

Guide

des métiers-repères de la banque



Les fiches métiers



Observatoire des métiers, des qualifications
et de l'égalité professionnelle entre les femmes
et les hommes dans la banque

Guide

des métiers-repères de la banque



Observatoire des métiers, des qualifications
et de l'égalité professionnelle entre les femmes
et les hommes dans la banque

Adresse et communication de l'Observatoire
BMEP • 18, rue La Fayette - 75009 Paris • 01 48 00 50 29

www.observatoire-metiers-banque.fr

Guide

des métiers-repères
de la banque



Avant-propos

Depuis sa création, l'Observatoire des métiers de la banque de l'AFB¹ s'applique à fournir de l'information sur les métiers du secteur bancaire via son site internet². Ainsi, des fiches métiers permettant de mieux identifier et caractériser les métiers-repères³ de la banque ont été créées et mises en ligne dès l'ouverture du site internet.

Afin de compléter les modes de diffusion et faciliter l'accès à l'information, l'Observatoire a souhaité regrouper toutes ces fiches métiers sur un support papier.

La présentation se déploie de la manière suivante :

- les emplois-types regroupés dans chaque métier-repère,
- la mission décrite en une ou deux phrases pour résumer le rôle principal du métier,
- les activités types pour appréhender le contenu du métier,
- l'environnement propre à l'exercice du métier,
- les formations initiales pressenties pour accéder au métier,
- le profil des compétences principales requises à l'exercice du métier,
- les mobilités possibles vers des métiers proches,
- les tendances générales d'évolution du métier.

Les informations contenues dans ces fiches métiers ne sont pas exhaustives. L'objectif étant d'offrir une information de base pour un large public, les salariés de la profession, les étudiants et les demandeurs d'emploi...

¹ AFB : Association Française des Banques, regroupe toutes les banques commerciales du secteur bancaire

² Site internet : www.observatoire-metiers-banque.fr

³ Il existe 26 « métiers-repères », tous définis par la Convention Collective de la banque

Avant-propos

Le nombre des métiers-repères défini par la branche est passé de 23 à 26 en 2011.
Ces métiers ont été regroupés en trois grands domaines :

--> **Métiers de la Force de Vente**

--> **Métiers du Traitement des Opérations**

--> **Métiers Fonctions Supports**

Répartition des effectifs par famille de métiers



Force de vente

Traitement des opérations

Fonctions supports

Année 2016.

Chacun des métiers-repères est analysé selon 7 critères :

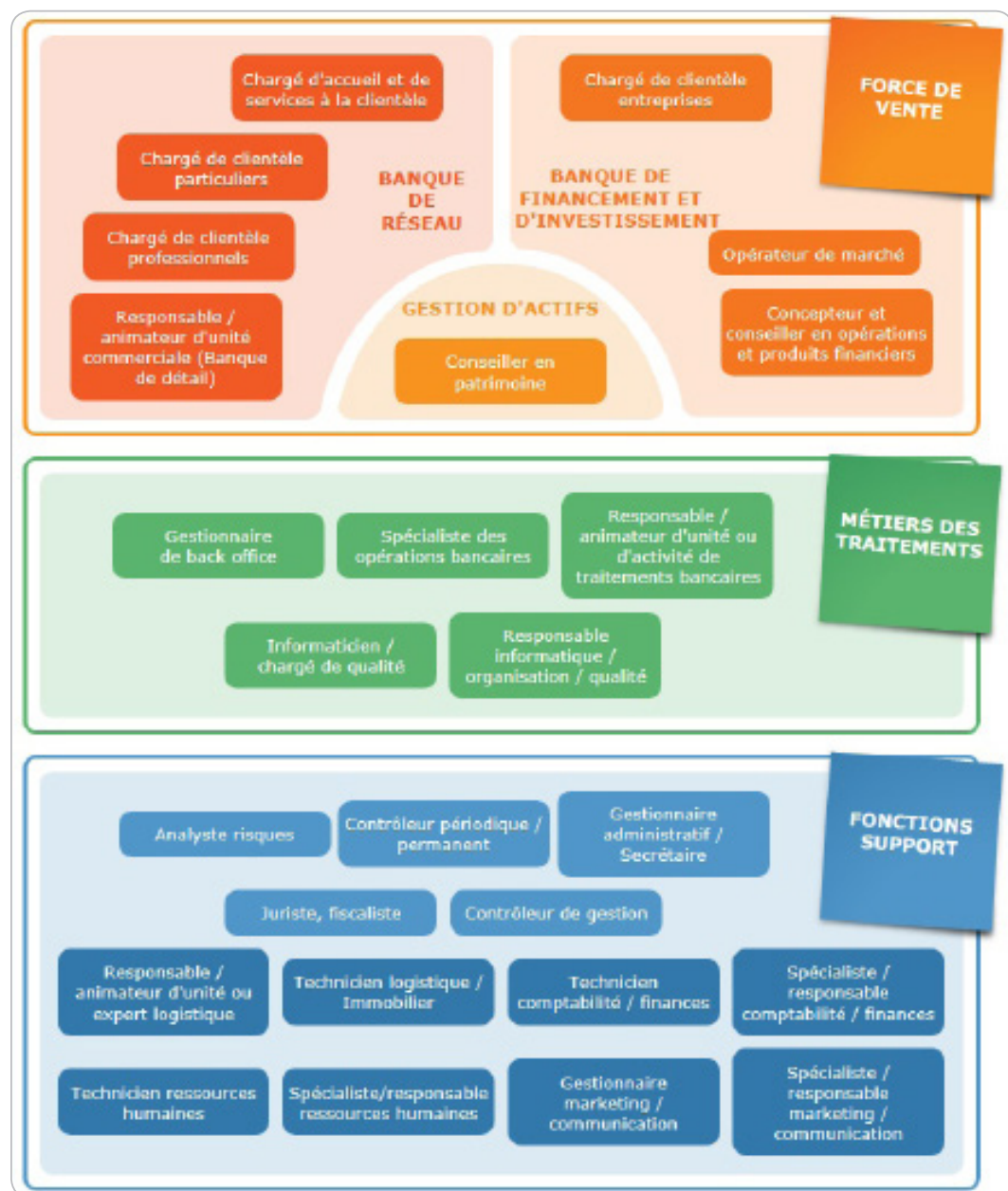
- Emploi-types
- Mission générale
- Activités
- Environnement
- Profil (formation initiale d'accès au métier et compétences)
- Mobilité principale
- Les tendances d'évolution générales du métier

Sommaire

Toutes les fiches des métiers-repères sont traitées dans cet ouvrage :

«FORCE DE VENTE».....	p. 9
● Chargé d'accueil et de services à la clientèle	p. 10
● Chargé de clientèle particuliers	p. 12
● Chargé de clientèle professionnels	p. 15
● Chargé de clientèle entreprises	p. 18
● Conseiller en patrimoine	p. 21
● Responsable / animateur d'unité commerciale	p. 24
● Concepteur ou conseiller en opérations et produits financiers	p. 28
● Opérateur de marché	p. 31
«TRAITEMENT DES OPÉRATIONS»	p. 35
● Gestionnaire de back office	p. 36
● Spécialiste des opérations bancaires	p. 38
● Responsable / animateur d'unité ou d'activité de traitements bancaires	p. 41
● Informaticien / chargé de qualité	p. 44
● Responsable informatique / organisation / qualité	p. 47
«FONCTIONS SUPPORTS».....	p. 51
● Contrôleur périodique / permanent	p. 52
● Analyste risques	p. 56
● Juriste / fiscaliste	p. 58
● Technicien des ressources humaines	p. 61
● Spécialiste / Responsable des ressources humaines	p. 63
● Gestionnaire administratif / secrétaire	p. 66
● Gestionnaire marketing / communication	p. 68
● Spécialiste / Responsable marketing / communication	p. 71
● Contrôleur de gestion	p. 74
● Technicien comptabilité / finances	p. 77
● Spécialiste / Responsable comptabilité / finances	p. 79
● Technicien logistique / immobilier	p. 81
● Responsable / animateur d'unité ou expert logistique.....	p. 83

Cartographie



Guide

des métiers-repères de
la banque

«FORCE DE VENTE»

- Chargé d'accueil et de services à la clientèle
- Chargé de clientèle particuliers
- Chargé de clientèle professionnels
- Chargé de clientèle entreprises
- Conseiller en patrimoine
- Responsable / animateur d'unité commerciale
- Concepteur ou conseiller en opérations et produits financiers
- Opérateur de marché



Observatoire des métiers, des qualifications
et de l'égalité professionnelle entre les femmes
et les hommes **dans la banque**

CHARGÉ D'ACCUEIL ET DE SERVICES À LA CLIENTÈLE

Emplois-types regroupés dans ce métier-repère

- Chargé(e) d'accueil
- Hôte(sse) d'accueil
- Guichetier(ère)
- Chargé(e) de service clientèle
- Chargé(e) de renfort commercial
- Assistant(e) commercial(e)
- Téléopérateur(trice)

**FORCE DE
VENTE**

Banque de réseau

Mission Générale

Le chargé d'accueil et de services à la clientèle est le premier contact du client en agence. Il accueille, renseigne et oriente la clientèle. Son activité est centrée sur la relation commerciale.

ACTIVITÉS

Activités principales

- Accueillir, renseigner, détecter les besoins et orienter la clientèle vers le bon interlocuteur
- Actualiser les fichiers commerciaux
- Organiser des rendez-vous pour les chargés de clientèle
- Réaliser des opérations de back office
- Assister, si nécessaire, le client dans la réalisation des opérations courantes
- Travailler en étroite collaboration avec les chargés de clientèle

Activité éventuelle

- Effectuer des ventes de produits et de services bancaires de base à partir d'un portefeuille de clientèle

ENVIRONNEMENT

Le chargé d'accueil et de services à la clientèle travaille en agence. Il travaille en étroite collaboration avec l'ensemble des conseillers de l'agence.

PROFIL

Formation initiale d'accès au métier

- Bac+1, Bac+2
- BTS Banque
- BTS MUC
- BTS NRC
- DUT Techniques de commercialisation



PROFIL

Compétences attendues

Connaissances - savoir

- Connaître les consignes de sécurité des biens et des personnes
- Connaître les procédures administratives et comptables
- Connaître les produits et services bancaires de base

Compétences comportementales - savoir-être

- Faire preuve de capacités relationnelles et de communication
- Mettre en application les méthodes et techniques commerciales
- Avoir le sens de l'initiative
- Savoir communiquer à l'écrit et à l'oral
- Savoir s'adapter
- Savoir écouter
- Savoir travailler en équipe

Compétences opérationnelles - savoir-faire

- Anticiper les besoins des clients et apporter une réponse adaptée aux attentes
- Conseiller le client dans ses opérations bancaires de base
- Savoir gérer les situations d'urgence

Compétences numériques

Socle de compétences minimales en numérique commun à tous les métiers-repères

MOBILITÉ

- Chargé de clientèle particuliers
- ...

Tendances d'évolution du métier

- Métier pouvant connaître des positionnements différents selon les zones géographiques d'une part et les stratégies d'entreprises d'autre part.
- Métier en cours de transformation impacté par la relation en ligne et la baisse de fréquentation des agences.
- Métier de passage vers les fonctions du réseau pour les jeunes entrant dans le métier commercial.
- Évolution des compétences pour partie vers des compétences de nature commerciale.
- Évolution vers une diversification des tâches.
- Concurrence multi-sectorielle forte sur les métiers commerciaux.
- L'évolution de ce métier doit être examinée en relation avec celle du métier de chargé de clientèle particuliers.

CHARGÉ DE CLIENTÈLE PARTICULIERS

Emplois-types regroupés dans ce métier-repère

- Conseiller clientèle particuliers
- Conseiller assurance
- Chargé de développement clientèle particuliers
- Téléconseiller...

FORCE DE VENTE

Banque de réseau

Mission Générale

Le chargé de clientèle particuliers est un des principaux interlocuteurs du client avec sa banque. À l'écoute de ses besoins, il le conseille sur les produits et les services pour répondre au mieux à ses attentes.

ACTIVITÉS

- Détecter les besoins des clients et proposer des solutions de financement
- Promouvoir et vendre les produits et services bancassurance aux particuliers
- Conseiller la clientèle en termes d'investissement et de placement en l'orientant si nécessaire vers d'autres interlocuteurs au sein de la banque
- Gérer et développer un portefeuille de clients particuliers
- Assurer le suivi de l'évolution du client
- Identifier les risques financiers (fraude fiscale, blanchiment...)
- Négocier les conditions financières et mettre en place les garanties
- Instruire les demandes de crédit et en évaluer les risques
- Prospecter de nouveaux clients
- Réaliser certaines opérations de back office
- Suivre les évolutions réglementaires, juridiques, fiscales, spécifiques au secteur bancaire
- Actualiser les fichiers commerciaux

ENVIRONNEMENT

Le chargé de clientèle particuliers travaille en agence. Il est rattaché hiérarchiquement au responsable du marché des particuliers de l'agence qui peut être le responsable de l'agence si l'unité est petite.

PROFIL

Formation initiale d'accès au métier

- Bac+1, Bac+2
- BTS Banque
- BTS MUC
- BTS NRC
- DUT Techniques de commercialisation
- Bac+ 3 licence professionnelle Assurance Banque Finance



PROFIL

Compétences attendues

Connaissances - savoir

- Avoir une bonne connaissance des techniques de marketing et de communication
- Avoir une bonne culture générale économique et financière
- Connaître le tissu économique local
- Connaître les consignes de sécurité des biens et des personnes
- Connaître les notions de base de la gestion patrimoniale
- Connaître les procédures administratives et comptables
- Connaître la réglementation bancaire, juridique, fiscale relative à son activité
- Maîtriser les caractéristiques des services, produits bancaires et assurance à destination des particuliers
- Maîtriser les techniques de financements courants et ceux de l'immobilier
- Maîtriser les techniques de l'analyse des risques financiers
- Maîtriser les techniques de négociation commerciale
- Maîtriser les techniques de vente et de prospection

Compétences comportementales - savoir-être

- Avoir le sens de l'initiative
- Savoir prendre des décisions
- Savoir s'adapter
- Être orienté résultats
- Faire preuve de méthode et de rigueur
- Savoir analyser et synthétiser
- Savoir communiquer à l'écrit et à l'oral
- Savoir écouter
- Savoir convaincre
- Faire preuve de capacités relationnelles et de communication
- Savoir planifier et organiser sa charge de travail
- Savoir travailler en équipe
- Faire preuve de pédagogie

Compétences opérationnelles - savoir-faire

- Anticiper les besoins des clients et apporter une réponse adaptée aux attentes
- Conduire et conclure un entretien commercial en face à face ou à distance
- Conduire une démarche de prospection
- Conduire une négociation commerciale
- Détecter les risques financiers (fraude fiscale, blanchiment...)
- Rédiger des rapports d'activité
- Savoir gérer les conflits avec les clients
- Savoir gérer les situations d'urgence
- Savoir tisser et entretenir un réseau de relations
- Maîtriser les risques liés à l'e-réputation
- Maîtriser les outils digitaux et les outils collaboratifs

Compétences numériques

Socle de compétences minimales en numérique commun à tous les métiers-repères

CHARGÉ DE CLIENTÈLE PARTICULIERS

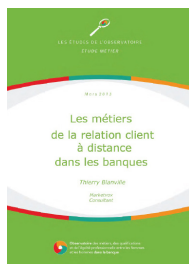
MOBILITÉ

- Chargé de clientèle professionnels
- Conseiller en patrimoine
- Responsable/animateur d'unité commerciale
- ...

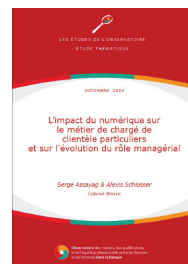
Tendances d'évolution du métier

- Reconfiguration du métier en cours liée à l'impact du numérique. Deux possibilités d'évolution :
 - le chargé de clientèle particuliers se spécialise pour adopter un rôle d'expert,
 - le chargé de clientèle particuliers adopte un rôle de "super-généraliste".
- Évolution des compétences au regard notamment du niveau d'information de la clientèle et des activités de banque en ligne.
- Complémentarité en termes de compétences à examiner entre les activités de la relation commerciale en face à face et les relations commerciales à distance.

cf. l'étude : Les métiers de la relation client à distance dans les banques.



cf. l'étude : L'impact du numérique sur le métier de chargé de clientèle particuliers et l'évolution du rôle managérial.



Emplois-types regroupés dans ce métier-repère

- Conseiller clientèle professionnels
- Chargé d'affaires professionnels
- Conseiller de clientèle professions indépendantes
- Chargé de clientèle professions libérales
- Chargé de clientèle particuliers-professionnels...

FORCE DE VENTE

Banque de réseau

Mission Générale

Le chargé de clientèle professionnels accompagne et aide les clients professionnels (professions libérales, commerçants, artisans...) dans le développement de leurs activités.

ACTIVITÉS

- Promouvoir et vendre les produits et services bancassurance aux professionnels
- Conseiller la clientèle en termes d'investissement et de placement en l'orientant si nécessaire vers d'autres interlocuteurs au sein de la banque
- Gérer et développer un portefeuille de clients professionnels
- Assurer le suivi de l'évolution du client
- Vérifier la qualité des informations comptables et financières
- Identifier les risques financiers (fraude fiscale, blanchiment...)
- Négocier les conditions financières et mettre en place les garanties
- Instruire les demandes de crédit et en évaluer les risques
- Prospecter de nouveaux clients
- Suivre les évolutions réglementaires, juridiques, fiscales, spécifiques au secteur bancaire
- Actualiser les fichiers commerciaux
- Entretenir des relations avec les professionnels par la tenue de points réguliers
- Gérer les opérations en anomalie ou les facilités de caisse (comptes débiteurs, découverts autorisés...).

ENVIRONNEMENT

Responsable le plus souvent d'un secteur géographique, il passe beaucoup de temps en rendez-vous et rencontre ses clients sur leur lieu de travail. Afin d'être en cohérence avec les objectifs fixés, il travaille en synergie avec les chargés de clientèle particuliers et les conseillers en patrimoine. Il est également en constante relation avec les services du siège pour les opérations de prêt, de financement, d'épargne et de crédit-bail...

PROFIL

Formation initiale d'accès au métier

- Bac+2 - avec expérience en tant que chargé de clientèle particuliers
- Bac+4/5 - diplômes d'écoles de commerce
- Bac+5 en banque / finance

Compétences attendues

Connaissances - savoir

- Avoir une bonne connaissance des techniques de marketing et de communication
- Avoir une bonne culture générale économique et financière
- Connaître la réglementation bancaire, juridique et fiscale relative à son activité
- Connaître le secteur d'activité des clients
- Connaître le tissu économique local
- Connaître les consignes de sécurité des biens et des personnes
- Connaître les procédures administratives et comptables
- Maîtriser l'anglais
- Maîtriser le droit fiscal des entreprises
- Maîtriser les caractéristiques des services, produits bancaires et assurance à destination des professionnels
- Maîtriser les techniques de financement et l'analyse des risques financiers
- Maîtriser les techniques de négociation commerciale
- Maîtriser les techniques de vente et de prospection

Compétences comportementales - savoir-être

- Avoir le sens de l'initiative
- Savoir prendre des décisions
- Savoir s'adapter
- Être orienté résultats
- Faire preuve de méthode et de rigueur
- Savoir analyser et synthétiser
- Savoir communiquer à l'écrit et à l'oral
- Savoir écouter
- Savoir convaincre
- Faire preuve de capacités relationnelles et de communication
- Savoir planifier et organiser sa charge de travail
- Savoir travailler en équipe
- Faire preuve de pédagogie

Compétences opérationnelles - savoir-faire

- Anticiper les besoins des clients et apporter une réponse adaptée aux attentes
- Conduire et conclure un entretien commercial en face à face ou à distance
- Conduire une démarche de prospection
- Conduire une négociation commerciale
- Détecter les risques financiers (fraude fiscale, blanchiment...)
- Rédiger des rapports d'activité
- Savoir gérer les conflits avec les clients
- Savoir gérer les situations d'urgence



PROFIL

- Savoir tisser et entretenir un réseau de relations
- Maîtriser les risques liés à l'e-réputation
- Maîtriser les outils digitaux et les outils collaboratifs

Compétences numériques

Socle de compétences minimales en numérique commun à tous les métiers-repères

MOBILITÉ

- Chargé de clientèle entreprises
- Conseiller en patrimoine
- Responsable / animateur d'unité commerciale
- ...

Tendances d'évolution du métier

- Métier comportant un niveau de connaissance technique et de compétences important dans la relation commerciale avec le client.
- Métier qui doit s'adapter à l'impact du numérique, à l'évolution de la réglementation et à la maîtrise des risques opérationnels.
- Dans certains cas ce métier peut s'orienter vers une expertise ou un rôle de "super généraliste".

CHARGÉ DE CLIENTÈLE ENTREPRISES

Emplois-types regroupés dans ce métier-repère

- Chargé d'affaires entreprises
- Chargé de relations commerce international
- Responsable clientèle entreprises
- Chargé de clientèle PME-PMI
- Chargé de clientèle grandes entreprises
- Technico-commercial entreprises
- Conseiller clientèle institutions/Associations
- Chargé de développement clientèle entreprises...

FORCE DE VENTE
Banque de financement et d'investissement

Mission Générale

Le chargé de clientèle entreprises conseille et fidélise des entreprises réalisant un chiffre d'affaires important. Il est amené à faire la promotion et la vente des produits et services bancaires pour le compte de la banque. Il propose des services bancaires regroupant des placements ou des produits touchant des stratégies de gestion financière des immobilisations. Il gère les demandes de financement par prêts bancaires et propose aussi des produits d'assurance.

ACTIVITÉS

- Promouvoir et vendre les produits et services de bancassurance aux entreprises (ex : la couverture de change, l'affacturage)
- Conseiller la clientèle en termes d'investissement et de placement en l'orientant, si nécessaire, vers d'autres interlocuteurs au sein de la banque
- Gérer les opérations en anomalie ou les facilités de caisse (comptes débiteurs, découverts autorisés...)
- Instruire les demandes de crédit et en évaluer les risques
- Négocier les conditions financières et mettre en place les garanties
- Analyser les bilans des entreprises pour maîtriser les risques des financements accordés (fraude fiscale, blanchiment, défaut, faillite...).
- Faire un suivi du réseau d'apporteurs d'affaires (courtiers, avocats, notaires ...).
- Participer aux commissions d'octroi de crédit
- Gérer et développer, par de la prospection, le portefeuille de clients « entreprises »
- Assurer le suivi de l'évolution des clients
- Entretenir des relations avec les entreprises par la tenue de points réguliers

ENVIRONNEMENT

Il peut être amené à travailler dans des centres d'affaires lorsqu'il s'agit d'une clientèle nationale ou internationale, ce qui peut impliquer des déplacements fréquents.

Le chargé de clientèle entreprises est en relation permanente avec les directions financières des entreprises : trésorerie, gestion actif/passif, comptabilité...

Il travaille souvent avec ses confrères appartenant à d'autres établissements bancaires dans le cadre de syndicats ou de pools bancaires.

En interne, il est en relation avec toutes les directions opérationnelles (international, marchés, financements spécialisés...) et avec également de nombreuses directions fonctionnelles (risques, juridique, comptabilité et fiscalité,...)

Acteur majeur du développement commercial, il collabore avec les concepteurs et conseillers en opérations et produits financiers afin de répondre de manière optimale aux besoins des clients.



PROFIL

Formation initiale d'accès au métier

- Bac + 2 : BTS banque, DUT techniques de commercialisation
- Bac + 3 : licence professionnelle
- Bac + 4 : master 1, spécialisé en banque/finance
- Bac + 5 : master 2, master spécialisé en banque/finance (École de commerce, université)

Compétences attendues

Connaissances - savoir

- Maîtriser les caractéristiques des services et des produits bancaires et assurance à destination des entreprises
- Maîtriser les techniques de financement et de l'analyse des risques financiers
- Connaître le secteur économique considéré
- Maîtriser la réglementation bancaire, juridique et fiscale relative à son activité
- Maîtriser les techniques de négociation commerciale
- Maîtriser les techniques de vente et de prospection
- Maîtriser l'anglais
- Maîtrise de l'analyse financière

Compétences comportementales - savoir-être

- Savoir analyser et synthétiser
- Savoir s'adapter
- Savoir écouter
- Savoir communiquer à l'écrit et à l'oral
- Savoir convaincre
- Être orienté résultats
- Avoir le sens de l'initiative
- Savoir prendre des décisions
- Faire preuve de capacités relationnelles et de communication
- Savoir planifier et organiser sa charge de travail
- Faire preuve de pédagogie

Compétences opérationnelles - savoir-faire

- Anticiper les besoins des clients et apporter une réponse adaptée aux attentes
- Conduire et conclure un entretien commercial en face à face ou à distance
- Conduire une démarche de prospection
- Conduire une négociation commerciale
- Détecter les risques financiers (fraude fiscale, blanchiment...)
- Rédiger des rapports d'activité
- Savoir gérer les conflits avec les clients
- Savoir gérer les situations d'urgence
- Savoir tisser et entretenir un réseau de relations
- Maîtriser les risques liés à l'e-réputation
- Maîtriser les outils digitaux et les outils collaboratifs

Compétences numériques

Socle de compétences minimales en numérique commun à tous les métiers-repères

MOBILITÉ

Les perspectives d'évolution du chargé de clientèle entreprises sont essentiellement orientées vers la filière commerciale.

Après quelques années d'expérience, deux pistes s'offrent à lui :

- l'évolution hiérarchique vers un poste à responsabilité (chargé de mission, responsable de division, de département),
- ou la spécialisation produits ou marchés : chef de produit, gestionnaire de patrimoine ou analyste crédit.

Tendances d'évolution du métier

- Évolution importante des compétences notamment en termes d'analyse financière. Approche d'un niveau d'expertise.
- Ce métier se décline à un niveau différent dans la banque de détail.

cf. l'étude : Les métiers de la Banque de Financement et d'Investissement



Emplois-types regroupés dans ce métier-repère

- Conseiller en gestion ou développement de patrimoine
- Conseiller en gestion de fortune
- Gérant de portefeuille sous mandat
- Conseiller clientèle privée
- Conseiller de patrimoine financier...

FORCE DE VENTE

Gestion d'actifs

Mission Générale

Le conseiller en patrimoine est un professionnel spécialisé dans la gestion d'actifs de la clientèle. Depuis, une dizaine d'année, ce métier s'est beaucoup développé. Il fait appel à des compétences étendues, suite aux nombreuses règles juridiques et fiscales et à la multiplication des produits financiers.

ACTIVITÉS

- Analyser le patrimoine de ses clients et établir un diagnostic
- Détecter les besoins des clients et proposer des solutions de financement
- Promouvoir et vendre des produits et des services bancaires à vocation patrimoniale
- Conseiller la clientèle en termes d'investissement et de placement
- Gérer et développer un portefeuille à fort potentiel patrimonial
- Assurer le suivi de l'évolution du client
- Identifier et analyser les risques financiers (fraude fiscale, blanchiment...)
- Négocier les conditions financières et mettre en place les garanties
- Entretenir des relations avec les investisseurs et gestionnaires financiers
- Apporter son expertise aux chargés de clientèle
- Coordonner son activité avec les chargés de clientèle
- Prospecter de nouveaux clients
- Suivre les évolutions réglementaires, juridiques, fiscales, spécifiques au secteur bancaire
- Actualiser les fichiers commerciaux

ENVIRONNEMENT

Selon les structures, il peut être rattaché à la direction du réseau ou à la direction financière.

PROFIL

Formation initiale d'accès au métier

- Bac + 5 Master en gestion de patrimoine
- Bac+4/5, École de commerce

PROFIL

Compétences attendues

Connaissances - savoir

- Avoir une bonne connaissance des techniques de marketing et de communication
- Avoir une bonne culture générale économique et financière
- Connaître la réglementation bancaire, juridique et fiscale
- Connaître le secteur d'activité des clients
- Connaître le tissu économique local
- Connaître les consignes de sécurité des biens et des personnes
- Connaître les procédures administratives et comptables
- Connaître parfaitement les marchés financiers et des tendances de l'économie
- Maîtriser le droit patrimonial (régimes matrimoniaux, successions...)
- Maîtriser les caractéristiques des services, produits bancaires et assurance à destination des particuliers
- Maîtriser les produits d'investissement et de placement
- Maîtriser les techniques de financement de l'immobilier
- Maîtriser les techniques de l'analyse des risques financiers
- Maîtriser les techniques de négociation commerciale
- Maîtriser les techniques de vente et de prospection

Compétences comportementales - savoir-être

- Avoir le sens de l'initiative
- Savoir prendre des décisions
- Savoir s'adapter
- Être orienté résultats
- Faire preuve de méthode et de rigueur
- Savoir analyser et synthétiser
- Savoir communiquer à l'écrit et à l'oral
- Savoir écouter
- Savoir convaincre
- Faire preuve de capacités relationnelles et de communication
- Savoir planifier et organiser sa charge de travail
- Savoir travailler en équipe
- Faire preuve de pédagogie

Compétences opérationnelles - savoir-faire

- Anticiper les besoins des clients et apporter une réponse adaptée aux attentes
- Conduire et conclure un entretien commercial en face à face ou à distance
- Conduire une négociation commerciale
- Savoir établir un bilan patrimonial
- Proposer des montages de placements complexes
- Rédiger des rapports d'activité
- Savoir gérer les conflits avec les clients
- Savoir gérer les situations d'urgence
- Savoir tisser et entretenir un réseau de relations
- Maîtriser les risques liés à l'e-réputation
- Maîtriser les outils digitaux et les outils collaboratifs

Compétences numériques

Socle de compétences minimales en numérique commun à tous les métiers-repères



MOBILITÉ

- Responsable / animateur d'unité commerciale
- Responsable d'un service dédié à la gestion de patrimoine
- Conseiller en gestion de fortune
- ...

Tendances d'évolution du métier

- Forte concurrence de ce métier sur le marché.
- Métier en pleine évolution (impact de la réglementation de Bâle III, recherche de l'optimisation fiscale des clients).
- Les exigences vis-à-vis des conseillers en patrimoine vont augmenter, alors même que les produits risquent d'être de plus en plus standardisés. Ces exigences vont sans doute faire évoluer dans les prochaines années le métier de conseiller en patrimoine. Les grandes lignes de cette évolution devraient être les suivantes :
 - un conseiller conquérant : le conseiller en patrimoine va devoir de plus en plus renouveler sa clientèle,
 - un généraliste expert : la maîtrise d'oeuvre d'expert par le conseiller en patrimoine devra s'améliorer,
 - un découvreur : le conseiller en patrimoine devra encore plus découvrir l'environnement de son client, mais aussi celui des actifs, l'environnement juridique et fiscal,
 - un multiculturel : les sociétés et les clientèles vont évoluer. Pour pénétrer les différents milieux et pour trouver des prescripteurs, il faudra varier ses savoir-faire.
 - un animateur de réseaux de prescripteurs de capitaux à gérer : le conseiller en patrimoine va devoir développer et multiplier ses contacts et ses réseaux pour collecter des dépôts.

cf. l'étude : Le métier de conseiller en patrimoine



RESPONSABLE / ANIMATEUR D'UNITE COMMERCIALE

Emplois-types regroupés dans ce métier-repère

- Responsable d'agence
- Directeur d'agence
- Directeur d'agence particuliers, professionnels
- Directeur de centre d'affaires
- Responsable point de vente
- Responsable de groupes d'agences
- Responsable d'agence entreprises
- Responsable d'une équipe de téléconseillers
- Responsable de la plate-forme téléphonique
- Responsable d'implantation à l'étranger...

FORCE DE VENTE

Banque de réseau

Mission Générale

Financier, commercial, responsable d'équipe, gestionnaire, le responsable / animateur d'unité commerciale endosse plusieurs rôles. Avec son équipe il développe l'activité de son agence dans son secteur géographique.

ACTIVITÉS

Activités techniques

- Définir un plan d'action de développement de l'unité
- Maîtriser les équilibres financiers et les risques de l'unité
- Assurer le développement de l'unité sur les différents marchés
- Prendre en charge la gestion d'une partie du portefeuille clientèle
- Veiller au respect des consignes de sécurité
- Veiller au respect des règles de conformité
- Maîtriser les risques des financements accordés
- Accompagner les conseillers sur les montages financiers complexes
- Former ses collaborateurs à l'évolution réglementaire et aux nouveaux produits
- Assurer des relations avec des interlocuteurs privilégiés
- Détecter les besoins des clients et proposer des solutions de financement
- Identifier et analyser les risques financiers (fraude fiscale, blanchiment...)
- Négocier les conditions financières et mettre en place les garanties
- Suivre les évolutions réglementaires, juridiques, fiscales, spécifiques au secteur bancaire
- Traiter les litiges entre ses collaborateurs et les clients
- Mettre en œuvre les orientations stratégiques

Activités managériales

- Définir les objectifs des collaborateurs
- Répartir les tâches et assurer l'organisation de l'unité
- Animer et organiser les réunions internes
- Procéder aux entretiens annuels et fixer les objectifs à atteindre
- Repérer et définir les besoins en formation des collaborateurs
- Coordonner les activités de prospection
- Veiller à la maintenance des installations

ENVIRONNEMENT

Il fait appel à l'ensemble des services fonctionnels et des experts du siège pour mieux servir sa clientèle.



ENVIRONNEMENT

Il est en contact avec la municipalité, les organisations professionnelles en tant que représentant de la banque au niveau local.

PROFIL

Formation initiale d'accès au métier

- Formation bancaire interne (BP Banque, ITB)
- Bac +5 - Master de management - École de commerce

Compétences attendues

Connaissances - savoir

- Avoir une bonne connaissance des techniques de marketing et de communication
- Avoir une bonne culture générale économique et financière
- Connaître la réglementation bancaire, juridique et fiscale relative sur son activité
- Connaître la stratégie, le fonctionnement et l'organisation de l'établissement bancaire
- Connaître le tissu économique local
- Connaître les consignes de sécurité des biens et des personnes
- Connaître les outils et les techniques de gestion RH
- Connaître les procédures administratives et comptables
- Connaître les techniques d'animation, d'organisation et de communication
- Maîtriser l'analyse et le traitement de l'information comptable et financière
- Maîtriser les techniques de gestion et d'organisation d'une entité
- Maîtriser le droit fiscal des entreprises
- Maîtriser les caractéristiques des services, produits bancaires et assurance sur son périmètre
- Maîtriser les techniques de financement courant et ceux de l'immobilier
- Maîtriser les techniques de l'analyse des risques financiers
- Maîtriser les techniques de management
- Maîtriser les techniques de négociation commerciale
- Maîtriser les techniques de vente et de prospection
- Maîtriser l'anglais

Compétences comportementales - savoir-être

- Avoir le sens de l'initiative
- Savoir prendre des décisions
- Savoir s'adapter
- Être orienté résultats
- Faire preuve de méthode et de rigueur
- Faire preuve de leadership et d'autorité
- Faire preuve de responsabilité
- Savoir analyser et synthétiser
- Savoir écouter
- Savoir convaincre
- Faire preuve de capacités relationnelles et de communication
- Savoir maîtriser son stress
- Savoir planifier et organiser sa charge de travail
- Savoir travailler en équipe
- Faire preuve de pédagogie

PROFIL

- Savoir anticiper
- Savoir communiquer à l'écrit et à l'oral
- Savoir analyser et synthétiser
- Etre force de proposition
- Savoir prioriser ses activités
- Comprendre et maîtriser les enjeux de transformation
- Savoir dialoguer avec les IRP
- Savoir prendre du recul
- Savoir prendre en compte les enjeux collectifs
- Savoir gérer les différences interculturelles
- Savoir représenter l'entreprise
- Savoir conduire des politiques de changement
- Savoir détecter les risques psycho-sociaux

Compétences opérationnelles - savoir-faire

- Anticiper les besoins des clients et apporter une réponse adaptée aux attentes
- Conduire des entretiens d'appréciations
- Conduire et conclure un entretien commercial en face à face ou à distance
- Conduire une négociation commerciale
- Définir un plan de développement de son entité
- Déléguer et évaluer
- Encadrer/animer une équipe
- Développer et évaluer des compétences et détecter des potentiels
- Diffuser la culture de la satisfaction client, la culture lean, la culture digitale au sein de ses équipes
- Mettre en œuvre des procédures et des règles
- Optimiser la gestion de l'ensemble des moyens humains et matériels
- Savoir gérer des projets
- Porter et relayer la stratégie, le fonctionnement et l'organisation de l'établissement bancaire
- Rédiger des rapports d'activité
- Savoir gérer les conflits avec les clients
- Savoir analyser un process et l'optimiser, en maîtrisant le risque
- Savoir utiliser et piloter des indicateurs de pilotage
- Porter des objectifs de productivité
- Savoir mettre en place des dispositifs d'amélioration continue et les plans de développements associés des collaborateurs
- Savoir gérer les situations d'urgence
- Savoir mobiliser son équipe
- Savoir manager à distance
- Savoir piloter une unité commerciale et faire preuve de vigilance stratégique
- Savoir tisser et entretenir un réseau de relations
- Maîtriser les risques liés à l'e-réputation
- Maîtriser les outils digitaux et les outils collaboratifs

Compétences numériques

Socle de compétences minimales en numérique commun à tous les métiers-repères



MOBILITÉ

- Spécialiste / Responsable marketing / communication
- Contrôleur périodique / permanent
- ...

Tendances d'évolution du métier

- Réflexions à avoir sur le nombre d'agences à terme (regroupement, réorganisation...).
- Évolution à attendre en termes de contenu d'activité suite à des réorganisations.
- Évolution des compétences en termes de management liée à l'impact du numérique, le manager devra :
 - adopter un rôle de coach auprès de son équipe,
 - faciliter l'accès à l'information et la partager avec son équipe,
 - donner de l'autonomie à son équipe,
 - promouvoir l'innovation participative.
- Plus spécifiquement, en termes de compétences, le manager devra être en mesure de maîtriser les outils digitaux et développer ses capacités d'écoute et de pédagogie.

cf. l'étude : L'impact du numérique sur le métier de chargé de clientèle particuliers et l'évolution du rôle managérial



CONCEPTEUR ET CONSEILLER EN OPÉRATIONS ET PRODUITS FINANCIERS

Emplois-types regroupés dans ce métier-repère

- Monteur négociateur d'opérations financières
- Ingénieur recherche marchés financiers
- Chargé d'affaires financements spécialisés
- Ingénieur financier
- Chargé d'affaires produits financiers
- Chargé d'affaires fusion-acquisition
- Négociateur crédits export
- Analyste industriel
- Ingénieur conseil
- Ingénieur d'affaires
- Responsable de zone géographique...

FORCE DE VENTE

Banque de financement et d'investissement

Mission Générale

Les concepteurs et conseillers en opérations et produits financiers aident les entreprises à se financer ou à se développer. Pour cela, ils sont amenés à élaborer des instruments financiers complexes à partir d'outils de base que sont les actions et obligations (sous-jacents), afin de permettre aux entreprises de lever des fonds sur les marchés ou d'effectuer des opérations de croissance externe. Ils interviennent ainsi sur des opérations diverses portant sur les fusions-acquisitions, les financements par actions dits ECM (Equity Capital Market), ou encore sur les financements par obligations dits DCM (Debt Capital Market) mais également des opérations de titrisation.

ACTIVITÉS

- Conseiller les entreprises d'un point de vue stratégique pour renforcer leur position dans un secteur particulier
- Concevoir des produits et des instruments financiers complexes
- Conseiller les entreprises en émission de valeurs mobilières
- Contrôler les opérations effectuées
- Détecter les besoins des clients et proposer des solutions de financement
- Élaborer un plan de financement
- Estimer le risque des transactions en investissements
- Négocier les conditions financières et mettre en place les garanties
- Proposer des solutions en fusion acquisition adaptées à la stratégie de développement du client
- Suivre les évolutions réglementaires, juridiques, fiscales spécifiques au secteur considéré (automobile, institutions financières, industrie, télécommunication...)
- Élaborer des modèles mathématiques et informatiques permettant de mettre en œuvre la stratégie d'investissement
- Acheter ou vendre des produits financiers sur la base d'analyses financières

ENVIRONNEMENT

Le concepteur et conseiller en opérations et produits financiers travaille en front office. Son environnement peut être sensiblement différent selon la fonction qu'il exerce :

Opérateur sur les marchés d'actions et obligations

Il travaille généralement dans deux départements de la BFI (Banque de Financement et d'Investissement), à savoir : ECM (Equity Capital Market) et DCM (Debt capital market).



CONCEPTEUR ET CONSEILLER EN OPÉRATIONS ET PRODUITS FINANCIERS

ENVIRONNEMENT

Spécialiste en fusion-acquisition

Il travaille sur des secteurs spécifiques (automobile, institutions financières, industrie, télécommunication...). Il est souvent amené à opérer à l'étranger.

Spécialiste en investissements alternatifs

Il travaille le plus souvent au sein d'une équipe dédiée aux "hedge funds".

PROFIL

Formation initiale d'accès au métier

- Bac+5 École de commerce, École d'ingénieurs spécialisation finances

Compétences attendues

Connaissances - savoir

- Maîtriser les produits dérivés
- Maîtriser le fonctionnement des marchés financiers
- Maîtriser les modèles mathématiques
- Maîtriser les techniques de vente et de prospection
- Maîtriser les techniques de négociation commerciale
- Maîtriser les techniques de financement et de l'analyse des risques financiers
- Maîtriser l'anglais

Compétences comportementales - savoir-être

- Savoir maîtriser son stress
- Être disponible
- Savoir analyser et synthétiser
- Faire preuve de capacités relationnelles et de communication
- Être force de proposition
- Savoir s'adapter
- Être mobile
- Savoir communiquer à l'écrit et à l'oral
- Savoir écouter
- Savoir convaincre
- Faire preuve de méthode et de rigueur

Compétences opérationnelles - savoir-faire

- Anticiper les besoins des clients et apporter une réponse adaptée aux attentes
- Conduire une négociation commerciale
- Définir un plan de développement stratégique
- Savoir gérer les situations d'urgence
- Proposer des montages financiers complexes
- Rédiger des rapports d'activité

Compétences numériques

Socle de compétences minimales en numérique commun à tous les métiers-repères

CONCEPTEUR ET CONSEILLER EN OPÉRATIONS ET PRODUITS FINANCIERS

MOBILITÉ

Au fil de l'expertise acquise, le concepteur de produits financiers peut évoluer vers des postes complémentaires au savoir-faire technique développé.

Les métiers envisageables sont donc ceux qui exploitent les produits financiers :

- analyste crédits,
- analyste risques (ingénierie financière), voire Opérateur de marché.

S'il dispose d'une fibre commerciale les postes suivants peuvent également s'ouvrir à son profil :

- chargé de clientèle entreprises,
- chef de produit.

Tendances d'évolution du métier

- Tensions qui pourraient apparaître sur des métiers de niche et du fait d'une concurrence des établissements non soumis à la CRD4
- Métier soumis aux variations conjoncturelles et aux impacts renforcés des réglementations bancaires applicables aux BFI.

cf. l'étude : Les métiers de la Banque
de Financement et d'Investissement



Emplois-types regroupés dans ce métier-repère

- Vendeur produits de marché (sales)
- Négociateur produits de marché (trader)
- Originateur
- Opérateur transactions marché
- Responsable de tables de marchés (responsables desk)
- Arbitragiste..

FORCE DE VENTE
Banque de
financement et
d'investissement

Mission Générale

L'opérateur de marché réalise des opérations financières de placement, de couverture ou de spéculation, en suivant en permanence les évolutions du marché et en analysant les opportunités d'achat ou de vente. Il opère pour le compte de l'établissement pour lequel il travaille (Institutions bancaires, société de bourse, société de courtage) ou pour le compte de son portefeuille clients, composé d'entreprises, de collectivités territoriales, de personnes fortunées, ou d'institutionnels. Il procède à l'achat ou à la vente au meilleur prix en fonction des anticipations rationnelles des agents qu'il détermine, et de sa connaissance des fondamentaux de l'économie réelle. Il peut également jouer le rôle d'intermédiaire entre les deux parties d'un contrat d'achat/vente.

ACTIVITÉS

- Suivre les indices de référence des marchés et les données macro/micro économiques pour dégager des tendances et anticiper ainsi les évolutions.
- Recueillir toutes informations utiles provenant des analystes financiers, des chartistes ou encore des économistes pour fonder sa décision d'achat/vente en ayant une assurance raisonnable.
- Intervenir sur les marchés (ordres d'achat ou de vente) pour le compte de son établissement financier (gestion en compte propre) ou des clients (gestion pour compte de tiers)
- Conseiller la clientèle en termes d'investissement et de placement.
- Effectuer des offres de cotation pour acheter et vendre en fonction des impératifs de gestion et limites imposées.
- Contrôler les opérations effectuées.
- Entretenir des relations avec les vendeurs et les négociateurs en participant à l'élaboration de produits financiers complexes destinés au marché dans le cadre notamment d'introduction en bourse, d'émission d'emprunts obligataires ou de titrisation.
- Négocier avec les intermédiaires les conditions de placement et d'emprunt de capitaux.
- Utiliser de manière constante les outils modernes de traitement de l'information quantitative et qualitative.
- Développer des outils performants d'arbitrage et des modèles d'aide à la décision.

ENVIRONNEMENT

L'opérateur de marché travaille dans les salles de marchés d'un établissement bancaire et financier, société d'investissement ou d'une société de bourse.

PROFIL

Formation initiale d'accès au métier

- Bac+5, formation grandes écoles de commerce et ingénieur complétée idéalement par une spécialisation en gestion des risques financiers
- Bac+5, Master banque/ finance gestion des risques (spécialisation finances, statistiques, mathématiques appliquées, modélisation)

Compétences attendues

Connaissances - savoir

- Connaître le fonctionnement des marchés financiers
- Avoir une culture économique et géopolitique des marchés
- Maîtriser les modèles mathématiques financiers
- Connaître les systèmes de communication et d'information (Bloomberg, Reuters)
- Maîtriser l'anglais et éventuellement d'autres langues

Compétences comportementales - savoir-être

- Faire preuve de capacités relationnelles et de communication
- Savoir maîtriser son stress
- Savoir analyser et synthétiser
- Savoir prendre des décisions rapidement
- Savoir anticiper
- Savoir communiquer à l'écrit et à l'oral
- Savoir prioriser ses activités
- Être disponible
- Savoir planifier et organiser son travail
- Avoir le sens de l'initiative

Compétences opérationnelles - savoir-faire

- Anticiper les besoins des clients et apporter une réponse adaptée aux attentes
- Conduire une négociation commerciale
- Définir un plan de développement stratégique
- Savoir gérer les situations d'urgence
- Proposer des montages financiers complexes
- Rédiger des rapports d'activité

Compétences numériques

Socle de compétences minimales en numérique commun à tous les métiers-repères

MOBILITE

En front office (salle de marchés), les possibilités d'évolution hiérarchique sont assez limitées. Si celle-ci est possible, l'opérateur de marché pourra légitimement postuler en tant que Responsable de Front Office.

Dans la majorité des cas, l'opérateur de marché se tournera vers des métiers connexes à son expertise :

- analyste financier,
- analyste économique voire gestionnaire de portefeuilles.

Il pourra également se diriger vers des fonctions de :

- concepteur de produits financiers
- ou d'analyste risques où son expérience en salle de marchés pourra être valorisée.

Tendances d'évolution du métier

- Les métiers de la BFI dont celui d'opérateur de marché peuvent s'attendre à un nouvel essor en raison de la redéfinition des activités de la BFI.
- Malgré une tendance en apparence négative, certains signes sont encourageants, notamment sur le marché français. Les métiers de la BFI se sont naturellement adaptés au nouveau business model de leur activité.

cf. l'étude : Les métiers de la Banque de Financement et d'Investissement



Guide

des métiers-repères de
la banque

«TRAITEMENT DES OPÉRATIONS»

- Gestionnaire de back office
- Spécialiste des opérations bancaires
- Responsable / Animateur d'unité ou d'activité de traitements bancaires
- Informaticien / Chargé de qualité
- Responsable Informatique / Organisation / Qualité



Observatoire des métiers, des qualifications
et de l'égalité professionnelle entre les femmes
et les hommes **dans la banque**

Emplois-types regroupés dans ce métier-repère

- Opérateur de traitements bancaires
- Technicien de back-office
- Gestionnaire flux
- Chargé de service après-vente
- Chargé de recouvrement ou de précontentieux...

TRAITEMENTS DES OPERATIONS

Mission Générale

Le gestionnaire de back office enregistre et réalise les opérations administratives sous-jacentes aux actions commerciales menées dans les agences bancaires.

ACTIVITÉS

- Assurer le traitement des opérations bancaires et comptables
- Effectuer le suivi administratif et comptable lié à l'activité
- Exercer une fonction de contrôle et d'alerte sur les incidents
- Gérer les outils monétiques
- Informer la clientèle du traitement des opérations
- Initier les procédures de recouvrement et de contentieux
- Veiller au bon fonctionnement des applicatifs informatiques nécessaires à l'activité
- Traiter les réclamations des clients
- Suivre et gérer les dossiers de succession des clients
- Effectuer des opérations d'achat et ou de vente de titres
- Assurer la gestion de documents numérisés

ENVIRONNEMENT

Il travaille en équipe dans des unités de production réparties sur l'ensemble du territoire d'exploitation de la banque.

Il est en contact avec tous ceux qui interviennent dans la circulation des données à traiter.

Il peut être en contact direct avec la clientèle dans le cadre de l'après-vente et des services technico-commerciaux.

PROFIL

Formation initiale d'accès au métier

- Bac+1 avec une formation en alternance ou continue interne de la banque.
- Bac+2 BTS Banque / DUT GEA (Gestion des Entreprises et des Administrations)



PROFIL

Compétences attendues

Connaissances - savoir

- Connaître la stratégie, le fonctionnement et l'organisation de l'établissement bancaire
- Connaître les opérations et transactions sur les applicatifs de gestion
- Connaître les procédures administratives et comptables
- Connaître les techniques de base de relation et de contact avec la clientèle
- Maîtriser l'anglais
- Maîtriser les caractéristiques des services, produits bancaires et assurance sur son périmètre
- Maîtriser les connaissances juridiques de base concernant la réalisation des prêts et des garanties sur son périmètre

Compétences comportementales - savoir-être

- Faire preuve de méthode et de rigueur
- Faire preuve de capacités relationnelles et de communication
- Savoir planifier et organiser sa charge de travail
- Savoir travailler en équipe
- Savoir communiquer à l'écrit et à l'oral

Compétences opérationnelles - savoir-faire

- Savoir détecter les dysfonctionnements
- Respecter les règles et les procédures
- Savoir gérer les situations d'urgence

Compétences numériques

Socle de compétences minimales en numérique commun à tous les métiers-repères

MOBILITÉ

- Spécialiste des opérations bancaires
- Responsable / animateur d'unité ou d'activité de traitements bancaires
- Chargé de clientèle particuliers
- Chargé de clientèle professionnels
- ...

Tendances d'évolution du métier

- Métier à forte reconfiguration du fait des impacts technologiques et organisationnels.
- Montée en compétence rapide parallèle à une baisse des effectifs depuis plusieurs années.
- Les évolutions en cours se situent principalement sur :
 - les regroupements des activités ou l'externalisation,
 - la poursuite de l'automatisation et de la numérisation poussée des documents,
 - un niveau d'expertise élevé.

Emplois-types regroupés dans ce métier-repère

- Gestionnaire de back-office international
- Gestionnaire de back-office marchés
- Gestionnaire de back-office grandes entreprises
- Gestionnaire de middle-office (siège ou réseau)
- Gestionnaire de trésorerie
- Expert des opérations bancaires...

**TRAITEMENTS
DES
OPÉRATIONS**

Mission Générale

Le spécialiste des opérations bancaires enregistre et réalise les opérations administratives spécialisées sur un ou plusieurs produits de financement ou de marché, sous-jacentes aux actions commerciales menées en front office.

ACTIVITÉS

Les métiers de back office des produits de financement

- Gérer les opérations administratives du financement d'opérations spécifiques (commerce international...)
- Assurer le contrôle préalable des opérations avant la livraison des actifs traités
- Gérer les bases d'informations permanentes sur les clients, les conditions de compte et les réglementations
- Mettre en place un crédit documentaire
- Mettre en œuvre les opérations avec l'étranger (crédit documentaire et garanties internationales)
- Mettre en place et suivre les crédits immobiliers et à la consommation
- Mobiliser des créances exports des clients
- Prendre des garanties et des cautions et les administrer

Les métiers de back office des produits de marché

- Traiter les opérations post marché en prenant en charge les transactions après leur conclusion en front office sur les marchés
- Assurer la conservation des actifs
- Assurer le règlement livraison des actifs traités
- Comptabiliser les opérations

Les métiers du middle office

- Assurer en amont de la transaction un support direct des marchés
- Apporter de l'information au front office sur les volumes d'activités, les risques et les limites
- Apporter des réponses aux clients sur leurs requêtes post-marché
- Assurer en situation de post-marché une mission de contrôle et de vérification des transactions
- Effectuer des rapprochements entre les données du back office et du front office
- Élaborer des tableaux de bords pour le front office
- Mettre en place des schémas de traitement administratif pour les nouveaux produits



ENVIRONNEMENT

Il travaille en équipe dans des unités de production réparties sur l'ensemble du territoire d'exploitation de la banque.

Il est en contact avec tous ceux qui interviennent dans la circulation des données à traiter.

Il peut être en contact direct avec la clientèle dans le cadre de l'après-vente et des services technico-commerciaux.

PROFIL

Formation initiale d'accès au métier

- Bac+1 avec une formation en alternance ou continue interne de la banque.
- Bac+2 BTS Banque / DUT GEA (Gestion des Entreprises et des Administrations)

Les métiers de back office des produits de financement

Compétences attendues

Connaissances - savoir

- Connaître le droit commercial, les contrats français et internationaux et le droit des garanties et des assurances
- Maîtriser l'anglais
- Maîtriser les mécanismes du négoce sur les matières premières et leur mode de couverture

Compétences comportementales - savoir-être

- Faire preuve de méthode et de rigueur
- Faire preuve de capacités relationnelles et de communication
- Savoir maîtriser son stress
- Savoir communiquer à l'écrit et à l'oral

Compétences opérationnelles - savoir-faire

- Appréhender les normes étrangères sur des marchés spécifiques
- Détecter les dysfonctionnements
- Mettre en application les règles et les procédures
- Savoir gérer les situations d'urgence

Les métiers de back office des produits de marché

Compétences attendues

Connaissances - savoir

- Maîtriser les phases de contrôle préalables avant la conclusion des transactions
- Maîtriser la filière des opérations des transactions de produits de marchés
- Maîtriser les produits et les risques concernant le traitement des produits de gré à gré

Compétences comportementales - savoir-être

- Être rigoureux et précis
- Faire preuve de capacités relationnelles et de communication
- Savoir maîtriser son stress
- Savoir analyser et synthétiser
- Savoir communiquer à l'écrit et à l'oral

PROFIL

Compétences opérationnelles - savoir-faire

- Savoir gérer les opérations de règlement livraison des actifs traités

Les métiers du middle office

Compétences attendues

Connaissances - savoir

- Connaître la réglementation des marchés financiers et de la fiscalité
- Maîtriser l'anglais
- Connaître les calculs financiers, les méthodes de valorisation et l'analyse statistique

Compétences comportementales - savoir-être

- Faire preuve de méthode et de rigueur
- Faire preuve de capacités relationnelles et de communication
- Savoir maîtriser son stress
- Savoir communiquer à l'écrit et à l'oral

Compétences opérationnelles - savoir-faire

- Détecter les risques potentiels

Compétences numériques

Socle de compétences minimales en numérique commun à tous les métiers-repères

MOBILITÉ

- Responsable / animateur d'unité ou d'activité de traitements bancaires
- ...

Tendances d'évolution du métier

- Métier à haut niveau de connaissances et de compétences techniques.



RESPONSABLE / ANIMATEUR D'UNITÉ OU D'ACTIVITÉ DE TRAITEMENTS BANCAIRES

Emplois-types regroupés dans ce métier-repère

- Responsable de back-office
- Animateur d'équipe de back-office
- Responsable de back-office international
- Responsable de back-office marchés
- Responsable de back-office grandes entreprises
- Responsable de middle-office
- Animateur service après-vente
- Responsable recouvrement ou précontentieux...

TRAITEMENTS DES OPERATIONS

Mission Générale

Le responsable / animateur d'unité ou d'activité de traitements bancaires encadre une équipe qui assure le traitement administratif et comptable des opérations bancaires.

ACTIVITÉS

Activités techniques

- Superviser et contrôler les transactions et opérations comptables
- Veiller au respect des règles de conformité
- Détecter et analyser les risques financiers (fraude fiscale, blanchiment...)
- Actualiser les outils et procédures de l'unité
- Organiser et suivre le contrôle interne
- Suivre les évolutions réglementaires, juridiques, fiscales, spécifiques au secteur bancaire
- Traiter les litiges entre ses collaborateurs et les clients
- Travailler en étroite collaboration avec les chargés de clientèle
- Former ses collaborateurs à l'évolution réglementaire et les nouveaux produits
- Veiller à la qualité de processus de son unité

Activités managériales

- Manager l'équipe de l'unité
- Définir les objectifs des collaborateurs
- Répartir les tâches et assurer l'organisation de l'unité
- Animer et organiser les réunions internes
- Procéder aux entretiens annuels et fixer les objectifs à atteindre
- Repérer et définir les besoins en formation des collaborateurs
- Coordonner les activités de l'unité

ENVIRONNEMENT

Il travaille dans des unités de production réparties sur l'ensemble du territoire d'exploitation de la banque.

Il est en contact avec tous les membres de son équipe et est l'interlocuteur de la direction centrale.

RESPONSABLE / ANIMATEUR D'UNITÉ OU D'ACTIVITÉ DE TRAITEMENTS BANCAIRES

PROFIL

Formation initiale d'accès au métier

- Bac+4/5 en banque finance
- Bac+5 Master en gestion - École supérieure de commerce - École supérieure de gestion

Compétences attendues

Connaissances - savoir

- Connaître la réglementation bancaire relative à son activité
- Connaître la stratégie, le fonctionnement et l'organisation de l'établissement bancaire
- Connaître les opérations et transactions sur les applicatifs de gestion
- Connaître les outils et les techniques de gestion RH
- Connaître les procédures administratives et comptables
- Connaître les réglementations de base en termes juridiques, fiscales
- Maîtriser les techniques de gestion et d'organisation d'une entité
- Maîtriser l'anglais
- Maîtriser les caractéristiques des services, produits bancaires et assurance sur son périmètre
- Maîtriser les connaissances juridiques de base concernant la réalisation des prêts et des garanties sur son périmètre

Compétences comportementales - savoir-être

- Avoir le sens de l'initiative
- Savoir prendre des décisions
- Faire preuve de méthode et de rigueur
- Savoir communiquer à l'écrit et à l'oral
- Savoir analyser et synthétiser
- Faire preuve de leadership et d'autorité
- Être force de proposition
- Faire preuve de responsabilité
- Savoir prioriser ses activités
- Savoir écouter
- Savoir planifier et organiser la charge de travail
- Savoir travailler en équipe
- Savoir s'adapter
- Savoir dialoguer avec les IRP
- Savoir manager à distance
- Savoir prendre du recul
- Savoir prendre en compte les enjeux collectifs
- Savoir gérer les différences interculturelles
- Savoir représenter l'entreprise
- Comprendre et maîtriser les enjeux de transformation
- Savoir conduire les politiques de changement
- Savoir détecter les risques psycho-sociaux

Compétences opérationnelles - savoir-faire

- Conduire des entretiens d'appréciations
- Déléguer et évaluer
- Encadrer/animer une équipe
- Savoir mobiliser une équipe



RESPONSABLE / ANIMATEUR D'UNITÉ OU D'ACTIVITÉ DE TRAITEMENTS BANCAIRES

PROFIL

- Développer, évaluer des compétences et détecter des potentiels
- Diffuser la culture de la satisfaction client, la culture lean, la culture digitale au sein de ses équipes
- Mettre en application des procédures et des règles
- Optimiser la gestion de l'ensemble des moyens humains et matériels
- Savoir gérer des projets
- Rédiger des rapports d'activité
- Savoir gérer les situations d'urgence
- Porter et relayer la stratégie, le fonctionnement et l'organisation de l'établissement bancaire
- Savoir optimiser un process et l'optimiser, en maîtrisant le risque
- Savoir utiliser des indicateurs de pilotage
- Porter des objectifs de productivité
- Savoir mettre en place des dispositifs d'amélioration continue et les plans de développements associés des collaborateurs
- Maîtriser les outils digitaux

Compétences numériques

Socle de compétences minimales en numérique commun à tous les métiers-repères

MOBILITÉ

Parcours et métiers connexes

- Conseiller en patrimoine
- Responsable / animateur d'unité commerciale
- Responsable informatique / organisation / qualité
- ...

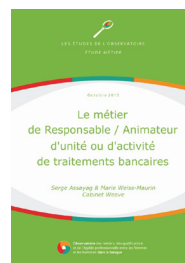
Évolutions professionnelles possibles

- horizontales : même type de responsabilités sur un périmètre différent
- verticales : responsabilités managériales plus larges, extension du périmètre
- transverses : autres types de responsabilités, non managériales (projet...)

Tendances d'évolution du métier

- Évolution quantitative liée aux autres postes de back-office en forte restructuration
- La dimension managériale prend le pas sur la dimension technique et doit intégrer l'impact du numérique dans l'environnement de travail.

cf. l'étude : Le métier de Responsable / Animateur d'unité ou d'activité de traitements bancaires



INFORMATICIEN / CHARGÉ DE QUALITÉ

Emplois-types regroupés dans ce métier-repère

- Technicien d'études informatiques
- Analyste programmeur
- Développeur applicatifs
- Développeur système d'information
- Analyste exploitation
- Technicien système d'information
- Ingénieur/spécialiste système d'information
- Webmaster
- Technicien support informatique
- Chargé de sécurité informatique
- Homologateur
- Administrateur système d'information
- Chargé de qualité/méthode...

**TRAITEMENTS
DES
OPERATIONS**

Mission Générale

L'informaticien contribue à faire évoluer en permanence les systèmes informatiques de la banque en fonction des objectifs stratégiques ainsi que des évolutions technologiques et réglementaires. Il doit faire preuve de vigilance quant à la gestion des risques liés à l'utilisation de l'informatique. Le chargé de qualité aide à l'amélioration des procédés internes de l'entreprise.

ACTIVITÉS

Informaticien

- Informer, conseiller et assister les utilisateurs sur les outils informatiques
- Assurer la performance maximale et la disponibilité des outils informatiques
- Assurer la sécurité des transactions en ligne et la signature électronique
- Automatiser les opérations
- Contrôler le bon fonctionnement de l'automatisation des opérations
- Contribuer à faire évoluer en permanence les systèmes informatiques
- Trouver des solutions informatiques adaptées aux différents produits financiers
- Veiller à la sécurité du système informatique

Chargé de qualité

- Communiquer sur les objectifs qualité, les processus nouveaux
- Contribuer à l'élaboration des démarches qualités de l'entreprise
- Formaliser et mettre à jour la documentation qualité (procédures internes, guides des bonnes pratiques et manuels, référentiels et autres outils)
- Participer à la définition d'indicateurs et mettre en œuvre des actions de suivi de la qualité (audits terrain, visites, évaluations...)
- Prendre en compte les besoins des responsables d'équipes et des salariés
- Proposer des améliorations dans les pratiques et les procédures internes
- Rédiger les rapports d'audits terrain de notes de synthèse et préconiser les améliorations individuelles ou collectives

ENVIRONNEMENT

Informaticien

Il est en contact permanent avec l'ensemble des services de la banque.

Il peut travailler dans une agence ou plus fréquemment dans une direction des systèmes d'information.

Chargé de qualité

Il dépend du responsable qualité, qui travaille en association avec la direction générale.



PROFIL

Formation initiale d'accès au métier

- Bac+3 informatique
- Bac+3 formation spécialisée en gestion de qualité

Informaticien

Compétences attendues

Connaissances - savoir

- Connaître les outils informatiques d'exploitation bancaire
- Connaître les concepts et architectures du système d'information et de communication
- Connaître les langages de programmation
- Connaître les outils informatiques et numériques
- Maîtriser le pilotage, l'organisation et la gestion des évolutions du système d'information
- Maîtriser les méthodes de développement de logiciels
- Maîtriser les principes de conception d'une interface utilisateur
- Maîtriser les techniques de modélisation et d'analyse des besoins
- Maîtriser les techniques de test et d'intégration

Compétences comportementales - savoir-être

- Savoir s'adapter
- Faire preuve de méthode et de rigueur
- Savoir analyser et synthétiser
- Savoir écouter
- Savoir communiquer à l'écrit et à l'oral
- Faire preuve de capacités relationnelles et de communication

Compétences opérationnelles - savoir-faire

- Administrer un système de base de données
- Élaborer et mettre en œuvre un plan tests
- Modéliser et concevoir les architectures techniques du système d'information
- Programmer dans différents environnements informatiques
- Savoir adapter les besoins des utilisateurs aux produits existants
- Savoir appliquer les architectures logicielles et / ou matérielles appropriées
- Savoir expliquer et communiquer la conception et le développement d'un système d'information
- Savoir identifier et appliquer l'expertise nécessaire pour résoudre des problèmes d'interopérabilité

Chargé de qualité

Compétences attendues

Connaissances - savoir

- Connaître les normes de qualité

Compétences comportementales - savoir-être

- Savoir s'adapter
- Faire preuve de méthode et de rigueur
- Savoir analyser et synthétiser
- Savoir écouter
- Savoir communiquer à l'écrit et à l'oral
- Faire preuve de capacités relationnelles et de communication

INFORMATICIEN / CHARGÉ DE QUALITÉ

PROFIL

Compétences opérationnelles - savoir-faire

- Savoir lire un plan qualité et l'appliquer dans son contexte

Compétences numériques

Socle de compétences minimales en numérique commun à tous les métiers-repères

MOBILITÉ

- Responsable Informatique / Organisation / Qualité
- ...

Tendances d'évolution du métier

- Forte demande de profils d'experts liés à un changement technologique important (cloud, web2.0, virtualisation...).
- Augmentation des niveaux de compétences qui nécessitent des formations régulières.
- Tension au recrutement sur les profils d'experts et d'architectes de réseau.
- Concurrence des autres secteurs d'activité professionnelle.



Emplois-types regroupés dans ce métier-repère

- Chef de projet
- Responsables études et développement
- Responsable maîtrise d'ouvrage
- Organisateur
- Responsable technique/production
- Responsable de domaines
- Responsable relations clients S.I.
- Responsable bureautique
- Responsable support informatique
- Responsable sécurité informatique
- Responsable exploitation
- Responsable organisation
- Responsable qualité/méthode...

TRAITEMENTS DES OPERATIONS

Mission Générale

Véritable chef d'orchestre, le responsable informatique traduit les besoins de l'entreprise en solutions informatiques. De l'élaboration du projet à la mise en oeuvre, ses missions requièrent des compétences aussi bien techniques que managériales.

Le responsable qualité participe à l'élaboration de la politique qualité de l'entreprise. Il en assure la gestion, la mise en place et le suivi.

ACTIVITÉS

Responsable informatique

- Définir et mettre en œuvre les actions liées aux contrats de sous traitance
- Définir et superviser la politique du système d'information de l'entité
- Garantir la sécurité du système informatique
- Mener des études et des analyses pour identifier les besoins et/ou les dysfonctionnements de l'entreprise
- Sélectionner les prestataires extérieurs éventuels
- Superviser les relations avec les prestataires et partenaires extérieurs

Responsable organisation

- Analyser les effets de la modernisation sur les conditions de travail
- Concevoir, préparer et accompagner les processus de changement
- Définir les politiques d'organisation générale pour renforcer la productivité et la qualité des modes de fonctionnement
- Gérer l'implantation et la mise en service de matériels, de postes de travail et la diffusion des technologies nouvelles
- Veiller à l'optimisation et de l'environnement de travail
- Suivre les évolutions générales de la structure de l'entreprise (organigramme, circuits d'information, système de gestion...)

Responsable qualité

- Garantir la qualité des produits et des services proposés par l'entreprise
- Participer à la prévention des risques
- Participer à l'élaboration de la politique qualité de l'entreprise en assurant la gestion la mise en place et le suivi
- Assurer la veille réglementaire technologique pour l'entreprise
- Concevoir et mettre à jour les manuels qualité
- Animer et superviser des séminaires de formation à la qualité

ACTIVITÉS

Activités managériales

- Manager l'équipe
- Définir les objectifs des collaborateurs
- Répartir les tâches et assurer l'organisation de l'unité
- Animer et organiser les réunions internes
- Procéder aux entretiens annuels et fixer les objectifs à atteindre
- Repérer et définir les besoins en formation des collaborateurs
- Coordonner les activités de l'unité

ENVIRONNEMENT

Responsable informatique

- Il est en contact permanent avec l'ensemble des services de la banque et les prestataires extérieurs si besoin.

Responsable organisation / qualité

- Il travaille en étroite collaboration avec les acteurs concernés dans l'entreprise.

PROFIL

Formation initiale d'accès au métier

- Bac+4/5 ingénieurs informatique
- Bac+4/5 ingénieurs qualité logistique industrielle / organisation.

Une formation complémentaire en finance est de plus en plus recherchée.

Certaines banques proposent des formations informatiques pour les personnes maîtrisant les mécanismes financiers.

Responsable informatique

Compétences attendues

Connaissances - savoir

- Connaître les outils informatiques d'exploitation bancaire
- Connaître les concepts et architectures du système d'information et de communication
- Connaître les langages de programmation
- Connaître les outils informatiques et numériques
- Maîtriser le pilotage, l'organisation et la gestion des évolutions du système d'information
- Maîtriser les méthodes de développement de logiciels
- Maîtriser les principes de conception d'une interface utilisateur
- Maîtriser les techniques de modélisation et d'analyse des besoins
- Maîtriser les techniques de test et d'intégration

Compétences comportementales - savoir-être

- Avoir le sens de l'initiative
- Savoir prendre des décisions



PROFIL

- Faire preuve de méthode et de rigueur
- Faire preuve de leadership et d'autorité
- Faire preuve de responsabilité
- Savoir écouter
- Savoir communiquer à l'écrit et à l'oral
- Savoir planifier et organiser la charge de travail
- Savoir travailler en équipe
- Etre force de proposition
- Savoir prioriser ses activités
- Savoir s'adapter
- Savoir prendre du recul
- Savoir prendre en compte les enjeux collectifs
- Savoir gérer les différences interculturelles
- Savoir représenter l'entreprise
- Savoir conduire des politiques de changement
- Savoir détecter les risques psycho-sociaux

Compétences opérationnelles - savoir-faire

- Anticiper les évolutions fonctionnelles et techniques
- Conduire des entretiens d'appréciations
- Déléguer et évaluer
- Encadrer/animer une équipe
- Évaluer des compétences et détecter des potentiels
- Évaluer les risques SIC (système information et communication)
- Mettre en œuvre des procédures et des règles
- Mettre en œuvre la gestion des risques dans les systèmes d'information
- Optimiser la gestion de l'ensemble des moyens humains et matériels
- Rédiger des rapports d'activité

Responsable organisation / qualité**Compétences attendues****Compétences comportementales - savoir-être**

- Avoir le sens de l'initiative
- Savoir prendre des décisions
- Faire preuve de méthode et de rigueur
- Faire preuve de leadership et d'autorité
- Faire preuve de responsabilité
- Savoir écouter
- Savoir communiquer à l'écrit et à l'oral
- Savoir planifier et organiser la charge de travail
- Savoir travailler en équipe
- Etre force de proposition
- Savoir prioriser ses activités
- Savoir s'adapter
- Savoir prendre du recul
- Savoir prendre en compte les enjeux collectifs

PROFIL

- Savoir gérer les différences interculturelles
- Savoir représenter l'entreprise
- Savoir conduire des politiques de changement
- Savoir détecter les risques psycho-sociaux

Compétences opérationnelles - savoir-faire

- Conduire des entretiens d'appréciations
- Déléguer et évaluer
- Encadrer/animer une équipe
- Évaluer des compétences et détecter des potentiels
- Mettre en œuvre des procédures et des règles
- Mettre en œuvre la gestion des risques dans les systèmes d'information
- Mettre en œuvre une démarche qualité
- Optimiser la gestion de l'ensemble des moyens humains et matériels
- Rédiger des rapports d'activité
- Savoir rendre compte de son activité
- Savoir utiliser les applicatifs de gestion spécifiques à l'activité

Compétences numériques

Socle de compétences minimales en numérique commun à tous les métiers-repères

MOBILITÉ

- Directeur informatique
- Directeur qualité
- ...

Tendances d'évolution du métier

- Métiers qui connaissent des évolutions fortes et rapides et qui nécessitent des formations adaptées.
- Besoin de plus en plus important de compétences relatives à la gestion de projet.



Guide

des métiers-repères de
la banque

«SUPPORTS»

- Contrôleur périodique / permanent
- Analyste risques
- Juriste / Fiscaliste
- Technicien des ressources humaines
- Spécialiste / Responsable des ressources humaines
- Gestionnaire administratif / secrétaire
- Gestionnaire marketing et de la communication
- Spécialiste / Responsable marketing / communication
- Contrôleur de gestion
- Technicien comptabilité / finances
- Spécialiste / Responsable comptabilité / finances
- Technicien logistque / immobilier
- Responsable / animateur d'unité ou expert logistique



Observatoire des métiers, des qualifications
et de l'égalité professionnelle entre les femmes
et les hommes **dans la banque**

Emplois-types regroupés dans ce métier-repère

- Chargé du contrôle périodique (auditeur, inspecteur)
- Auditeur interne (domaines non financiers)
- Chargé du contrôle permanent (contrôleur)
- Responsable de la conformité et/ou du contrôle interne
- Responsable du contrôle périodique
- Responsable du contrôle permanent
- Déontologue
- Chargé de la conformité
- Responsable de la sécurité financière
- Chargé de la sécurité financière

SUPPORTS

Mission Générale

Le contrôle interne est constitué du contrôle permanent et du contrôle périodique. Bien que différents et indépendants l'un de l'autre, ces deux types de contrôle sont complémentaires et permettent de mesurer les risques et la rentabilité des activités bancaires.

ACTIVITÉS

Contrôleur périodique (inspecteur, auditeur interne...)

- Contrôler sur place et sur pièces les procédures internes
- S'assurer que les risques et la sécurité des opérations bancaires soient maîtrisés
- Contrôler le dispositif de contrôle interne afin de vérifier sa fiabilité et sa pertinence
- Évaluer l'efficacité des outils de gestion et de contrôle notamment et de l'entité auditée
- Établir un diagnostic avec une formalisation des axes d'amélioration / recommandations
- Réaliser un suivi de la mise en œuvre des recommandations par l'entité auditée
- Définir un plan d'audit annuel en prenant en compte les exigences réglementaires, le suivi des recommandations, la cartographie des risques et les demandes des organes exécutifs et délibérants
- Contrôler l'efficacité du dispositif de contrôle interne et de gestion des risques de la banque
- Réaliser des contrôles périodiques sur place et sur pièces afin d'évaluer la sincérité des documents et des procédures mises en place
- Mesurer la fiabilité et l'intégrité des informations financières communiquées
- Apprécier le respect des réglementations et lois en vigueur de la part des collaborateurs de la banque
- Assurer le suivi de la mise en œuvre effective des recommandations validées

Contrôleur permanent (chargé de conformité, contrôleur interne...)

- Identifier et assurer une veille sur le périmètre de conformité
- Réaliser une cartographie des risques de non-conformité afin d'identifier les dispositifs de maîtrise des risques et les plans d'action à mettre en place
- Procéder à la transposition des dispositions réglementaires liées à la conformité dans les outils et les procédures internes de la banque
- Mettre en œuvre un plan de contrôle spécifique aux risques de non-conformité
- Réaliser des missions de contrôle
- Collecter les incidents liés aux risques de non-conformité
- Organiser des formations à l'attention des salariés de la banque afin de les sensibiliser aux problématiques du moment, telles que la protection de la clientèle, la lutte contre le blanchiment
- Organiser et coordonner les reporting, les outils de suivi et de prévention du dispositif de conformité



ACTIVITÉS

- Couvrir un périmètre spécifique équivalent à une ligne métier
- Mettre en œuvre le plan de contrôle défini par le responsable de contrôle interne (mission de contrôle permanent)
- Mettre en œuvre des contrôles sur les étapes risquées des processus
- Assurer le suivi des contrôles mis en place et des procédures de traitement des opérations bancaires via un système de remontée d'alertes avec des indicateurs tels que le taux d'erreurs, les délais...
- Analyser, évaluer l'exposition aux risques et proposer des plans d'amélioration
- Vérifier que la banque est conforme aux lois, règlements et normes professionnelles
- Garantir la qualité et le niveau de sécurité des systèmes d'information

ENVIRONNEMENT

Il est en lien direct avec :

- la Présidence de la banque,
- la Direction Générale,
- la Direction commerciale et de communication.

PROFIL

Contrôleur périodique

Formation initiale d'accès au métier

- Formation en banque / finance de niveau Bac +5 (Université, École d'ingénieurs, École de commerce, Institut d'Études Politiques en économie et finances, ...)
- Formation en audit et contrôle de gestion / finance, droit et comptabilité / gestion des risques, sécurité financière et conformité de niveau / sciences du management spécialité qualité et contrôle Interne Bac +5 (Université, École d'ingénieurs, École de commerce option finance et comptabilité, ...)
- Diplôme professionnel d'audit interne (DPAI) / Certification professionnelle d'auditeur interne (CPAI)

Compétences attendues

Connaissances - savoir

- Connaître les techniques d'analyse mathématique, financière, de la comptabilité (bancaire)
- Maîtriser la réglementation bancaire relative à son activité (LCB-FT, Bâle II et III, AMF, CRBF 97-02, ...)
- Connaître les métiers / produits / services bancaires
- Maîtriser les techniques d'audit
- Avoir une vision transversale métier
- Maîtriser les systèmes d'information
- Maîtriser l'anglais en particulier dans les groupes bancaires internationaux

PROFIL

Compétences comportementales - savoir-être

- Être réactif
- Savoir s'adapter
- Faire preuve de méthode et de rigueur
- Savoir travailler en équipe
- Faire preuve de capacités relationnelles et de communication
- Savoir analyser et synthétiser
- Savoir planifier et organiser sa charge de travail
- Savoir écouter
- Savoir communiquer à l'écrit et à l'oral
- Savoir convaincre
- Savoir respecter la confidentialité des informations
- Faire preuve de curiosité
- Être force de proposition
- Respect de la confidentialité des informations
- Faire preuve de curiosité
- Être mobile (déplacements chez les audités)

Contrôleur permanent

Formation initiale d'accès au métier

- Formation supérieure (École de commerce, université, niveau Bac +5) en contrôle des risques bancaires, sécurité financière et conformité / droit secteur financier / finance spécialisée gestion des risques financiers / lutte contre la criminalité financière de niveau
- Diplôme de manager de la conformité délivré par le CFPB

Compétences attendues

Connaissances - savoir

- Avoir des connaissances en finance comptabilité et analyse des risques
- Connaître la réglementation juridique et fiscale relative à son activité
- Maîtriser les problématiques de conformité
- Avoir une vision transversale métier
- Maîtriser la réglementation bancaire relative à son activité (LCB-FT*, Bâle II et III, AMF, CRBF 97-02, MIF I et MIF II...)
- Connaître les métiers / produits / services bancaires
- Maîtriser l'anglais en particulier dans les groupes bancaires internationaux
- Maîtriser les logiciels de gestion de données (suivi des flux et des opérations)

Compétences comportementales - savoir-être

- Être réactif
- Savoir s'adapter
- Faire preuve de méthode et de rigueur
- Savoir travailler en équipe
- Faire preuve de capacités relationnelles et de communication
- Savoir analyser et synthétiser
- Savoir planifier et organiser sa charge de travail
- Savoir respecter la confidentialité des informations

* Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme



PROFIL

- Faire preuve de curiosité
- Être force de proposition
- Être mobile
- Savoir communiquer à l'écrit et à l'oral
- Faire preuve de diplomatie et de pédagogie

Compétences numériques

Socle de compétences minimales en numérique commun à tous les métiers-repères

MOBILITÉ

Contrôleur permanent

- Chargé de conformité
- Responsable / directeur de la conformité
- Responsable du contrôle permanent
- Responsable de la conformité et du contrôle interne
- Responsable de la conformité des services d'investissement
- ...

Contrôleur périodique

- Inspecteur
- Responsable de l'audit interne
- Directeur de la stratégie
- Risk Manager
- Responsable de la conformité
- Auditeur interne
- Directeur du contrôle permanent
- ...

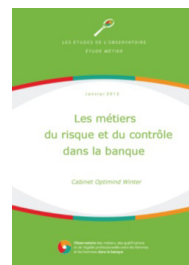
Tendances d'évolution du métier

- Les métiers du risque et du contrôle dans la banque doivent faire face à de nouvelles problématiques, telles que la couverture du risque systémique, le développement du Cloud computing ou de la banque sur mobile (« le nomadisme technologique »), l'émergence des « class actions », ...
- Les métiers liés à la conformité sont en développement au sein des banques aujourd'hui. Ce métier a considérablement évolué au fil des évolutions réglementaires.
- Face à l'évolution des textes réglementaires encadrant la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT), les banques doivent aiguïser leur capacité à identifier leurs clients et à parfaire la connaissance qu'elles en ont (profilage).

cf. l'étude: Les métiers de la conformité dans la banque.



cf. l'étude: Les métiers des risques et du contrôle dans la banque.



Emplois-types regroupés dans ce métier-repère

- Analyste risques de crédits
- Analyste risques de marché
- Analyste risque pays
- Technicien risques crédits (rédacteur)
- Responsable crédit
- Responsable des risques
- Gestionnaire risques
- Analyste portefeuilles
- Analyste "scoring" crédits...

SUPPORTS

Mission Générale

L'analyste risques joue un rôle clé au sein de la banque en matière d'identification, de qualification et d'évaluation des risques de la banque. Il gère différents types de risques : risque de contrepartie, risque de crédit, risque de marché, risque opérationnel. Chaque analyste a sa spécialité et prend en charge le risque qui le concerne, parfois pour une ligne métier spécifique.

ACTIVITÉS

- Identifier les risques et les évaluer : risques de crédit, de marché, opérationnels...
- Mesurer les risques notamment par la mise en place d'outils d'évaluation, la réalisation d'études afin de déterminer les relations risques / rentabilité
- Analyser et apporter des modifications aux procédures existantes et/ou proposer de nouvelles procédures afin de protéger la banque des risques
- Mettre en place un dispositif d'alertes et une procédure de gestion des incidents
- Apporter son expertise sur les dossiers complexes
- Réaliser des reporting afin de garantir le suivi des opérations bancaires
- Mettre en œuvre le plan de continuité en cas d'incidents
- Déterminer et suivre les plans d'action.

ENVIRONNEMENT

L'analyste risque peut être rattaché hiérarchiquement soit au Directeur des risques, soit au Responsable des risques opérationnels ou encore au Responsable des risques financiers.

PROFIL

Formation initiale d'accès au métier

- Formation supérieure (École de commerce, université, niveau Bac +5) en contrôle des risques bancaires, gestion globale des risques et sécurité financière
- Diplôme professionnel de l'Institut Technique de Banque

Compétences attendues

Connaissances - savoir

- Connaître les techniques d'analyse mathématique, financière, de la comptabilité bancaire, des outils statistiques
- Connaître la réglementation bancaire relative à son activité (LCB-FT, Bâle II et III, AMF, CRBF 97-02, ...)



PROFIL

- Connaître les métiers / produits / services bancaires
- Avoir une vision transversale métier
- Maîtriser les logiciels Fermat, Bloomberg, ... (risques financiers) et les logiciels SAS, Business Objects
- Maîtriser les Systèmes d'information de gestion des risques (SIGR)
- Maîtriser l'anglais en particulier dans les groupes bancaires internationaux

Compétences comportementales - savoir-être

- Être réactif
- Faire preuve de méthode et de rigueur
- Savoir analyser et synthétiser
- Faire preuve de pédagogie
- Savoir communiquer à l'écrit et à l'oral
- Savoir travailler en équipe
- Aimer les chiffres

Compétences opérationnelles - savoir-faire

- Savoir utiliser des modèles mathématiques
- Maîtriser le calcul des indicateurs de risque de taux et de liquidité
- Maîtriser les risques de contrepartie, de crédit, de marché, opérationnel

Compétences numériques

Socle de compétences minimales en numérique commun à tous les métiers-repères

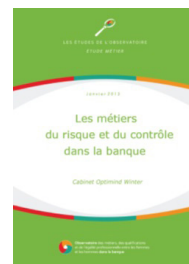
MOBILITÉ

- Auditeur, contrôleur interne
- Inspecteur
- Chargé de conformité
- Souscripteur grands risques
- Responsable du contrôle des risques...

Tendances d'évolution du métier

- Les métiers du Risque et du Contrôle dans la banque doivent faire face à de nouvelles problématiques, telles que la couverture du risque systémique, le développement du Cloud computing ou de la banque sur mobile (« le nomadisme technologique »), l'émergence des « class actions », ...
- Contrairement aux métiers d'audit interne (Inspection générale comprise), les métiers liés à la gestion des risques ont tendance à se spécialiser de plus en plus. C'est le cas notamment pour les analystes de risques (tous types de risques confondus). Les banques s'inscrivent dans une démarche de spécialisation, de renforcement de l'expertise des filières risques, ce qui les amènent à poursuivre leur recrutement, mais de façon plus ciblée.

cf. l'étude : Les métiers des risques et du contrôle dans la banque



Emplois-types regroupés dans ce métier-repère

- Conseiller fiscal/fiscaliste
- Juriste (droit bancaire, droit international, droit social, droit des affaires, activités financières...)
- Chargé d'études juridiques
- Responsable juridique/fiscal...

SUPPORTS

Mission Générale

Le juriste a un rôle d'étude et de conseiller, il intervient en amont de l'ensemble des opérations traitées pour le compte de la banque et celui de sa clientèle.

Le fiscaliste optimise la gestion fiscale de la banque et étudie l'impact fiscal des produits proposés aux clients.

ACTIVITÉS

Juriste

- Adapter les conditions contractuelles clients aux évolutions réglementaires et/ou jurisprudentielles
- Analyser et valider les aspects juridiques des nouveaux produits et services bancaires
- Apporter son expertise aux chargés de clientèle
- Assurer le recouvrement judiciaire des créances
- Assurer une veille juridique permanente
- Détecter et analyser les risques financiers (fraude fiscale, blanchiment...)
- Gérer les relations avec des avocats dans le cadre de procédures judiciaires
- Gérer et instruire les dossiers contentieux
- Participer à la mise en place de normes et procédures
- Réaliser les contrôles nécessaires au bon fonctionnement des activités bancaires et aux normes de Bâle III
- Rédiger des notes et des recommandations pour les opérationnels de l'entreprise
- Rédiger et suivre les différents contrats bancaires
- Suivre les évolutions réglementaires, juridiques, fiscales spécifiques au secteur bancaire
- Travailler en étroite collaboration avec les chargés de clientèle
- Valider sur un plan juridique les communications émanant du service marketing

Fiscaliste

- Apporter son expertise aux chargés de clientèle
- Conseiller la clientèle en termes de fiscalité
- Détecter et analyser les risques financiers (fraude fiscale, blanchiment...)
- Assister le service marketing sur la conception de produits d'épargne défiscalisés
- Examiner la conformité fiscale des nouveaux produits et services bancaires
- Identifier les leviers de performance pour une optimisation fiscale
- Rédiger des notes et des recommandations pour les opérationnels de l'entreprise
- Suivre les évolutions réglementaires fiscales spécifiques au secteur bancaire
- Travailler en étroite collaboration avec les chargés de clientèle



ENVIRONNEMENT

Le juriste

- Il est en contact régulier avec tous les intervenants internes de la banque et avec des intervenants extérieurs tels que des avocats, des spécialistes du recouvrement, des syndicats, des autorités de tutelles...

Le fiscaliste

- Il est rattaché soit à la direction financière soit à la direction juridique et fiscale et est en relation avec le directeur d'agence ou les responsables régionaux.

PROFIL

Formation initiale d'accès au métier

- Bac+4/5 École de commerce ou d'ingénieurs
- Master droit fiscal, droit des affaires, sciences juridiques et financières
- Diplôme IUP Banque et Finance

Juriste

Compétences attendues

Connaissances - savoir

- Maîtriser la réglementation et les fondamentaux en rapport avec son domaine d'intervention
- Connaître le droit commercial, le droit des contrats français et le droit des garanties
- Connaître la réglementation bancaire relative à son activité
- Connaître l'ensemble des risques bancaires
- Maîtriser les caractéristiques des services, produits bancaires et assurance sur son périmètre

Compétences comportementales (savoir-être)

- Avoir le sens de l'initiative
- Savoir analyser et synthétiser
- Savoir prendre des décisions
- Savoir communiquer à l'écrit et à l'oral
- Faire preuve de méthode et de rigueur
- Faire preuve de capacités relationnelles et de communication
- Savoir planifier et organiser sa charge de travail
- Faire preuve de sens critique
- Savoir travailler en équipe
- Faire preuve de pédagogie

Compétences opérationnelles (savoir-faire)

- Appréhender les normes étrangères sur des marchés spécifiques
- Assurer un rôle d'alerte
- Capacité à transmettre son savoir
- Maîtriser la gestion et l'analyse des risques
- Identifier un problème, établir un diagnostic et formuler une proposition d'action
- Interpréter correctement les textes de loi, les règlements et la jurisprudence
- Mettre en œuvre des procédures et des règles
- Savoir adapter ses connaissances techniques et financières avec le marché

PROFIL

Fiscaliste

Compétences attendues

Connaissances - savoir

- Maîtriser la réglementation relative à son activité
- Connaître le droit commercial, le droit des contrats français et le droit des garanties
- Connaître l'ensemble des risques bancaires
- Maîtriser le droit fiscal des entreprises
- Maîtriser le droit patrimonial (régimes matrimoniaux, successions...)
- Maîtriser les caractéristiques des services, produits bancaires et assurances sur son périmètre
- Maîtriser les produits d'investissement, de placement

Compétences comportementales (savoir-être)

- Avoir le sens de l'initiative
- Savoir analyser et synthétiser
- Savoir prendre des décisions
- Savoir communiquer à l'écrit et à l'oral
- Faire preuve de méthode et de rigueur
- Savoir convaincre
- Faire preuve de capacités relationnelles et de communication
- Savoir planifier et organiser sa charge de travail
- Savoir travailler en équipe

Compétences opérationnelles (savoir-faire)

- Appréhender les normes étrangères sur des marchés spécifiques
- Assurer un rôle d'alerte
- Maîtriser la gestion et l'analyse des risques
- Mettre en œuvre des procédures et des règles
- Savoir adapter ses connaissances techniques et financières avec le marché

Compétences numériques

Socle de compétences minimales en numérique commun à tous les métiers-repères

MOBILITÉ

- Contrôleur de gestion
- Contrôleur périodique / permanent
- ...

Tendances d'évolution du métier

- Métiers de spécialistes qui évoluent vers de hauts niveaux de compétences par niche.
- Tendance d'évolution vers des métiers d'expertise qui doivent s'adapter aux réglementations juridiques et fiscales.



Emplois-types regroupés dans ce métier-repère

- Gestionnaire paye/administration du personnel
- Gestionnaire formation
- Assistant ressources humaines
- Infirmier...

SUPPORTS

Mission Générale

Le technicien des ressources humaines est appelé à traiter soit partiellement, soit en totalité les données relatives de la gestion du personnel.

ACTIVITÉS

- Assister le responsable dans le cadre des nouvelles embauches
- Convoquer les personnes aux séances de formation et en assurer le suivi
- Diffuser de l'information pratique dans l'établissement
- Organiser les élections des délégués du personnel
- Participer à la rédaction des contrats de travail
- Préparer les réunions des IRP (CE, CHSCT)
- Proposer des améliorations dans les pratiques et les procédures internes
- Renseigner les formulaires de déclaration fiscale et sociale
- Suivre les dossiers de couverture maladie, de prévoyance, les absences, les arrivées et les départs des salariés

ENVIRONNEMENT

Il travaille auprès du directeur des ressources humaines. Il est en relation directe avec le personnel.

PROFIL

Formation initiale d'accès au métier

- Bac+3 Licence professionnelle gestion des ressources humaines
- Bac + 4/5 Master en management spécialité développement des RH - École de commerce
- Diplôme universitaire en droit et RH

Compétences attendues

Connaissances - savoir

- Connaître l'histoire et culture des organisations syndicales
- Connaître l'ensemble des métiers de l'établissement bancaire
- Connaître les dispositifs législatifs et réglementaires relatifs aux conditions de travail, à la santé et sécurité en milieu professionnel
- Connaître les outils et les techniques de gestion RH
- Connaître les techniques d'animation, d'organisation et de communication

PROFIL

Compétences comportementales (savoir-être)

- Savoir faire preuve de créativité et d'innovation
- Savoir analyser et synthétiser
- Savoir écouter
- Savoir communiquer à l'écrit et à l'oral
- Faire preuve de capacités relationnelles et de communication
- Savoir planifier et organiser sa charge de travail
- Savoir travailler en équipe

Compétences opérationnelles (savoir-faire)

- Évaluer des compétences et détecter des potentiels

Compétences numériques

Socle de compétences minimales en numérique commun à tous les métiers-repères

MOBILITÉ

- Spécialiste / Responsable ressources humaines
- Gestionnaire marketing / communication
- ...

Tendances d'évolution du métier

- Métiers à diverses facettes selon les thématiques retenues (formation, recrutement, évolution de carrière...). Chacune des activités de la sphère RH connaît de fortes variations en termes de contenu des activités.
- Métiers impactés par les évolutions technologiques, organisationnelles, conjoncturelles et numériques.

Emplois-types regroupés dans ce métier-repère

- Conseiller recrutement
- Gestionnaire ressources humaines
- Responsable gestion de l'emploi
- Responsable ressources humaines
- Conseiller relations écoles
- Responsable rémunération
- Gestionnaire relations sociales
- Responsable relations sociales
- Animateur formation
- Concepteur de formation
- Responsable formation
- Responsable développement ressources humaines
- Responsable paye / administration du personnel
- Médecin
- Assistant social
- Responsable service social...

SUPPORTS

Mission Générale

Le responsable des ressources humaines a pour objectif de faire coïncider les besoins de l'entreprise en matière de personnel avec les attentes et les potentiels des collaborateurs.

ACTIVITÉS

Spécialiste des ressources humaines

Les activités du spécialiste RH sont à décliner en fonction des spécialités suivantes :

- Recrutement
- Gestion de l'emploi
- Relations sociales et syndicales
- Communication interne
- Formation

Responsable des ressources humaines

Activités techniques

- Appréhender et décliner la stratégie RH
- Assurer les besoins quantitatifs et qualitatifs de l'entreprise en matière de personnel
- Définir et superviser la politique du système d'information de l'entité
- Gérer les carrières, les promotions, les mutations et les rémunérations des salariés
- Mettre en oeuvre politique de recrutement et d'intégration du personnel
- Mettre en place une gestion prévisionnelle des compétences et des plans de mobilité
- Mettre en place et suivre les projets RH

Activités managériales

- Manager l'équipe
- Définir les objectifs des collaborateurs
- Répartir les tâches et assurer l'organisation du service
- Animer et organiser les réunions internes
- Procéder aux entretiens annuels et fixer les objectifs à atteindre
- Repérer et définir les besoins en formation des collaborateurs
- Coordonner les activités de l'unité

ENVIRONNEMENT

Il travaille à proximité de la direction générale.

Son rôle est centralisé et stratégique.

Il travaille étroitement en collaboration avec les correspondants locaux.

Il s'appuie sur les différents professionnels de l'équipe comme les experts juridiques, les responsables de la formation et de la communication.

PROFIL

Formation initiale d'accès au métier

- Bac + 4/5 Master en management spécialité développement des RH - École de commerce.
- Diplôme universitaire en droit et RH

Spécialiste des ressources humaines

Compétences attendues

Connaissances - savoir

- Connaître les dispositifs législatifs et réglementaires relatifs aux conditions de travail, à la santé et sécurité en milieu professionnel
- Connaître les outils et les techniques de gestion RH

Compétences comportementales (savoir-être)

- Faire preuve de capacités relationnelles et de communication
- Savoir écouter
- Savoir analyser et synthétiser
- Savoir communiquer à l'écrit et à l'oral

Compétences opérationnelles (savoir-faire)

- Savoir négocier dans un contexte difficile
- Savoir établir un diagnostic
- Maîtriser les outils de gestion RH

Responsable des ressources humaines

Compétences attendues

Connaissances - savoir

- Connaître l'histoire et culture des organisations syndicales
- Connaître l'ensemble des métiers de l'établissement bancaire
- Connaître l'environnement des certifications
- Connaître la stratégie, le fonctionnement et l'organisation de l'établissement bancaire
- Connaître les dispositifs législatifs et réglementaires relatives aux conditions de travail, à la santé et sécurité en milieu professionnel
- Connaître les concepts des stratégies d'entreprises
- Connaître les outils et les techniques de gestion RH
- Connaître les réseaux professionnels et les perspectives du marché de l'emploi
- Connaître les techniques d'animation, d'organisation et de communication
- Maîtriser les techniques de gestion et d'organisation d'une entité
- Maîtriser le droit social
- Maîtriser les techniques de management

Compétences comportementales (savoir-être)

- Savoir prendre des décisions



PROFIL

- Faire preuve de capacités relationnelles et de communication
- Faire preuve de leadership et d'autorité
- Faire preuve de responsabilité
- Savoir écouter
- Savoir communiquer à l'écrit et à l'oral
- Savoir planifier et organiser sa charge de travail
- Savoir travailler en équipe
- Savoir conduire des politiques de changement
- Savoir dialoguer avec les IRP
- Être force de proposition
- Savoir prioriser ses activités
- Savoir s'adapter
- Savoir prendre du recul
- Savoir prendre en compte les enjeux collectifs
- Savoir gérer les différences interculturelles
- Savoir représenter l'entreprise
- Savoir conduire des politiques de changement
- Savoir détecter les risques psycho-sociaux

Compétences opérationnelles (savoir-faire)

- Conduire des entretiens d'appréciations
- Conduire des entretiens d'embauche
- Définir un plan de développement de son entité
- Déléguer et évaluer
- Détecter les dysfonctionnements
- Encadrer/animer une équipe
- Évaluer des compétences et détecter des potentiels
- Gérer des compétences
- Mettre en place des dispositifs de formation
- Mettre en application des procédures et des règles
- Prévenir et gérer les conflits ou situations sensibles
- Optimiser la gestion de l'ensemble des moyens humains et matériels
- Savoir gérer les situations d'urgence
- Savoir utiliser les applicatifs de gestion spécifiques à l'activité
- Porter et relayer la stratégie, le fonctionnement et l'organisation de l'établissement bancaire

Compétences numériques

Socle de compétences minimales en numérique commun à tous les métiers-repères

MOBILITÉ

- Spécialiste / Responsable d'unité siège ...

Tendances d'évolution du métier

- L'évolution du métier de spécialiste conduit au développement constant de l'expertise.
- La filière RH se déploie avec une vision de conduite au changement pour tenir compte de la qualité de vie au travail afin d'atténuer les situations de stress et les impacts liés au numérique.

Emplois-types regroupés dans ce métier-repère

- Secrétaire/assistant
- Secrétaire de direction/assistant de direction
- Assistant technique
- Chargé de gestion administrative...

SUPPORTS

Mission Générale

Le gestionnaire administratif / secrétaire intervient en assistance auprès des membres de la direction et des collaborateurs exerçant des responsabilités opérationnelles au titre d'une activité ou d'un service. Il a pour mission de gérer les dossiers transversaux et participe à des activités propres au poste occupé.

ACTIVITÉS

- Classer et archiver des documents
- Filtrer les appels téléphoniques
- Gérer des dossiers transversaux
- Organiser les déplacements
- Rédiger les comptes-rendus de réunion
- Tenir des agendas et organiser des réunions
- Traiter les correspondances
- Prendre en charge, de façon autonome, certaines activités liées au fonctionnement du service

ENVIRONNEMENT

Le gestionnaire administratif / secrétaire travaille au sein d'une unité centralisée ou décentralisée de l'entreprise et intervient dans le bon déroulement quotidien de l'unité dans laquelle il est affecté.

PROFIL

Formation initiale d'accès au métier

- Bac+2 - BTS secrétariat, assistant de gestion ou assistant de direction

Compétences attendues

Connaissances - savoir

- Connaître les procédures administratives et comptables des outils informatiques
- Connaître l'anglais de base

Compétences comportementales (savoir-être)

- Avoir le sens de l'initiative
- Savoir s'adapter
- Faire preuve de méthode et de rigueur



PROFIL

- Savoir analyser et synthétiser
- Savoir écouter
- Savoir communiquer à l'écrit et à l'oral
- Faire preuve de capacités relationnelles et de communication
- Savoir planifier et organiser sa charge de travail
- Savoir travailler en équipe

Compétences opérationnelles (savoir-faire)

- Accueillir et prendre des messages
- Savoir utiliser les outils bureautiques
- Maîtriser les techniques d'accueil téléphonique et physique
- Savoir gérer les situations d'urgence
- Savoir rendre compte de son activité

Compétences numériques

Socle de compétences minimales en numérique commun à tous les métiers-repères

MOBILITÉ

- Gestionnaire marketing / communication
- Mobilité transversale
- ...

Tendances d'évolution du métier

- Activités en transformation permanente.
- Évolution des compétences induites notamment par la technologie et l'impact du numérique.

Emplois-types regroupés dans ce métier-repère

- Assistant développement commercial
- Gestionnaire de base de données
- Chargé de promotion des ventes
- Animateur de marché...

SUPPORTS

Nouveaux métiers

- Data Scientist
- Revenue manager
- Traffic manager
- Expert SEO (Search Engine Optimization)
- Community manager (Social media manager)

Mission Générale

Le gestionnaire marketing optimise les actions commerciales, propose et met en œuvre des opérations de promotion. Il porte la stratégie digitale de l'entreprise pour attirer de nouveaux prospects, notamment à travers la génération de trafic sur le web, en étant présents sur tous les leviers, dont les leviers payants (ex : SEA pour les crédits consos), en utilisant des plateformes d'affiliation et en travaillant avec les comparateurs en ligne.

Le gestionnaire communication développe des actions de communication vers des publics variés en cohérence avec la stratégie générale de l'établissement et sur l'ensemble des canaux, tout en s'assurant de la cohérence de ses messages sur les supports et en faisant vivre une expérience mémorable.

ACTIVITÉS

Gestionnaire marketing

- Administrer les outils de CRM* et d'e-CRM
- Analyser et gérer les bases de données clients
- Établir des profils comportementaux
- Fournir des outils d'aide à la vente sur de nouveaux supports (ex : tablettes)
- Participer à la conception et à la diffusion des produits et services
- Mener des études clientèle de segmentation de marché
- Assurer un soutien technique auprès du réseau
- Recueillir des données statistiques

Gestionnaire communication

- Assurer une veille technologique sur les outils et les techniques de communication
- Créer et animer les réseaux de relations extérieures
- Évaluer les retombées des actions de communication
- Réaliser des supports de communication
- Participer à la définition du plan de communication
- Intervenir en public à partir de divers supports de communication
- Utiliser une communication plurimédias et interactive
- Rendre cohérent les contenus et l'identité de l'entreprise, de la marque sur l'ensemble des supports/publics cibles
- Appréhender les réseaux d'influence et la communication conversationnelle sur les réseaux sociaux

* CRM : Customer relationship Management - Gestion de la relation client



ENVIRONNEMENT

Les gestionnaires marketing et communication sont en relation avec les managers opérationnels, les équipes commerciales et de communication et les métiers techniques (Data Scientists, Traffic Manager...)

PROFIL

Formation initiale d'accès au métier

- Bac+3 Ecole de commerce, Ecole d'ingénieur, Licence universitaire, spécialité marketing / communication

Gestionnaire marketing

Compétences attendues

Connaissances - savoir

- Connaître les caractéristiques des services, des produits bancaires et assurance sur son périmètre
- Connaître le marché de la banque
- Avoir une bonne connaissance des techniques de marketing et de communication

Compétences comportementales (savoir-être)

- Savoir analyser et synthétiser
- Savoir faire preuve de créativité et d'innovation
- Avoir une culture de la performance

Compétences opérationnelles (savoir-faire)

- Utiliser et exploiter les systèmes de base de données
- Exploiter les résultats d'enquête et études de marché
- Administrer un système de base de données
- Concevoir des méthodes de design (parcours clients, applications mobiles...) et Webdesign

Compétences numériques

- Maîtrise de nouveaux outils techniques (ex : DMPs - Data Management Plateforme)
- Socle de compétences minimales en numérique commun à tous les métiers-repères

Gestionnaire communication

Compétences attendues

Connaissances - savoir

- Connaître la stratégie, le fonctionnement et l'organisation de l'établissement bancaire
- Avoir une bonne connaissance des techniques de marketing et de communication

PROFIL

Compétences comportementales (savoir-être)

- Faire preuve de capacités relationnelles et de communication
- Savoir écouter
- Savoir analyser et synthétiser
- Avoir une culture de la performance

Compétences opérationnelles (savoir-faire)

- Savoir intégrer les enjeux stratégiques de la banque
- Maîtriser l'expression orale et écrite

Compétences numériques

- Maîtrise de nouveaux outils techniques (ex : DMPs)
- Socle de compétences minimales en numérique commun à tous les métiers-repères

MOBILITÉ

- Spécialiste / Responsable / marketing / communication
- ...

Tendances d'évolution du métier

- Fort impact technologique sur les compétences
- Développement des métiers de niche type digital
- Ces métiers vont connaître une forte évolution avec des possibilités d'exploitation multi-canal et l'usage du big data.



Emplois-types regroupés dans ce métier-repère

- Chargé d'études marketing
- Chef de produit
- Responsable de produits
- Responsable de marché
- Responsable marketing
- Chargé de communication interne/externe
- Responsable communication
- Responsable animation de marché...

SUPPORTS

Nouveaux métiers

- Chief Data Officer
- Chief Digital Officer

Mission Générale

Le spécialiste, responsable marketing élabore et propose à sa direction les grandes lignes de la stratégie commerciale de l'entreprise en intégrant une démarche de personnalisation des produits/services pour répondre aux besoins des clients en évolution (utilisation du mobile, rapidité d'action, agilité...).

Le spécialiste, responsable communication gère les actions de communications internes et externes dans le but de promouvoir les produits et valoriser l'image de l'entreprise. Il doit permettre de renforcer la proximité entre les banques et leurs clients et la fidélisation, en mettant l'approche relationnelle au cœur de leurs préoccupations.

ACTIVITÉS

Spécialiste marketing

- Analyser les tendances (sociétales, technologiques...) et la concurrence
- Cerner les cibles commerciales
- Concevoir des outils de promotion innovants
- Construire des modèles prédictifs, faire des simulations et des prévisions grâce aux données du Big Data
- Dresser un diagnostic du marché
- Intégrer de nouvelles méthodes de tarification et faire évoluer les techniques de vente en exploitant au maximum les données
- Savoir mesurer l'impact des nouveaux outils sur la rentabilité des campagnes marketing
- Mettre en œuvre les outils de promotion

Spécialiste communication

- Assurer les relations avec les prestataires extérieurs (ex : agences spécialisées)
- Contribuer à la notoriété de l'entreprise sur l'ensemble des canaux
- Diffuser de l'information pratique dans l'établissement via le canal digital
- Animer une expérience mémorable sur l'ensemble des canaux
- Savoir mesurer l'impact des nouveaux outils sur la rentabilité des campagnes marketing
- Organiser des événements, des séminaires...
- Participer à la définition du plan de communication
- Rédiger les dossiers, les communiqués de presse

ACTIVITÉS

Responsable marketing

- Assurer le pilotage et le suivi des études marketing
- Développer une stratégie marketing multi-segment et personnalisée
- Concevoir le plan d'action marketing
- Analyser le marché et déterminer les besoins à adapter à la création de nouveaux produits/services
- Définir le marketing mix adapté
- Etablir et gérer le budget des opérations de marketing
- Exploiter les opportunités offertes par le Big Data
- Co-construire les produits et les services bancaires de demain avec les clients

Responsable communication

- Coordonner les activités de communication institutionnelles et commerciales
- Concevoir et organiser des manifestations spécifiques institutionnelles
- Concevoir le plan d'action de communication multicanal
- Définir un positionnement en termes d'image institutionnelle
- Élaborer la stratégie de communication en interne
- Entretenir une relation permanente avec les médias et les publics extérieurs
- Établir et gérer le budget des opérations de communication

Activités managériales des responsables marketing / communication

- Encadrer une équipe avec des compétences hyper-spécialisées
- Définir les objectifs des collaborateurs
- Répartir les tâches et assurer l'organisation de l'unité
- Animer et organiser les réunions internes
- Procéder aux entretiens annuels et fixer les objectifs à atteindre
- Repérer et définir les besoins en formation des collaborateurs
- Coordonner les activités de l'unité
- Réorganiser ses équipes autour de la data, l'analytique, la création de contenus et les canaux de diffusion
- Être moteur dans le maintien de ses équipes au niveau des innovations
- Piloter de grands projets, en coordonnant les expertises marketing ou des expertises issues d'autres directions

ENVIRONNEMENT

Les spécialistes, responsables marketing et communication sont en relation avec les directions commerciales et la direction générale. Ils travaillent en étroite collaboration avec le Chief Data Officer et le Chief Digital Officer. Le responsable communication gère des relations étroites avec de nombreux prestataires extérieurs (agence de presse et de relations publiques, agences événementielles...).

PROFIL

Formation initiale d'accès au métier

- Bac+4/5 École de commerce, École d'ingénieur spécialisation marketing / communication
- Formation ITB BP Banque



PROFIL

Responsable marketing / communication

Compétences attendues

Connaissances - savoir

- Maîtriser les techniques de gestion et d'organisation d'une entité
- Maîtriser les techniques de management
- Maîtriser les techniques du marketing et de la communication

Compétences comportementales (savoir-être)

- Savoir prendre des décisions
- Faire preuve de leadership et d'autorité
- Faire preuve de responsabilité
- Faire preuve de conviction / influence
- Savoir communiquer à l'écrit et à l'oral
- Être force de proposition
- Savoir prioriser ses activités
- Savoir s'adapter
- Savoir prendre du recul
- Savoir prendre en compte les enjeux collectifs
- Savoir gérer les différences interculturelles
- Savoir représenter l'entreprise
- Savoir conduire des politiques de changement
- Savoir détecter les risques psycho-sociaux

Compétences opérationnelles (savoir-faire)

- Conduire des entretiens d'appréciations
 - Définir un plan de développement de son entité
 - Déléguer et évaluer
 - Encadrer/animer une équipe
 - Évaluer des compétences et détecter des potentiels
 - Savoir conduire des politiques de changement
 - S'adapter à un environnement complexe
 - Suivre les tendances
- ##### Compétences numériques
- Maîtrise de nouveaux outils techniques (ex : DMPs)
 - Socle de compétences minimales en numérique commun à tous les métiers-repères

MOBILITÉ

- Responsable d'unité siège
- Chief Data Officer
- Chief Digital Officer

Tendances d'évolution du métier

- Fort impact technologique sur les compétences
- Développement rapide des métiers de niche type digital et numérique.
- L'évolution du métier de spécialiste conduit au développement de l'expertise.

Emplois-types regroupés dans ce métier-repère

- Assistant contrôleur de gestion
- Contrôleur de gestion
- Contrôleur budgétaire
- Responsable contrôle de gestion...

SUPPORTS

Mission Générale

Le contrôleur de gestion accompagne et conseille le manager. Il est investi d'une double mission : le pilotage et le contrôle de la performance ainsi que de la gestion prévisionnelle.

ACTIVITÉS

Élaborer et piloter le processus budgétaire

- Définir les méthodologies de construction budgétaire
- Collecter, analyser et synthétiser les données budgétaires
- Contrôler la cohérence des différentes données
- Produire les éléments de gestion à l'élaboration de plans stratégiques et de projets de l'entreprise.
- Animer le cycle budgétaire

Analyser les performances, proposer des plans d'amélioration et des conseils

- Réaliser des études de rentabilité en cohérence avec la déclinaison du plan stratégique
- Identifier les zones d'amélioration et préconiser des axes de travail prioritaires et des conseils
- Construire des scénarii d'évolution
- Contrôler l'efficacité des plans d'actions mis en place
- Anticiper et alerter les dérives et mener des actions correctives

Élaborer des normes, des outils de gestion et les contrôler

- Élaborer et mettre à jour les outils de gestion (normes, procédures, tableaux de bords...) et intégrer les évolutions
- Contrôler la bonne application et l'utilisation des outils au sein des différents services
- Identifier les points d'amélioration et mettre en place des mesures correctives
- Participer à la mise en place de nouveaux outils informatiques de gestion

Établir le reporting et les prévisions

- Collecter les informations nécessaires aux études (données comptables, budget, PNB...)
- Contrôler la cohérence des différentes données
- Analyser les écarts des résultats par rapport au budget et aux objectifs
- Concevoir des tableaux de bords et rédiger des synthèses de commentaires de l'activité
- Élaborer des prévisions de fin d'année sur la base des budgets corrigés
- Réaliser des rapprochements avec la comptabilité
- Présenter, expliquer et argumenter les résultats aux différentes instances et organisations et préconiser les mesures correctives



ENVIRONNEMENT

Il existe deux profils de contrôleur de gestion :

- Les contrôleurs de gestion qui travaillent dans les fonctions finances des holdings (« corporate ») rattachés à la Direction Générale ou Direction Financière
- Les contrôleurs de gestion qui exercent dans les différents marchés (BDD, BFI) / filiales rattachés au Manager de l'Unité.

Il est en prise directe avec les managers opérationnels qui sont ses principaux interlocuteurs.

Il travaille également en étroite collaboration avec la comptabilité pour effectuer des rapprochements entre les résultats de gestion par métier et les résultats comptables.

PROFIL

Formation initiale d'accès au métier

- Bac +4/5 en finance, en comptabilité, contrôle / audit / ingénierie financière / sciences du management option finance d'entreprise et contrôle de gestion
- Diplôme de comptabilité et de gestion (DCG)
- Diplôme supérieur de comptabilité et de gestion (DSCG)
- École de commerce, option audit, finances

Compétences attendues

Connaissances - savoir

- Connaître la stratégie, le fonctionnement, l'organisation et les métiers de l'établissement bancaire
- Connaître les opérations et transactions sur les applicatifs de gestion
- Connaître les outils et les méthodes de projection
- Connaître les procédures comptables
- Maîtriser l'analyse et le traitement de l'information comptable et financière
- Maîtriser les techniques de gestion et d'organisation d'une entité
- Maîtriser les outils statistiques
- Maîtriser les ratios financiers et les analyses économiques

Compétences comportementales - savoir-être

- Avoir le sens de l'initiative
- Savoir analyser et synthétiser
- Être orienté résultats
- Savoir communiquer à l'écrit et à l'oral
- Faire preuve de curiosité
- Savoir convaincre
- Faire preuve de capacités relationnelles et de communication
- Savoir planifier et organiser sa charge de travail
- Savoir prendre des décisions rapidement
- Savoir anticiper
- Faire preuve de méthode et de rigueur

PROFIL

Compétences opérationnelles - savoir-faire

- Accompagner l'évolution des outils de gestion
- Anticiper les évolutions fonctionnelles et techniques
- Conduire des études financières
- Détecter les dysfonctionnements
- Mettre en œuvre des procédures et des règles
- Optimiser la gestion de l'ensemble des ressources
- Rédiger des rapports d'activité
- Savoir proposer des politiques de changement et des plans d'amélioration
- Savoir utiliser les applicatifs de gestion spécifiques à l'activité

Compétences numériques

Socle de compétences minimales en numérique commun à tous les métiers-repères

MOBILITÉ

Mobilités entrantes dans le métier de contrôleur de gestion

- Métiers de la comptabilité / finances
- Métiers RH (gestion collective, études, pilotage et système d'information...)
- Métiers du marketing (chargé d'études...)
- Contrôleur périodique / permanent
- Analyste risques
- Spécialiste des opérations bancaires (middle office)
- Gestionnaire de back office et du middle office

Mobilités sortantes du métier de contrôleur de gestion vers

- Métiers du contrôle de gestion
- Métiers de la comptabilité / finances
- Métiers du marketing
- Responsable/animateur informatique / organisation / qualité (maîtrise d'ouvrage, chargé de projet...)
- Spécialiste des opérations bancaires (middle office)
- Analyste risques
- Contrôleur périodique / permanent

Le contrôleur de gestion peut évoluer au sein même du service de gestion financière ou vers d'autres unités opérationnelles différentes auxquelles il appartient.

Tendances d'évolution du métier

- Diversification des activités exercées par le contrôleur de gestion.
- Montée en compétences avec un niveau de qualification à la hausse.
- En fonction de son positionnement dans la hiérarchie, ce métier évolue davantage vers un rôle de conseiller.



Emplois-types regroupés dans ce métier-repère

- Assistant comptabilité/finances
- Chargé de comptabilité
- Chargé de traitements comptables
- Aide-comptable...

SUPPORTS

Mission Générale

Le technicien comptable enregistre quotidiennement toutes les dépenses, les recettes et investissements de l'entreprise. Il analyse également les coûts de revient et le chiffre d'affaires par produit en cohérence avec la stratégie générale de l'établissement.

ACTIVITÉS

- Effectuer les enregistrements et traitements comptables (contrats, factures, opérations...)
- Établir les comptes sociaux et les déclarations fiscales
- Réaliser et renseigner les outils de reporting
- Vérifier les enregistrements comptables et le paiement des factures

ENVIRONNEMENT

Les services comptables sont généralement rattachés à la direction administrative et financière mais peuvent être rattachés au secrétariat général. L'interlocuteur privilégié du comptable est le fiscaliste.

PROFIL

Formation initiale d'accès au métier

- Bac+2 - BTS comptabilité et gestion de l'organisation
- Bac+4/5 formation comptable supérieure
- École de commerce

Compétences attendues

Connaissances - savoir

- Maîtriser les procédures administratives et comptables liées à son activité

Compétences comportementales (savoir-être)

- Être rigoureux et précis
- Savoir analyser et synthétiser
- Savoir communiquer à l'écrit et à l'oral
- Savoir planifier et organiser sa charge de travail

Compétences opérationnelles (savoir-faire)

- Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs liés au domaine d'activité
- Connaître et maîtriser la réglementation en rapport avec son domaine d'intervention
- Connaître les procédures administratives et comptables

Compétences numériques

Socle de compétences minimales en numérique commun à tous les métiers-repères

MOBILITÉ

- Spécialiste / responsable comptabilité / finances
- Contrôleur de gestion
- Contrôleur périodique / permanent
- ...

Tendances d'évolution du métier

- Métiers en lien avec le règlementaire (nouveaux métiers) en évolution rapide et complexe
- Évolution des métiers de production comptable subissant les impacts organisationnels et de l'automatisation
- Sur l'activité consolidation comptable: métier requérant un large panel de compétences d'où un temps de formation en cas de mobilité interne



Emplois-types regroupés dans ce métier-repère

- Chargé d'études comptabilité/finances
- Analyste comptabilité/finances
- Contrôleur comptabilité/finances
- Responsable comptabilité/finances
- Responsable financier...

SUPPORTS

Mission Générale

Garant des chiffres et responsable moral des activités de son unité, le spécialiste / responsable comptabilité / finances contrôle la tenue des comptes en veillant au respect des obligations légales.

ACTIVITÉS

Spécialiste comptabilité / finances

- Analyser et justifier les comptes
- Réaliser les comptes de bilan et de résultat
- Préparer les tableaux de bords de gestion
- Réaliser une veille réglementaire financière

Responsable comptabilité / finances

Activités techniques

- Contrôler la tenue des comptes
- Effectuer des rapprochements comptables
- Établir le budget
- Étudier et valider les procédures comptables
- Produire, analyser, assurer des corrections éventuelles
- Rendre compte à la direction du suivi des opérations et de la santé financière de l'entreprise
- Valider les résultats comptables dans le cadre des arrêtés mensuels et trimestriels

Activités managériales

- Manager l'équipe
- Définir les objectifs des collaborateurs
- Répartir les tâches et assurer l'organisation de l'unité
- Animer et organiser les réunions internes
- Procéder aux entretiens annuels et fixer les objectifs à atteindre
- Repérer et définir les besoins en formation des collaborateurs
- Coordonner les activités de l'unité

ENVIRONNEMENT

Le service comptable est généralement rattaché à la direction administrative et financière mais peut être rattaché au secrétariat général.
Il vient en appui direct de la direction financière..

PROFIL

Formation initiale d'accès au métier

- Master 2 sciences juridique et financière
- IUP Banque et finances
- DECS (Diplôme d'études comptables supérieures)
- École de commerce

Responsable comptabilités / finances

Compétences attendues

Connaissances - savoir

- Maîtriser les techniques de gestion et d'organisation d'une entité
- Maîtriser les techniques de management
- Maîtriser les procédures administratives et comptables liées à son activité

Compétences comportementales (savoir-être)

- Savoir prendre des décisions
- Savoir communiquer à l'écrit et à l'oral
- Faire preuve de leadership et d'autorité
- Faire preuve de responsabilité
- Faire preuve de méthode et de rigueur
- Être force de proposition
- Savoir prioriser ses activités
- Savoir s'adapter
- Savoir prendre du recul
- Savoir prendre en compte les enjeux collectifs
- Savoir gérer les différences interculturelles
- Savoir représenter l'entreprise
- Savoir conduire des politiques de changement
- Savoir détecter les risques psycho-sociaux

Compétences opérationnelles (savoir-faire)

- Conduire des entretiens d'appréciation
- Définir un plan de développement de son entité
- Déléguer et évaluer
- Encadrer/animer une équipe
- Évaluer des compétences et détecter des potentiels
- Savoir conduire des politiques de changement
- Mettre en oeuvre des procédures et des règles

Compétences numériques

Socle de compétences minimales en numérique commun à tous les métiers-repères

MOBILITÉ

- Contrôleur de gestion
- Contrôleur périodique / permanent
- Analyste risques ...

Tendances d'évolution du métier

- Métiers en lien avec le règlementaire (nouveaux métiers) en évolution rapide et complexe
- Évolution des métiers de production comptable subissant les impacts organisationnels et de l'automatisation
- Sur l'activité consolidation comptable: métier requérant un large panel de compétences d'où un temps de formation en cas de mobilité interne



Emplois-types regroupés dans ce métier-repère

- Technicien de maintenance
- Technicien d'exploitation (y compris téléphonie)
- Gestionnaire logistique (y compris gestionnaire parc automobile)
- Technicien services généraux
- Assistant achat
- Gestionnaire immobilier
- Chauffeur
- Pompier
- Chargé de sécurité...

SUPPORTS

Mission Générale

Le technicien logistique / immobilier assure la mise en oeuvre des moyens logistiques et de maintenance du patrimoine immobilier de l'établissement.

ACTIVITÉS

- Assurer la maintenance du bâtiment
- Gérer les interventions des sociétés extérieures
- Participer à la maintenance des matériels de l'entreprise
- Participer au dispositif de sécurité de l'établissement
- Réaliser les travaux d'entretien général et de réparation
- S'assurer du confort et de l'ergonomie des postes de travail et des bureaux

ENVIRONNEMENT

Le technicien logistique / immobilier n'a généralement pas de lien direct avec la clientèle. Il travaille en étroite collaboration avec l'ensemble des services de l'établissement. Il est également en relation avec les prestataires extérieurs.

PROFIL

Formation initiale d'accès au métier

- Bac +1 à Bac +3
- Profil souvent technique, les formations et diplômes varient en fonction de leur spécialisation.

Compétences attendues

Connaissances - savoir

- Connaître l'ensemble des métiers de l'établissement bancaire
- Connaître les procédures de passation de marché pour travaux
- Connaître parfaitement le site de l'entreprise
- Connaître les consignes de sécurité des biens et des personnes

Compétences comportementales (savoir-être)

- Savoir analyser et synthétiser
- Savoir communiquer à l'écrit et à l'oral
- Savoir écouter
- Faire preuve de capacités relationnelles et de communication

PROFIL

Compétences opérationnelles (savoir-faire)

- Savoir gérer un budget de dépenses
- Savoir procéder à des réparations d'ordre manuel
- Savoir rendre compte de son activité
- Veiller à la maintenance des installations et des équipements

Compétences numériques

Socle de compétences minimales en numérique commun à tous les métiers-repères

MOBILITÉ

- Responsable / animateur d'unité ou expert logistique
- ...

Tendances d'évolution du métier

- Tendance à l'externalisation pour certaines spécialisations de l'activité.

Emplois-types regroupés dans ce métier-repère

- Responsable immobilier de l'entreprise
- Chef de projet immobilier
- Expert travaux immobilier
- Conducteur de travaux
- Responsable des travaux
- Responsable sécurité
- Acheteur (y compris achats informatiques)
- Responsable des services généraux
- Responsable des achats
- Responsable de la logistique...

SUPPORTS

Mission Générale

Le responsable / animateur d'unité ou expert logistique coordonne l'ensemble des activités qui concernent l'entretien, la gestion et la sécurité de l'immobilier de l'entreprise.

ACTIVITÉS

Expert en logistique

- Contrôler la bonne exécution des travaux
- Garantir le fonctionnement des installations
- Gérer les bons de commande d'achat de mobilier et de travaux
- Gérer les stocks de matériels nécessaires
- S'assurer de l'entretien du bâtiment et des mises aux normes
- Veiller à la bonne application des normes sécuritaires et conseiller les utilisateurs

Activités techniques

- Analyser et mettre en place les améliorations techniques nécessaires
- Gérer l'implantation et la mise en service de matériels, de postes de travail et la diffusion des technologies nouvelles
- Veiller au bon déroulement des prestations extérieures
- Optimiser le fonctionnement des services tout en répondant aux exigences institutionnelles
- Sélectionner les prestataires extérieurs éventuels
- Veiller à la réglementation en matière de HSE (Hygiène, sécurité et environnement)

Activités managériales

- Manager l'équipe
- Définir les objectifs des collaborateurs
- Répartir les tâches et assurer l'organisation de l'unité
- Animer et organiser les réunions internes
- Procéder aux entretiens annuels et fixer les objectifs à atteindre
- Repérer et définir les besoins en formation des collaborateurs
- Coordonner les activités de l'unité

ENVIRONNEMENT

Le responsable / animateur d'unité ou expert logistique travaille en étroite collaboration avec l'ensemble des services de l'établissement. Il est en relation avec les prestataires extérieurs.

PROFIL

Formation initiale d'accès au métier

- Bac+4 filière économiques et de gestion
- Diplôme d'école d'ingénieur

Expert logistique

Compétences attendues

Connaissances - savoir

- Connaître l'ensemble des métiers de l'établissement bancaire
- Connaître parfaitement la spécificité du corps de métier donné

Compétences comportementales (savoir-être)

- Savoir écouter
- Savoir analyser et synthétiser
- Savoir communiquer à l'écrit et à l'oral
- Savoir prendre des décisions
- Être force de proposition
- Savoir prioriser ses activités
- Savoir s'adapter
- Savoir prendre du recul
- Savoir prendre en compte les enjeux collectifs
- Savoir gérer les différences interculturelles
- Savoir représenter l'entreprise
- Savoir conduire des politiques de changement
- Savoir détecter les risques psycho-sociaux

Compétences opérationnelles (savoir-faire)

- Conduire une négociation
- Savoir gérer un budget de dépenses

Responsable / animateur logistique

Compétences attendues

Connaissances - savoir

- Maîtriser les techniques de gestion et d'organisation d'une entité
- Maîtriser les techniques de management
- Connaître les consignes de sécurité des biens et des personnes

Compétences comportementales (savoir-être)

- Savoir prendre des décisions
- Faire preuve de leadership et d'autorité
- Savoir communiquer à l'écrit et à l'oral
- Faire preuve de responsabilité
- Être force de proposition
- Savoir prioriser ses activités
- Savoir s'adapter
- Savoir prendre du recul
- Savoir prendre en compte les enjeux collectifs
- Savoir gérer les différences interculturelles



PROFIL

- Savoir représenter l'entreprise
- Savoir conduire des politiques de changement
- Savoir détecter les risques psycho-sociaux

Compétences opérationnelles (savoir-faire)

- Conduire des entretiens d'appréciations
- Définir un plan de développement de son entité
- Déléguer et évaluer
- Encadrer/animer une équipe
- Évaluer des compétences et détecter des potentiels
- Savoir conduire des politiques de changement
- Veiller à la maintenance des installations et des équipements
- Mettre en oeuvre des procédures et des règles

Compétences numériques

Socle de compétences minimales en numérique commun à tous les métiers-repères

MOBILITÉ

- Responsable d'unité siège
- ...

Tendances d'évolution du métier

- Évolution de certaines compétences liées à l'application de la réglementation.

Guide

des métiers-repères de la banque

Responsable de la publication : Béatrice Layan

Réalisation : Mélanie Hulin

La reproduction totale ou partielle de cet ouvrage, sans accord écrit de l'Observatoire des métiers, des qualifications et de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes dans la banque est interdite conformément aux dispositions du code de la propriété intellectuelle.

© Observatoire des métiers de la banque

Guide

des métiers-repères de la banque



Les fiches métiers



Observatoire des métiers, des qualifications
et de l'égalité professionnelle entre les femmes
et les hommes dans la banque