conseillère Spécialisé/Spécialisée



SAVOIR-FAIRE	Définitions
<b>Management transversal</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• S'ouvrir à l'autre, comprendre ses rouages, valoriser sa valeur-ajoutée dans le projet et susciter l'engagement</li><li>• Fédérer, impliquer au plus près du besoin, engager et animer le collectif et sa diversité dans la réalisation des objectifs et la performance collective</li><li>• Accompagner les collaborateurs dans une dynamique d'évolution permanente, soutenir l'amélioration des pratiques professionnelles et faciliter leur appropriation</li><li>• Partager son savoir, ses expériences au service du terrain, transmettre les informations et veiller à leur compréhension</li></ul>
<b>Orientation client</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• S'intéresser à ses clients et leur marché, comprendre leurs objectifs et leurs enjeux et animer une relation de proximité avec les différents interlocuteurs</li><li>• Démontrer son rôle de référent sur le secteur par la qualité de l'expertise et du conseil apporté</li><li>• Intégrer la complexité du besoin, co-construire la solution et structurer des offres complexes, garantir la qualité du service proposé</li><li>• Exploiter la connaissance client, faire vivre une expérience client différenciante porteuse de valeur ajoutée</li></ul>

# Conseiller/Conseillère 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
<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>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
	<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
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Critères ESG</li> </ul>	Critères de gouvernance Critères environnementaux Critères sociaux
<b>Durabilité</b>	<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

# Conseiller/Conseillère 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
<b>Durabilité</b>	• Mutualisme	Raison d'être et valeurs Spécificités du modèle et ses axes d'évolutions Structure organisationnelle
	• Politique & Ambitions Groupe	Agora et vie mutualiste
<b>Finance</b>	• 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	
<b>Langues</b>	• Anglais	
	• Etudes marketing	Curation Techniques d'analyse Techniques de veille
<b>Marketing &amp; Communication</b>	• 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
<b>Middle &amp; Back Office</b>	• Offre Assurance	Assurance vie Automobile Courtage Emprunteurs IRD Prévoyance Santé

# Conseiller/Conseillère 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
<b>Offre</b>	• Offre bancaire Particulier	Crédits à la consommation Crédits immobiliers Epargne bancaire Services bancaires aux particuliers
	• Offre bancaire Professionnel	Crédits agri-viti Crédits aux professionnels - associations - OBNL - collectivités Gestion de trésorerie
	• 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
	• Offre immobilière	Immobilier ancien Immobilier neuf Mandat de gestion Outils de souscription et d'administration Procédures Règlementation
	• Offre Leasing Affacturation Particulier	Leasing Particulier
	• Offre Leasing Affacturation Professionnel & Entreprises	Affacturation KA Affacturation Pro Crédit bail immobilier Crédit-bail DAI Ingénierie commerciale Location financière Offre internationale
	• Offre protection des biens et des personnes Particulier	Offre homiris particuliers
	• Offre protection des biens et des personnes Professionnel	Offre homiris professionnel et collectivités
	• Offre téléphonie Particulier	Téléphonie
	• Offre téléphonie Professionnel	Téléphonie
	• Services bancaires	BAS (Bank as a service) Les techniques de crédit Solutions de paiement Tarification des services



# Conseiller/Conseillère 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
<b>Projet &amp; Innovation</b>	• 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
	• 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
	• Stratégie Commerciale	Stratégie de développement de business Stratégie de distribution Stratégie de vente
<b>Stratégie</b>	• Stratégie financière	Politique de gestion Politique de valorisation d'actifs Politique d'investissement
	• 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
	• Règlementation HSE	Normes HSE
<b>Sécurité</b>	• Secours à la personne	Consignes de sécurité Les N° d'urgence SST Techniques et procédures d'évacuation

# Conseiller/Conseillère 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
<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

# Conseiller/Conseillère Spécialisé/Spécialisée



SAVOIR ETRE	Définitions
<p align="center"><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 align="center"><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 align="center"><b>Etre 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>• J'organise un travail commun en m'appuyant sur les compétences de chacun</li> <li>• Je sais partager des informations dans l'intérêt du groupe</li> <li>• Je viens en appui d'un collaborateur dans le besoin</li> </ul>
<p align="center"><b>Etre 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 suis proactif avec le client externe comme interne</li> <li>• Je lui propose les solutions adaptées</li> <li>• Je concilie l'intérêt du client et de l'entreprise</li> </ul>
<p align="center"><b>Etre force de proposition</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'expose les idées et les solutions avec confiance, conviction et de façon logique</li> <li>• Je suscite l'intérêt des interlocuteurs</li> </ul>
<p align="center"><b>Etre 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'identifie les opportunités de croissance et d'expansion pour l'organisation</li> <li>• J'élabore des plans stratégiques pour atteindre les objectifs à long terme</li> <li>• J'établis des partenariats pour maximiser les résultats</li> </ul>

# Conseiller/Conseillère Spécialisé/Spécialisée



SAVOIR ETRE	Définitions
<p align="center"><b>Etre 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 tiens compte des conséquences de mes choix et les assume</li> <li>• Je sais me remettre en cause et accepter la critique</li> </ul>
<p align="center"><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 partage mes idées et points de vue ouvertement, indépendamment de toutes critiques</li> <li>• Je fais preuve de conviction face à l'adversité et aux défis</li> <li>• Je soulève des sujets controversés pour être certain de les aborder de manière constructive et positive</li> </ul>
<p align="center"><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'anticipe les changements potentiels et prépare des plans d'actions pour y faire face</li> <li>• Je gère efficacement les situations de tensions et de résistance au changement et trouve des solutions acceptables pour toutes les parties prenantes</li> <li>• J'évalue les risques et les avantages des changements potentiels et prends des décisions réfléchies</li> <li>• Je gère les paradoxes et incertitudes dans mon quotidien</li> </ul>
<p align="center"><b>Faire preuve de leadership</b></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"> <li>• Je distingue les émotions positives ou négatives ressenties par l'autre à mon égard</li> <li>• J'adapte mon discours aux profils de mes interlocuteurs</li> </ul>
<p align="center"><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'effectue une analyse claire, en tenant compte des différents aspects, de leurs causes et de leurs liens réciproques</li> <li>• Je pose un diagnostic objectif</li> <li>• Je conçois et évalue des scénarii multiples</li> </ul>
<p align="center"><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'adapte les méthodes d'apprentissage aux besoins de mes interlocuteurs</li> <li>• Je facilite l'apprentissage en faisant réfléchir mes interlocuteurs de la manière la mieux adaptée à la situation</li> </ul>

# Conseiller/Conseillère Spécialisé/Spécialisée



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