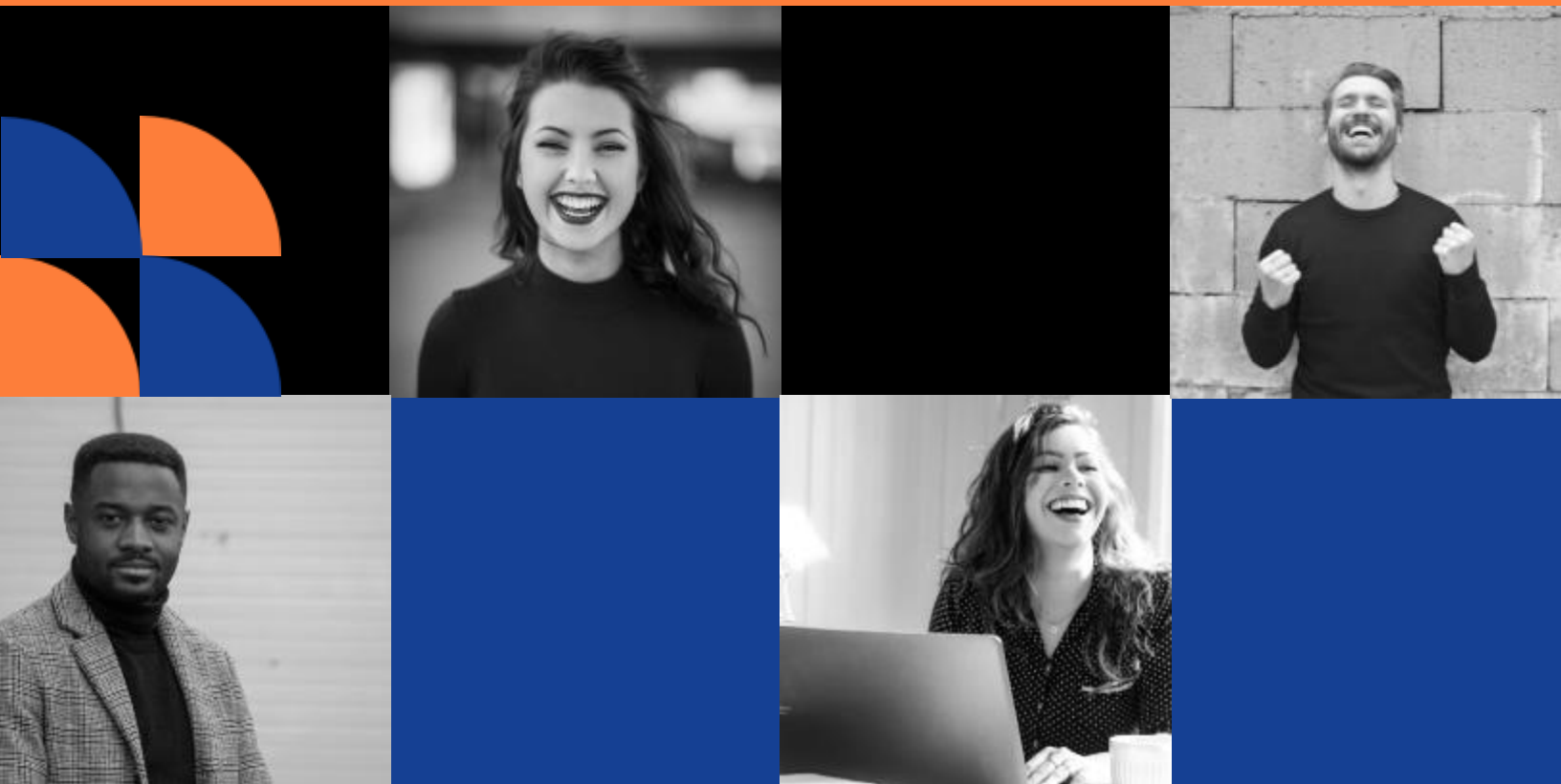


# Mon Métier de Technicien/Technicienne d'exploitation



# Technicien/Technicienne 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

- Vérifier la régularité des opérations dans une approche de prévention et de maîtrise des risques.
- Mobiliser les services internes et les experts pour garantir la bonne exécution des opérations
- Partager son expérience et ses bonnes pratiques au service du développement de l'efficacité professionnelle dans l'équipe
- 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

Vos opportunités depuis ce métier : Service clients, Exploitation, Comptabilité, Accueil, Support





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	Qualité	Être responsable
Support	SI & DATA	Faire preuve de flexibilité
Travail en équipe	Sécurité	Faire preuve d'esprit critique
		Porter nos valeurs
		Savoir communiquer

# Technicien/Technicienne d'exploitation



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>Contrôle</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vérifier la régularité des opérations en réalisant des contrôles aléatoires pour s'assurer du respect des procédures en vigueur</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 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>• 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>
<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>• Solliciter les ressources nécessaires si besoin, apporter son aide et garantir la qualité du support</li><li>• Partager l'information et contribuer à sa qualité auprès des interlocuteurs concernés</li><li>• Interagir dans l'équipe, être en proximité au quotidien et assurer le lien de qualité entre les différents services et prestataires</li></ul>

# Technicien/Technicienne 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>	
<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

# Technicien/Technicienne 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>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

# Technicien/Technicienne 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 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 évènements</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 connais les principaux leviers d'action pour améliorer la performance de mon activité</li><li>• Je suis volontaire au quotidien</li></ul>

# Technicien/Technicienne 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 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>