

Mon Métier de Gestionnaire support



Gestionnaire support



VOS ROLES ET VOS ENJEUX

Vous contribuez activement au bon fonctionnement des activités dans votre domaine de spécialisation. Vous apportez un support métier efficace pour faciliter l'accès aux informations et aux applications dans une démarche de qualité de service rendu. Vous menez les diagnostics adaptés aux besoins, conseillez et mettez en œuvre les réponses adéquates en lien étroit avec les entités, leurs utilisateurs et les services internes de la banque. Vous vous assurez du respect des normes et des procédures en vigueur dans la mise en œuvre des solutions retenues. Par votre engagement au service du collectif, vous portez la raison d'être et les valeurs du Groupe, et contribuez à leur rayonnement auprès de ses interlocuteurs.

VOS RESPONSABILITÉS

- Prendre en charge les demandes, identifier et comprendre les besoins des utilisateurs
- Travailler en synergie avec les entités et les services internes du groupe pour faciliter les choix et arbitrages à prendre
- Proposer des préconisations pertinentes et un support efficace à la réflexion
- Mettre en œuvre les solutions techniques et assurer le suivi au service du besoin et de l'expérience utilisateur
- Sécuriser les opérations confiées en veillant au respect des procédures et normes en vigueur

- Apporter soutien et assistance aux utilisateurs
- Communiquer les informations, partager et veiller à la bonne compréhension des interlocuteurs
- Soutenir le bon fonctionnement de l'activité et s'investir dans une dynamique de cohésion d'équipe
- Entretenir un réseau efficace au service du bon fonctionnement de l'entité
- Se former en permanence et développer les compétences pour pérenniser les qualités professionnelles et personnelles

Exemples de parcours pour y parvenir : Expérience dans les métiers du réseau, de l'exploitation, support

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





LES COMPÉTENCES		
SAVOIR-FAIRE	SAVOIRS	SAVOIR-ÊTRE
Conseil	Conformité	Apprendre à apprendre
Gestion	Durabilité	Assertivité
Maîtrise de risque	Langues	Être acteur du collectif
Orientation client interne	Middle & back office	Être centré client
Qualité	Projet et innovation	Être proactif
Support	Qualité	Être responsable
Travail en équipe	SI & DATA	Faire preuve de courage
		Faire preuve de flexibilité
		Faire preuve d'esprit critique
		Porter nos valeurs
		Savoir communiquer



SAVOIR-FAIRE	Définitions
Conseil	• Analyser et comprendre le contexte, identifier les besoins des clients internes • Établir des diagnostics, préconiser des solutions et veiller à leur bonne compréhension • Partager ses connaissances et son expérience, apporter l'éclairage nécessaire pour aider les choix d'orientation et la prise de décision
Gestion	• Comprendre et traiter l'information, valider sa cohérence et précision • Comprendre les procédures et utiliser les outils de gestion appropriés • Interagir avec les interlocuteurs concernés et traiter les dossiers dans un objectif d'efficacité, de conformité et de qualité de service rendu • Participer au reporting et transmettre les informations et éventuels dysfonctionnements
Maîtrise de risque	• Évaluer 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 œuvre • Accompagner le management et les équipes dans une gestion optimisée du risque pour sécuriser l'activité à l'échelle de l'entité • 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 • Consolider et renseigner les outils de contrôle dans une optique de veille et de suivi du bon fonctionnement de l'entité
Orientation client interne	• Être à l'écoute du client, comprendre le besoin et entretenir une relation de proximité basée sur la confiance • Apporter un soutien adapté à la situation, conseiller le client et mobiliser les compétences nécessaires pour répondre au besoin • 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
Qualité	• Structurer des propositions adaptées et performantes, garantir la qualité des livrables dans le respect de la conformité et des normes en vigueur • S'appuyer sur des indicateurs fiables, veiller au respect de la méthodologie et des procédures de contrôle pour garantir la pertinence des contrôles • Respecter et mettre en pratique la démarche qualité tout au long des étapes du projet ou de l'action menée • Intégrer les évolutions réglementaires des activités de son périmètre et les mettre en application en quotidien
Support	• S'assurer de la qualité et de la pertinence du support apporté à l'équipe et aux clients utilisateurs • Initier le traitement des dossiers, suivre leur gestion et accompagner les différents interlocuteurs dans un objectif de qualité et d'efficacité • Porter les évolutions des process et des outils et participer à leur mise en œuvre • Concevoir la documentation adaptée aux besoins dans son domaine, faciliter sa compréhension et animer sa communication



SAVOIR-FAIRE	Définitions
Travail en équipe	• Interagir dans un environnement pluridisciplinaire, identifier et mobiliser les spécialisations adéquates dans un objectif d'efficacité • S'investir dans la dynamique d'équipe, participer à la qualité des informations transmises et s'engager dans le bon fonctionnement au quotidien • Partager son expérience, transmettre son savoir et contribuer au développement des compétences de l'équipe • Développer et entretenir un réseau interne basé sur la confiance et la qualité de la relation

Gestionnaire support



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
Conformité	• Conformité LCB-FT	• Activités internationales • AMLFT • AMLFT expert - TACO • Déclaration de soupçon • Droits de communications • France • Maîtrise des outils de pilotage des experts • Outils de pilotage du réseau • Procédures LCB-FT-SFI - KYC • Procédures LCB-FT-SFI - KYT • Réglementation et n
	• Conformité réglementaire	• Certifications et formations réglementaires • Conformité fiscale • Directive MIF / RG AMF • Externalisation • Finance durable - ESG • MICA • Prestations essentielles externalisées, IOBSP... • Protection des investisseurs et transparence de marchés • Règlement MAR • Réglementation américaine • Réglementation FATCA, EAI & QI • RGPD • Veille réglementaire • Volcker, Dodd Franck Act
Durabilité	• Critères ESG	• Critères de gouvernance • Critères environnementaux • Critères sociaux
	• Enjeux sociaux et sociétaux	• Culture • Diversité • Égalité • Handicap • Inclusion • Précarité • Vivre ensemble
	• Environnement	• Climat • Décarbonation • Écologie • Pollution • Ressources naturelles

Gestionnaire support



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
	• Mutualisme	• Raison d'être et valeurs • Spécificités du modèle et ses axes d'évolutions • Structure organisationnelle
	• Politique et ambitions Groupe	• Agora et vie mutualiste
Langues	• Anglais	
Middle & back office	• 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
Projet et innovation	• MOA	
Qualité	• Pilotage qualité	• Gestion de la qualité • Normes & Systèmes Qualité • Reporting qualité
Sécurité	• Réglementation HSE	• Normes HSE
	• Secours à la personne	• Consignes de sécurité • 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 support



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
SI & DATA	• MOA	• Gestion de projets • MOA outils d'alimentation des dispositifs • MOA outils de suivi de la performance des dispositifs • MOA SI décisionnel • Pilotage projet visant à développer des outils de suivi de la performance des dispositifs • Proposition d'évolutions/recensement des besoins utilisateurs (données, outils d'exploitation)/diffusion de la connaissance • Proposition d'évolutions/recensement des besoins utilisateurs/accompagnement de la MOE dans l'implémentation des améliorations
	• MOA informatique	



SAVOIR ETRE	Définitions
Apprendre à apprendre 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	• 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 • Je modifie les comportements que j'adopte habituellement en phase d'apprentissage
Assertivité Capacité à exprimer ses pensées et ses besoins sans agressivité, sans passivité, sans manipulation	• J'instaure une communication basée sur des faits concrets et précis sans laisser la place à l'interprétation • Je confronte les interprétations, je m'intéresse à ce que pensent les autres et accepte le débat
Être acteur du collectif 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	• Je sais travailler et construire avec plusieurs interlocuteurs • J'adhère à un projet de groupe
Être centré client 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	• Je tiens compte de l'intérêt du client dans mes décisions • J'adapte ma posture en fonction de la personne en face
Être proactif 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	• Je suis capable de gérer des projets de manière proactive en identifiant les obstacles et en les surmontant • Je fais preuve d'anticipation en identifiant les tendances du marché et je propose des solutions novatrices
Être responsable 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	• J'analyse les situations et fais des choix en conséquence • Je suis autonome • Je prends de la hauteur sur les situations
Faire preuve de courage Capacité à affronter résolument les questions difficiles et dire ce qui doit être dit	• Je fais face aux objections et accepte les défis • En cas de désaccord, je canalise la situation et répond de manière appropriée



SAVOIR ETRE	Définitions
Faire preuve de flexibilité 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	• Je trouve des solutions différentes pour résoudre des problèmes complexes • Je m'adapte facilement à de nouvelles situations de travail • Je suis capable de travailler efficacement avec des personnes ayant des points de vue différents • J'ai conscience d'évoluer dans un environnement changeant et incertain
Faire preuve d'esprit critique 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	• Capacité à mobiliser ses savoirs, en autonomie, sur des opérations avancées dans un contexte stable • Capacité à analyser et transmettre à un niveau supérieur
Porter nos valeurs 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	• Je suis bienveillant et de bonne volonté dans mes pratiques et avec mes différents interlocuteurs • Je véhicule les valeurs du groupe dans mes pratiques
Savoir communiquer Capacité à écouter et comprendre - Savoir appréhender les différentes techniques de communication (écrit, oral, non-verbal), adapter sa communication et faire preuve de pédagogie	• Je sais faire preuve d'empathie • Je m'adapte à mon interlocuteur • Je choisis le canal de communication pertinent