

# Mon Métier de Coordinatrice/Coordinateur



# Coordinatrice/Coordinateur



## **VOS ROLES ET VOS ENJEUX**

En charge de la planification des tâches, des projets et des événements, vous employez une communication efficace avec les membres de l'équipe, les clients et les fournisseurs. Vous vous assurez de l'atteinte des objectifs dans les temps impartis, des normes et réglementations en vigueur. Vous fournissez un soutien administratif et technique à l'équipe pour faciliter la réalisation de ses ouvrages. En lien direct avec votre manager, vous analysez et suivez les données pour faciliter la prise de décision et êtes en veille constante pour identifier les opportunités d'amélioration des processus et des procédures existants, afin d'optimiser la productivité et la qualité. Vous participez au bon fonctionnement de l'organisation en accord avec les besoins de l'activité et du service, en animant, en assistant et en coordonnant une équipe.

Par votre approche et votre action, vous portez la raison d'être et les valeurs du Groupe, et veillez à leur respect et leur rayonnement dans vos fonctions.

## **VOS RESPONSABILITÉS**

- Décliner les actualités commerciales et réglementaires, ainsi que les objectifs opérationnels au quotidien en mobilisant le collectif autour de la performance
- Animer l'équipe dans l'amélioration permanente de la qualité de service client et favoriser l'adhésion
- Apporter le support nécessaire aux équipes en fonction des besoins et du contexte
- S'assurer que les activités et les opérations sont conformes aux normes et réglementations en vigueur

- Contribuer au développement des compétences et des pratiques professionnelles et susciter l'envie d'apprendre
- Participer aux projets d'optimisation, intégrer les nouveaux process dans l'activité et les faire vivre au quotidien
- Entretenir la bonne relation entre le manager et l'équipe par la confiance, au service des collaborateurs et collaboratrices, ainsi que de leur efficacité
- Assurer la communication efficace entre les différentes parties prenantes

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 : Pour découvrir les autres métiers, consultez la [Carte des métiers et parcours professionnels](#).



# Coordinatrice/Coordinateur



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



SAVOIR-FAIRE	Définitions
<b>Innovation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Être force de proposition, apporter un soutien approprié et contribuer à l'amélioration des pratiques et de l'organisation</li> <li>• S'intéresser aux pratiques extérieures, s'inspirer et faire évoluer l'organisation pour accroître l'efficacité</li> <li>• Réinterroger les modèles en place et véhiculer l'ouverture d'esprit et l'agilité comme levier de performance au quotidien</li> </ul>
<b>Management</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mobiliser l'équipe autour du projet en relais de la direction, partager l'information et veiller à l'atteinte des résultats</li> <li>• Favoriser l'esprit d'équipe et la dynamique collective, valoriser la diversité et gérer les tensions</li> <li>• Entretenir la proximité, comprendre l'organisation, apporter le soutien adéquat et valoriser l'efficacité individuelle et collective</li> <li>• Accompagner les pratiques professionnelles, faciliter le développement des compétences, soutenir les collaborateurs dans une dynamique d'adaptation permanente et susciter la prise d'initiative</li> </ul>
<b>Orientation client</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• Exploiter la connaissance du client, développer et faire vivre une relation d'équité centrée sur la qualité du partenariat et la satisfaction</li> </ul>
<b>Pilotage</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Décliner les objectifs en plan d'actions opérationnel, affecter les moyens et définir les indicateurs de suivi</li> <li>• Animer la feuille de route au quotidien, anticiper et l'adapter en fonction des besoins et de la situation locale</li> <li>• 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</li> </ul>
<b>Planification</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solliciter les ressources et parties prenantes adéquates, identifier les besoins et structurer les étapes</li> <li>• Cadencer, coordonner et mettre en œuvre les différentes étapes et veiller à leur bon déroulement</li> <li>• Prioriser et adapter la feuille de route dans une démarche d'efficacité et de satisfaction</li> </ul>



SAVOIR-FAIRE	Définitions
<b>Travail en équipe</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Interagir dans un environnement pluridisciplinaire, identifier et mobiliser les spécialisations adéquates dans un objectif d'efficacité</li><li>• S'investir dans la dynamique d'équipe, participer à la qualité des informations transmises et s'engager dans le bon fonctionnement au quotidien</li><li>• Partager son expérience, transmettre son savoir et contribuer au développement des compétences de l'équipe</li><li>• Développer et entretenir un réseau interne basé sur la confiance et la qualité de la relation</li></ul>

# Coordinatrice/Coordinateur



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 déontologie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conflits d'intérêts client/salarié</li> <li>• Corruption</li> <li>• Faculté de signalement</li> <li>• Listes de surveillance et d'interdiction</li> <li>• Suivi du personnel sensible</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité éthique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique interne d'entrée en relation</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité LCB-FT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activités internationales</li> <li>• AMLFT</li> <li>• AMLFT expert - TACO</li> <li>• Déclaration de soupçon</li> <li>• Droits de communications</li> <li>• France</li> <li>• Maîtrise des outils de pilotage des experts</li> <li>• Outils de pilotage du réseau</li> <li>• Procédures LCB-FT-SFI - KYC</li> <li>• Procédures LCB-FT-SFI - KYT</li> <li>• Réglementation et normes LCB-FT-SFI</li> <li>• TRACFIN</li> <li>• TRACFIN, DGFIP</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité réglementaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certifications et formations réglementaires</li> <li>• Conformité fiscale</li> <li>• Directive MIF / RG AMF</li> <li>• Externalisation</li> <li>• Finance durable - ESG</li> <li>• MICA</li> <li>• Prestations essentielles externalisées, IOBSP...</li> <li>• Protection des investisseurs et transparence de marchés</li> <li>• Règlement MAR</li> <li>• Réglementation américaine</li> <li>• Réglementation FATCA, EAI &amp; QI</li> <li>• RGPD</li> <li>• Veille réglementaire</li> <li>• Volcker, Dodd Franck Act</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dispositifs tutélaires et de contrôle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collecte et interprétation de data</li> <li>• Contrôle de second niveau CINTMT</li> <li>• Contrôle des autorités de tutelle</li> <li>• Relations avec les autorités de tutelle</li> <li>• Reporting</li> <li>• Reporting interne et réglementaire</li> </ul>

# Coordinatrice/Coordinateur



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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Critères de gouvernance</li> <li>• Critères environnementaux</li> <li>• Critères sociaux</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diversité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diversité</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enjeux sociaux et sociétaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Culture</li> <li>• Diversité</li> <li>• Égalité</li> <li>• Handicap</li> <li>• Inclusion</li> <li>• Précarité</li> <li>• Vivre ensemble</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Environnement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Climat</li> <li>• Décarbonation</li> <li>• Écologie</li> <li>• Pollution</li> <li>• Ressources naturelles</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mutualisme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Raison d'être et valeurs</li> <li>• Spécificités du modèle et ses axes d'évolutions</li> <li>• Structure organisationnelle</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique et ambitions Groupe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agora et vie mutualiste</li> </ul>
<b>Middle &amp; back office</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bureautique Pack Office</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion de données - ACCES</li> <li>• Messagerie - OUTLOOK</li> <li>• Publication - POWERPOINT</li> <li>• Tableur - EXCEL</li> <li>• Traitement de texte - WORD</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Outils et procédures de gestion</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Outils de gestion</li> <li>• Procédures de gestion</li> </ul>
<b>Projet et innovation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conduite de projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construction et gestion de budget</li> <li>• Gestion du changement</li> <li>• Méthodologie de construction de projet</li> <li>• Outils et méthodes de reporting</li> <li>• Planification</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Innovation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Techniques d'idéation</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intelligence collective</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitation</li> <li>• Outils d'animation</li> <li>• Techniques d'animation d'ateliers d'IC</li> </ul>

# Coordinatrice/Coordinateur



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	
Qualité	• Pilotage qualité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion de la qualité</li> <li>• Normes &amp; Systèmes Qualité</li> <li>• Reporting qualité</li> </ul>	
	• Administration RH	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion de l'alternance</li> <li>• Gestion des contrats de travail</li> <li>• Médecine du travail</li> <li>• Paie</li> </ul>	
Ressources humaines	• Animation de formation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pédagogie de formation</li> <li>• Transmission de compétences</li> </ul>	
	• Contrôle de gestion social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bilan social</li> <li>• Gestion de la masse salariale et des effectifs</li> <li>• Indicateurs sociaux</li> <li>• Outils et méthodologie de projection sociale</li> <li>• Strategic Workforce Planning</li> </ul>	
	• Développement des compétences et des parcours professionnels	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Évaluation des compétences</li> <li>• Gestion des carrières et des mobilités</li> <li>• Méthodologies et outils de gestion des compétences</li> <li>• Workforce planning</li> </ul>	
	• Diversité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Handicap</li> <li>• Inclusion</li> </ul>	
	• Fins de carrière		
	• QVT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Égalité professionnelle</li> <li>• Gestion et prévention des RPS</li> <li>• Réglementation et indicateurs</li> <li>• Santé et bien-être au travail</li> </ul>	
	• Recrutement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alternance</li> <li>• Communication de recrutement</li> <li>• Conduite d'entretien</li> <li>• Marque employeur</li> <li>• Onboarding</li> <li>• Sourcing</li> <li>• Techniques de recrutement</li> </ul>	
	• SIRH	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Outils et dispositifs de pilotage RH</li> </ul>	
	Sécurité	• PSH	
		• Réglementation HSE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normes HSE</li> </ul>

# Coordinatrice/Coordinateur



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
	• Secours à la personne	<ul style="list-style-type: none"><li>• Consignes de sécurité</li><li>• N° d'urgence</li><li>• SST</li><li>• Techniques et procédures d'évacuation</li></ul>
	• Sécurité des biens et des personnes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conditions d'accès dans les locaux</li><li>• Discrétion</li><li>• Dispositif d'urgence</li><li>• Dispositifs de protection</li><li>• Environnement de travail</li><li>• N° d'appel CRITEL ou PC Sécurité</li><li>• Vigilance</li><li>• VIGIPIRATE</li></ul>
	• Sécurité incendie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Alerte incendie</li><li>• Cheminement d'évacuation</li><li>• Manipulation extincteurs</li></ul>
	• Service sécurité site	
<b>Stratégie</b>	• Stratégie commerciale	<ul style="list-style-type: none"><li>• Stratégie de développement de business</li><li>• Stratégie de distribution</li><li>• Stratégie de vente</li></ul>
	• Stratégie d'entreprise	<ul style="list-style-type: none"><li>• Stratégie de croissance</li><li>• Stratégie de gouvernance</li><li>• Stratégie d'innovation</li></ul>



SAVOIR ETRE	Définitions
<b>Apprendre à apprendre</b> 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	<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>
<b>Être acteur du collectif</b> 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	<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>
<b>Être centré client</b> Capacité à mettre le client externe comme interne 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	<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>
<b>Être force de proposition</b> Capacité à proposer une solution réalisable en fonction du temps, des moyens et des outils mis à disposition	<ul style="list-style-type: none"><li>• Je conçois une proposition cohérente en tenant compte des besoins de l'interlocuteur</li><li>• Je crois en la solution et la supporte</li><li>• Je convaincs les interlocuteurs de passer à l'action</li></ul>
<b>Être proactif</b> 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	<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>
<b>Être responsable</b> 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	<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>
<b>Faire preuve de courage</b> Capacité à affronter résolument les questions difficiles et dire ce qui doit être dit	<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>



SAVOIR ETRE	Définitions
<p><b>Faire preuve de flexibilité</b></p> <p>Capacité à 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 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><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 - Être poussé par le désir d'en savoir plus sur les choses, les personnes ou les événements</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Capacité à mobiliser ses savoirs, en autonomie, sur des opérations avancées dans un contexte stable</li><li>• Capacité à analyser et transmettre à un niveau supérieur</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>