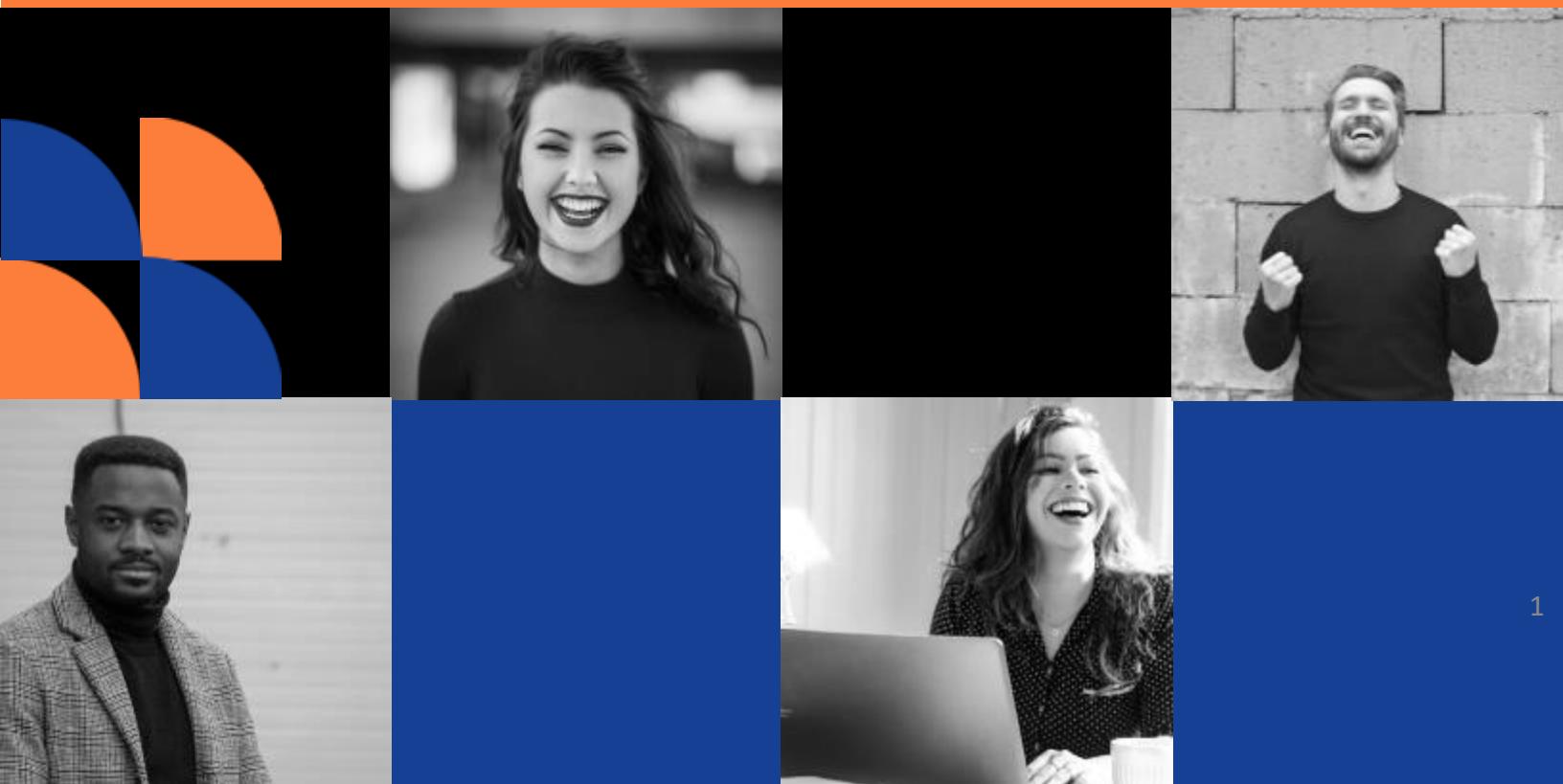
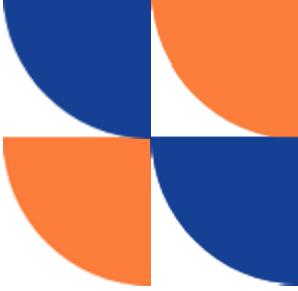


# Mon Métier de Animatrice/Animateur de réseaux partenaires



1

# Animatrice/Animateur de réseaux partenaires



## **VOS ROLES ET VOS ENJEUX**

Vous gérez les partenariats externes pour garantir la qualité des prestations et maîtriser les coûts. Vous assurez le suivi de la relation avec les partenaires et veillez à la bonne exécution des services. Expert dans votre domaine, vous contribuez à l'évolution des processus et outils de pilotage, à l'amélioration du parcours client et à l'apport de nouveaux services. Vous êtes capable de négocier efficacement et d'apporter votre expertise technique. Votre rôle est essentiel pour optimiser la performance des réseaux partenaires et renforcer la qualité de service de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

## **VOS RESPONSABILITÉS**

- Gérer et développer les partenariats avec des réseaux externes pour garantir la qualité d'exécution des prestations et la maîtrise des coûts
- Assurer le suivi et la qualité de la relation avec les partenaires externes au nom de Crédit Mutuel Alliance Fédérale
- Veiller à la bonne exécution et la régularité des prestations fournies par les réseaux partenaires
- Apporter son expertise technique dans le domaine de l'assurance de biens et sa capacité à négocier avec les partenaires
- Contribuer à l'évolution des processus de l'entité et des outils de pilotage pour améliorer l'efficacité opérationnelle
- Participer à l'amélioration du parcours client en collaboration avec les équipes internes de Crédit Mutuel Alliance Fédérale
- Évaluer et perfectionner la sélection des partenaires pour garantir la meilleure qualité de service
- Identifier et proposer de nouveaux services en adéquation avec les besoins des clients et la stratégie de Crédit Mutuel Alliance Fédérale
- Analyser les performances des réseaux partenaires et établir des rapports réguliers pour la direction
- Former et informer les équipes internes sur les spécificités et évolutions des partenariats gérés

Exemples de parcours pour y parvenir : Formation en gestion ou commerce. Expérience dans la gestion de partenariats et la négociation commerciale.

Exemples d'opportunités à partir de ce métier : Pour découvrir les autres métiers, consultez la [Carte des métiers et parcours professionnels](#).

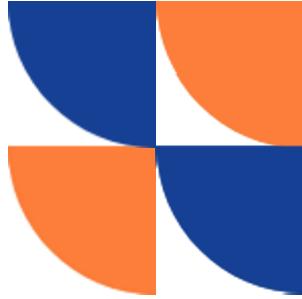


# Animatrice/Animateur de réseaux partenaires



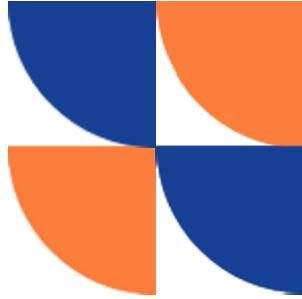
LES COMPÉTENCES		
SAVOIR-FAIRE	SAVOIRS	SAVOIR-ÊTRE
Analyse	Droit	Apprendre à apprendre
Innovation	Durabilité	Assertivité
Négociation	Langues	Être acteur du collectif
Orientation client	Marketing et communication	Être centré client
Qualité	Middle & back office	Être force de proposition
Relations fournisseurs	Offre	Être proactif
Travail en équipe	Projet et innovation	Être responsable
Veille	Qualité	Faire preuve de flexibilité
	Sécurité	Faire preuve d'esprit critique
	SI & DATA	Innovation
	Stratégie	Pédagogie
		Porter nos valeurs
		Savoir communiquer

# Animatrice/Animateur de réseaux partenaires



SAVOIR-FAIRE	Définitions
Analyste	<ul style="list-style-type: none"><li>• Déetecter et recenser les informations, veiller à leur exhaustivité et prendre en compte la durée de vie de la donnée dans l'analyse</li><li>• Combiner les sources d'informations, mener les études adéquates, mettre en perspective le sujet et son contexte et comprendre leurs enjeux</li><li>• Faire preuve d'un regard critique dans l'étude du sujet, associer les parties prenantes concernées et évaluer les scénarii opportuns et leurs impacts</li><li>• Formaliser et transmettre les conclusions et préconisations adéquates dans un objectif de qualité et de performance</li></ul>
Innovation	<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>
Négociation	<ul style="list-style-type: none"><li>• Intégrer l'ensemble des parties prenantes dans la discussion, comprendre les objectifs et scénarii et préparer les différentes solutions</li><li>• Communiquer de manière positive et bienveillante et favoriser l'échange constructif</li><li>• Adapter son argumentation à la situation et aux besoins, tenir ses positions, les exprimer avec clarté et les reformuler</li><li>• Trouver un accord dans le respect des objectifs et des intérêts de chacun pour susciter une satisfaction mutuelle</li></ul>
Orientation client	<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>
Qualité	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contrôler la conformité des livrables et des process à chaque étape d'avancement du projet</li><li>• Concevoir et piloter les indicateurs qualité au service de la maîtrise des risques et de la performance</li><li>• Animer la démarche qualité au sein de l'entité dans un objectif d'efficience et de performance</li><li>• Appréhender les évolutions réglementaires, s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue et la porter auprès des équipes</li></ul>

# Animatrice/Animateur de réseaux partenaires



SAVOIR-FAIRE	Définitions
<b>Relations fournisseurs</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Réaliser le sourcing, lancer les appels d'offres et contractualiser la relation fournisseur dans un objectif de qualité et d'efficience</li><li>• Partager le besoin et les objectifs, mobiliser les parties prenantes et veiller à la bonne compréhension et à la qualité de la prestation dans le respect des délais</li><li>• Évaluer les fournisseurs, mener des actions d'amélioration continue du portefeuille et piloter les relations dégradées et mesures correctrices</li><li>• Entretenir une relation de confiance avec les fournisseurs et clients internes, favoriser la fidélisation dans une démarche de proximité, de performance et de co-construction</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>
<b>Veille</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analyser les évolutions simples (législatives, réglementaires, marché)</li><li>• Effectuer une veille de base sur tous les domaines pertinents</li><li>• Identifier les impacts potentiels sur les processus et procédures</li><li>• Proposer des adaptations simples aux changements identifiés</li></ul>

# Animatrice/Animateur de réseaux partenaires

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
Droit	• Droit civil	<ul style="list-style-type: none"><li>• Clauses abusives</li><li>• Inexécution contractuelle</li><li>• Résiliation</li><li>• Responsabilités professionnelles</li><li>• Validité des contrats</li></ul>
	• Droit des affaires	<ul style="list-style-type: none"><li>• Droit commercial</li><li>• Droit d'auteur</li><li>• Droit de la concurrence</li><li>• Droit de la distribution</li><li>• Droit de la propriété intellectuelle</li><li>• Droit de la protection des données</li><li>• Droit de l'identité de marque</li><li>• Droit des contrats</li><li>• Droit des dessins</li><li>• Droit des marques</li><li>• Droit des sociétés</li><li>• Gestion des contentieux</li><li>• RGPD</li></ul>
	• Droit des assurances	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assurance décès</li><li>• Assurance homme clé</li><li>• Assurance responsabilité civile</li><li>• Assurance-vie</li><li>• Contentieux de l'assurance</li><li>• Contrats individuels et collectifs</li><li>• Des biens</li><li>• Des personnes et des professionnels</li><li>• Droit des contrats</li><li>• Exclusions de garantie</li><li>• Exécution du contrat d'assurance</li><li>• Garanties</li><li>• Incapacités</li><li>• Sinistres</li></ul>

# Animatrice/Animateur de réseaux partenaires

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
Durabilité	• Droit immobilier	<ul style="list-style-type: none"><li>• Amiante</li><li>• Assurance</li><li>• Baux commerciaux</li><li>• Construction</li><li>• Copropriétés</li><li>• Diagnostics immobiliers</li><li>• DPE</li><li>• Électricité</li><li>• Gaz</li><li>• Location</li><li>• Loi Carrez</li><li>• Plomb</li><li>• Termites</li><li>• Transaction</li><li>• Urbanisme</li></ul>
	• Critères ESG	<ul style="list-style-type: none"><li>• Critères de gouvernance</li><li>• Critères environnementaux</li><li>• Critères sociaux</li></ul>
	• Enjeux sociaux et sociétaux	<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>
	• Environnement	<ul style="list-style-type: none"><li>• Climat</li><li>• Décarbonation</li><li>• Écologie</li><li>• Pollution</li><li>• Ressources naturelles</li></ul>
	• Mutualisme	<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>
	• Partenariats sociétaux	<ul style="list-style-type: none"><li>• Associations</li><li>• Coopération économique</li><li>• Innovation sociale</li><li>• Mécénat</li><li>• Pratiques responsables</li></ul>
	• Politique et ambitions Groupe	<ul style="list-style-type: none"><li>• Agora et vie mutualiste</li></ul>

# Animatrice/Animateur de réseaux partenaires

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>Langues</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Anglais</li></ul>	
<b>Marketing et communication</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Communication partenaires</li><li>Gestion de partenariats</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Entretien relations durables</li><li>Évaluation performance partenariats</li><li>Identification partenaires potentiels</li><li>Négociation accords collaboration</li></ul>
<b>Middle &amp; back office</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Outils et procédures de gestion</li><li>Offre assurance</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Outils de gestion</li><li>Procédures de gestion</li><li>Assurance vie</li><li>Automobile</li><li>Courtage</li><li>Emprunteurs</li><li>IRD</li><li>Prévoyance</li><li>Requêtes commerciales</li><li>Santé</li></ul>
<b>Offre</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Offre bancaire particulier</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Banque à distance</li><li>Bons et comptes à terme</li><li>Comptes courants</li><li>Crédits à la consommation</li><li>Crédits immobiliers</li><li>Critères d'octroi</li><li>Éléments constitutifs d'un projet immobilier</li><li>Épargne bancaire</li><li>Épargne logement</li><li>Gamme des crédit immobiliers</li><li>Gamme des crédits à la consommation</li><li>Livrets d'épargne non réglementés</li><li>Livrets d'épargne réglementés</li><li>Moyens de paiement</li><li>Outils de simulation</li><li>Outils de simulation et de souscription IDCHAB</li><li>Outils de simulation, de souscription IDCC</li><li>Procédures d'instruction et de gestion</li><li>Services bancaires aux particuliers</li><li>Services liés</li></ul>

# Animatrice/Animateur de réseaux partenaires

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
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Offre bancaire professionnel</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Crédits agri-viti</li><li>• Crédits aux professionnels - associations - OBNL - collectivités</li><li>• Financement internationaux</li><li>• Financements d'acquisition d'entreprises</li><li>• Financements du cycle d'exploitation</li><li>• Financements moyen et long terme</li><li>• Financements structurés</li><li>• Gestion de trésorerie</li><li>• Offre commerciale</li><li>• Outils de simulation, de souscription IDCE</li><li>• Procédures d'instruction et de gestion</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Offre entreprises</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Financements d'acquisition d'entreprise</li><li>• Financements du cycle d'exploitation</li><li>• Financements internationaux</li><li>• Financements moyen et long terme</li><li>• Financements structurés</li><li>• Gestion de trésorerie</li><li>• Offre commerciale</li><li>• Outils de simulation, de souscription IDCE</li><li>• Procédures d'instruction et de gestion</li><li>• Start-up</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Offre immobilière</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• AGIMO</li><li>• Déontologie des agents immobiliers</li><li>• Gestion</li><li>• Immobilier ancien</li><li>• Immobilier neuf</li><li>• Mandat de gestion</li><li>• Négociateurs immobiliers</li><li>• Offre produits et services immobilier</li><li>• Outils de souscription et d'administration</li><li>• PACLOC</li><li>• Procédures</li><li>• Réglementation</li><li>• Souscription</li><li>• TIMO</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Offre protection des biens et des personnes particulier</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Offre Homiris particuliers</li></ul>

# Animatrice/Animateur de réseaux partenaires

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
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Offre protection des biens et des personnes professionnel</li><li>• Services bancaires</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Offre Homiris professionnel et collectivités</li><li>• BAS (Bank as a service)</li><li>• Communication bancaire</li><li>• Flux</li><li>• Franchises</li><li>• Lissage de crédits immobiliers</li><li>• Modes d'amortissement</li><li>• Monétique</li><li>• Outils de tarification TAC et de pilotage</li><li>• Plan de financement</li><li>• Regroupement de crédits</li><li>• Solutions de paiement</li><li>• Tarification des entreprises</li><li>• Tarification des particuliers</li><li>• Tarification des professionnels/agri</li><li>• Tarification des services</li><li>• Taux d'intérêt</li><li>• Taux d'usure</li><li>• Techniques de crédit</li></ul>
Projet et innovation	<ul style="list-style-type: none"><li>• Innovation</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Techniques d'idéation</li></ul>
Qualité	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pilotage qualité</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestion de la qualité</li><li>• Normes et systèmes qualité</li><li>• Reporting qualité</li></ul>
Sécurité	<ul style="list-style-type: none"><li>• Réglementation HSE</li><li>• Secours à la personne</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Normes HSE</li><li>• Consignes de sécurité</li><li>• N° d'urgence</li><li>• SST</li><li>• Techniques et procédures d'évacuation</li></ul>

# Animatrice/Animateur de réseaux partenaires

*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
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sécurité des biens et des personnes</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conditions d'accès dans les locaux</li><li>• Discréction</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>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sécurité incendie</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Alerte incendie</li><li>• Cheminement d'évacuation</li><li>• Manipulation extincteurs</li></ul>
<b>SI &amp; DATA</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Suivi de performance</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analyses/Reporting dynamiques</li><li>• Suivi des performances des ciblages</li><li>• Utilisation outil de datavisualisation</li></ul>
<b>Stratégie</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Stratégie commerciale</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Stratégie de développement de business</li><li>• Stratégie de distribution</li><li>• Stratégie de vente</li></ul>

# Animatrice/Animateur de réseaux partenaires

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>Assertivité</b>  Capacité à exprimer ses pensées et ses besoins sans agressivité, sans passivité, sans manipulation	<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>
<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>• 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>

# Animatrice/Animateur de réseaux partenaires

SAVOIR ETRE	Définitions
<h3>Faire preuve de flexibilité</h3> <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>• 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>
<h3>Faire preuve d'esprit critique</h3> <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>
<h3>Innovation</h3> <p>Capacité à sortir du cadre existant en proposant des idées nouvelles qui conviennent aux clients et/ou à l'organisation - Se montrer ouvert et curieux à de nouvelles tendances - Développer des moyens nouveaux ou plus performants pour la réussite de l'organisation</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• J'identifie les aspects de mon activité qui ne fonctionnent pas ou qui pourraient être améliorés</li><li>• J'accorde du temps pour penser à de nouvelles solutions</li><li>• Je réinvente mes pratiques</li></ul>
<h3>Pédagogie</h3> <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>
<h3>Porter nos valeurs</h3> <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>
<h3>Savoir communiquer</h3> <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><li>• Je sais accompagner et être pédagogue</li><li>• Je sais impulser une dynamique</li></ul>