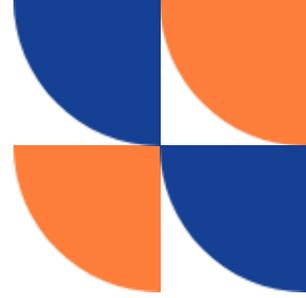


# Mon Métier de Gestionnaire d'exploitation



# Gestionnaire d'exploitation



## **VOS ROLES ET VOS ENJEUX**

Au service du bon fonctionnement de l'activité, vous assurez le suivi de la relation client et contribuez à la qualité du service rendu. Vous veillez à la bonne exécution et la régularité des opérations dans une démarche d'accompagnement et de conseil en lien avec les clients, le réseau et les intervenants internes et externes. Vous apportez votre maîtrise technique dans le traitement des opérations de l'entité et vous vous assurez de leur bon déroulement.

Force de propositions, vous mettez votre expérience au service de la performance de l'entité et accompagnez l'équipe dans le développement de leur efficacité professionnelle.

## **VOS RESPONSABILITÉS**

- Prendre en charge les dossiers confiés en s'assurant de la régularité et de l'exhaustivité des informations transmises
- Assurer la gestion des opérations avec proactivité en respectant les procédures interne et du Groupe. modifications techniques et tarifaires apportées aux contrats
- Renseigner les outils dédiés
- Apporter un support de qualité dans la fiabilisation de la relation client
- Traiter les dossiers complexes avec la réponse appropriée au service de l'efficacité commerciale et de la maîtrise des risques

- Contrôler, régulariser et veiller à sécuriser la bonne exécution des opérations
- Mobiliser les services internes et les experts pour garantir la bonne exécution des opérations
- Soutenir le bon fonctionnement de l'activité et s'investir dans une dynamique de cohésion d'équipe
- Participer à des projets d'amélioration en lien avec l'organisation et l'efficacité opérationnelle de l'entité
- Se former en permanence pour garantir l'efficacité du service apporté

Votre parcours pour y parvenir : Expérience dans les métiers d'exploitation, de services clients, dans les métiers de l'accueil

Vos opportunités depuis ce métier : Exploitation, Management, Projets, Organisation, Comptabilité, Réseau





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

# Gestionnaire d'exploitation



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 scénaris 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>Contrôle</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Réaliser les contrôles inhérents au périmètre d'activité en lien avec les procédures et la réglementation en vigueur</li><li>• Identifier les actions correctives, les mettre en œuvre et assurer leur suivi</li></ul>
<b>Gestion</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Recenser et structurer les informations, valider l'exhaustivité et de la fiabilité des éléments</li><li>• Maîtriser les procédures et les outils, véhiculer les bonnes pratiques de gestion</li><li>• Traiter les dossiers, intégrer leur spécificité, solliciter les différents intervenants dans un objectif d'efficacité, de conformité et de qualité de service</li><li>• Participer au reporting, transmettre les informations et proposer des améliorations de process auprès des bons interlocuteurs</li></ul>
<b>Orientation client interne</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etre présent au service du client, comprendre son besoin et lui apporter le niveau de réponse approprié</li><li>• Aiguiller le client dans ses démarches et lui apporter le support nécessaire dans un objectif de qualité de service et d'optimisation de la relation client</li><li>• Faire appel aux compétences et ressources internes pour apporter les solutions adaptées au contexte</li></ul>
<b>Qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Traiter les opérations dans un objectif d'efficacité et de confidentialité et suivre la qualité des livrables mis en place dans les délais impartis</li><li>• Mettre en pratique les normes et règles de sécurité liées à l'activité et veiller à leur bonne application</li><li>• Contribuer activement à la qualité des prestations proposées, participer à l'amélioration des processus et définir les indicateurs de suivi pertinents</li><li>• Suivre les évolutions réglementaires dans son activité et les mettre en application en quotidien</li></ul>



SAVOIR-FAIRE	Définitions
<b>Support</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apporter un support de qualité à l'équipe, participer à la construction des dossiers</li><li>• Comprendre le besoin lié à la demande, traiter les réclamations et promouvoir les bonnes pratiques</li><li>• Etre force de proposition, participer à l'évolution des processus et outils en fonction des besoins de l'équipe, des clients et des utilisateurs</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>

# Gestionnaire d'exploitation

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>	

# Gestionnaire d'exploitation

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>Middle &amp; Back Office</b>	• Bureautique hors Pack 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
<b>Projet &amp; Innovation</b>	• MOA	
<b>Qualité</b>	• Pilotage Qualité	Gestion de la qualité Normes & Systèmes Qualité Reporting Qualité
<b>SI &amp; DATA</b>	• MOA	Gestion de projets MOA Outils d'alimentation des dispositifs MOA Outils de suivi de la performance des dispositifs MOA SI Décisionnel
	• MOA informatique	
<b>Sécurité</b>	• Règlementation HSE	Normes HSE
	• Secours à la personne	Consignes de sécurité Les N° d'urgence SST Techniques et procédures d'évacuation
	• Sécurité des biens et des personnes	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	Alerte incendie Cheminement d'évacuation Manipulation extincteurs

# Gestionnaire d'exploitation



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 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>• "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>
<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 m'informe des évolutions en cours</li><li>• Je me prépare au mieux pour les changements à venir</li><li>• Je comprends et j'accepte les changements en cours</li></ul>

# Gestionnaire d'exploitation



SAVOIR ETRE	Définitions
<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>
<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 faire preuve d'empathie</li><li>• Je m'adapte à mon interlocuteur</li><li>• Je choisis le canal de communication pertinent</li></ul>