

Fonction

MANAGER DE PROXIMITE MIDDLE OFFICE III.3 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [MANAGER DE PROXIMITE MIDDLE OFFICE III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DE SERVICE MIDDLE OFFICE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DE SERVICE MIDDLE OFFICE III.3 \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DES ACTIVITES BANCAIRES IV.A \(H/F\)](#)
- [CHEF D'EQUIPE EN METIERS SPECIALISES III.1 \(H/F\)](#)
- [CHEF D'EQUIPE REFERENT METIERS SPECIALISES III.2 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE EN METIERS SPECIALISES III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE EN METIERS SPECIALISES IV.A \(H/F\)](#)
- [CHEF D'EQUIPE ASSISTANTS COMMERCIAUX ENTREPRISES III.1 \(H/F\)](#)
- [MANAGER DE PROXIMITE MIDDLE OFFICE III.2 \(H/F\)](#)
- [MANAGER DE PROXIMITE MIDDLE OFFICE III.1 \(H/F\)](#)

A compétences proches

- [RESPONSABLE MIDDLE OFFICE](#)
- [GESTIONNAIRE MIDDLE OFFICE](#)
- [MIDDLE OFFICE BANCAIRE PARTICULIERS](#)
- [GESTIONNAIRE MIDDLE OFFICE FINANCEMENT III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE BACK OFFICE](#)
- [GESTIONNAIRE BACK OFFICE](#)
- [BACK OFFICE BANCAIRE](#)
- [MANAGER DE PROXIMITE BACK OFFICE III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DE SERVICE BACK OFFICE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DE SERVICE BACK OFFICE III.3 \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR BACK OFFICE IV.A \(H/F\)](#)

Vers une nouvelle orientation

- [ANIMATEUR EXPERTISE BANCAIRE](#)
- [EXPERT RISQUE OPERATIONNEL BANCAIRE IV.A \(H/F\)](#)
- [EXPERT RISQUE OPERATIONNEL BANCAIRE III.3 \(H/F\)](#)
- [EXPERT LCB-FT III.3 \(H/F\)](#)
- [ANALYSTE EXPERT LCB-FT III.3 \(H/F\)](#)
- [EXPERT FIDUCIAIRE IV.A \(H/F\)](#)
- [EXPERT EN METIERS SPECIALISES III.3 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR EXPERT PRODUCTION III.3 \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Premier développeur et soutien de son équipe, le manager de proximité Middle Office contribue à la qualité de service, satisfaction et fidélisation des clients, ainsi qu'au développement du PNB. Il est aussi garant de la maîtrise des risques, de l'engagement de ses collaborateurs, des résultats et la performance de son équipe.

Missions

Manage, accompagne ses collaborateurs, développe leurs compétences et s'assure de leur bien-être au travail :

Assure en propre les actes de management incontournables (fixation des objectifs, entretien de performance, entretien d'activité...) et garantit le développement de l'esprit d'équipe

Est le garant des moyens à mettre en place pour permettre l'atteinte des objectifs individuels et collectifs de son équipe

Met en pratique les actes de management préconisé par l'entreprise dans une démarche de développement et de soutien, au service de la performance et du développement des talents.

Développe l'esprit d'équipe et l'engagement des collaborateurs par l'écoute active et la responsabilisation.

Fait preuve d'exemplarité envers ses équipes et vient en soutien de ses collaborateurs en cas de difficulté.

Evalue les compétences, identifie les besoins de formation individuels, détecte le potentiel des collaborateurs, et les accompagne dans leur parcours professionnel (participe aux revues de personnel), met en place les plans de progression

Donne le sens des compétences attendues et les explique

Met en œuvre, sur son périmètre d'activité les actions de prévention et de sécurité au sein de son équipe.

Est force de proposition en matière de prévention et de sécurité

S'appuie sur son expérience pour adapter son approche managériale aux situations et aux collaborateurs

Garantit le développement de l'esprit de service et la qualité de la relation client internes et externes liées à son activité

Positionne la qualité de service et la satisfaction client au centre de l'activité par sa posture et ses pratiques managériales

Développe la qualité de service perçue par le client.

Prend en charge les demandes clients complexes ou conflictuelles

Développe la polyvalence de son équipe pour s'adapter aux changements

Fait évoluer les procédures de qualité de service et en contrôle l'application

Garantit la qualité du conseil apporté aux clients et auprès des autres services de la banque (clients internes) en appui au développement commercial

Développe la synergie avec ses pairs, en interne et en externe (Réseau, LBP...)

Contribue à la maîtrise et à l'analyse des risques opérationnels et financiers

Assure le contrôle et la qualité des opérations bancaires spécialisées et personnalisées pour le compte des clients

Veille au respect des contraintes réglementaires.

Contrôle la conformité des processus, alerte en cas de non-conformité, propose et met en œuvre un plan d'action

Garantit la qualité et la complétude des dossiers clients

Communique les évolutions réglementaires à ses équipes et s'assure de leur prise en compte

S'assure de suivre les formations réglementaires qui lui sont proposés

Garantit la réalisation des formations réglementaires par ses collaborateurs

Identifie les risques opérationnels et prend en charge les contrôles permanents de premier niveau

Identifie les risques locaux, les RPS et met en œuvre les actions de prévention et de sécurité

Porte le changement et favorise la communication au sein de son équipe

Crée et maintient un climat propice à la communication au sein de son équipe, en organisant l'accès à l'information.

Réalise les retours d'informations à sa ligne hiérarchique afin d'être force de proposition et de les alerter si nécessaire.

Explique, partage et déploie la stratégie de l'entreprise, la politique de qualité de service et de développement commercial.

Coordonne la mise en œuvre des actions de changement sur son périmètre d'activité

Donne du sens aux évolutions du métier et des organisations, et adopte une posture d'écoute active vis-à-vis de ses collaborateurs

Participe à la définition et à la mise en œuvre des actions de changement

Organise, pilote et optimise l'activité de son équipe dans un objectif d'efficacité et de performance

Garantit la prise en charge des sollicitations clients sur les différents canaux

Etablit les plannings des collaborateurs en lien avec l'activité, les flux et le développement commercial pour répondre aux objectifs d'efficacité, de performance et servir la qualité de service et la satisfaction client.

Mobilise son équipe vers l'atteinte des résultats.

Rend compte de son activité et de celle de son équipe, propose des critères d'analyse et d'amélioration continue

Analyse les résultats de l'équipe, mesure les écarts par rapport aux attendus et propose un plan d'action dont il assure le suivi et réalise un bilan régulier partagé avec l'équipe

Il anticipe l'évolution de l'activité, des ressources et du climat social

Responsabilise les collaborateurs pour permettre à l'équipe de fonctionner de manière autonome et assurer une homogénéité de fonctionnement au sein du service

Compétences

Banque de détail

Argent au quotidien

Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ouverture de compte et les moyens de paiement. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.

Assurance individuelle de biens et de personnes

Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de la gamme de produits ou services d'assurance individuelle de biens et de personnes, leurs caractéristiques et leur processus de gestion. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.

Comportementales Socles

Orientation client

Enrichir l'expérience client en adoptant une posture de service et de conseil et développer une relation de confiance durable. Anticiper, analyser, comprendre les besoins et attentes de ses clients pour apporter des réponses personnalisées. S'appliquer à améliorer la satisfaction client et mesurer son niveau de satisfaction.

Culture du changement et de l'innovation

Encourager et accompagner le changement et les initiatives d'amélioration dans un environnement complexe et incertain. Expérimenter, tester, évaluer en s'appuyant sur de nouvelles méthodes, y compris numériques. Comprendre et susciter l'innovation en remettant en question les usages et en osant être pionnier. Etre dans une dynamique d'identification et d'apport de nouveautés dans son activité en osant sortir du cadre pour penser le problème en dehors de ses limites et de ses moyens lorsque la situation le demande.

Coopération et ouverture

Construire et faire vivre des réseaux informels ou structurés d'individus ou de groupes en s'appuyant sur les outils collaboratifs comme les réseaux sociaux internes. Participer individuellement à l'atteinte d'un résultat collectif en favorisant l'entraide et le partage de connaissances. Savoir fédérer les parties prenantes d'un projet autour d'un objectif commun et établir des partenariats. Faire preuve d'écoute active vis-à-vis de ses interlocuteurs et prendre en compte leurs problématiques et les objections émises dans ses actions et prises de décision. Etre ouvert(e) d'esprit et curieux(se) au sein de son environnement.

Orientation résultats

Engager des actions et mobiliser en toute autonomie des ressources (financières, matérielles, techniques, numériques et humaines) pour atteindre des performances durables dans le respect des principes éthiques, de qualité de vie et de RSE. Savoir être proactif et fixer, pour soi et/ou pour d'autres, des objectifs ambitieux et exploiter des opportunités pour aller au-delà des attendus.

Digital et Data

Culture digitale

Connaître l'environnement et les enjeux du digital pour un usage personnel ou professionnel, par une veille régulière. Être conscient(e) de l'impact du numérique sur les méthodes de travail et les relations avec la clientèle. Faire preuve de curiosité et d'adaptabilité face aux évolutions digitales (nouveaux outils et usages).

Travail et outils collaboratifs

Adopter des pratiques collaboratives dans le travail au quotidien, notamment en travaillant principalement sur les plates-formes collaboratives. Participer à des projets en mode collaboratif, en travaillant sur les outils en ligne qui facilitent la transversalité. Echanger et partager les bonnes pratiques ou retours d'expérience. Maîtriser les règles de confidentialité.

Efficacité professionnelle

Analyse du besoin Client / Partenaire / Collaborateur

Comprendre, analyser et challenger les besoins et attentes de ses clients / partenaires / collaborateurs, en prenant en considération leurs contraintes et les risques associés. Conseiller et alerter au regard de leurs choix.

Transfert de compétences

Maîtriser l'ensemble des techniques et outils et les leviers d'action permettant de faire preuve de pédagogie. Savoir transmettre des connaissances.

Pilotage et gestion de l'activité

Culture de la performance

Analyser les résultats économiques et financiers (analyse des coûts et de la performance, gestion budgétaire, rentabilité...) et identifier les leviers sur son domaine d'intervention permettant de maximiser la performance et la rentabilité de l'organisation.

Projet

Management de projet

Maîtriser les concepts et les outils de la Gestion de Projet et de la conduite du changement. Mobiliser et animer acteurs et contributeurs, en favorisant les pratiques collaboratives. Garantir le respect de l'équilibre entre les engagements de coût, de délai et de satisfaction client. Analyser les risques et mettre en oeuvre les mesures correctrices.

Relation Client

Traitement de la connaissance client

Savoir exploiter les données issues des SI de connaissance client afin d'optimiser l'activité commerciale en développant les portefeuilles clients, en améliorant les taux d'équipement et en limitant l'attrition.

Amélioration de la satisfaction du client

S'assurer en permanence de la satisfaction du client en prenant en compte son avis à chaque étape de la relation. Faire preuve d'agilité en adaptant en temps réel sa posture aux attentes et besoins du client. Faire preuve de proactivité et d'initiative pour renforcer le lien avec le client.

Risques et réglementation

Analyse, management et pilotage des risques

Détecter, analyser et remonter les risques en lien avec son activité et proposer ou challenger des actions de couverture. Contrôler et évaluer la maîtrise de l'ensemble des risques sur son domaine d'intervention. Être en capacité de dresser une cartographie des risques impactant son périmètre d'activité.

Cadre législatif et réglementaire

Savoir traiter les connaissances relatives aux réglementations, processus internes et législations en vigueur sur son domaine d'intervention.

Fraude et lutte contre blanchiment et financement du terrorisme

Détecter les fraudes et remonter les alertes. Appliquer le dispositif LCB FT sur son domaine d'activité et connaître l'organisation et les moyens mis en place au sein du Groupe.

Conformité

Disposer de l'ensemble des connaissances sur les règles et techniques permettant d'assurer la gestion

du risque de non-conformité des processus, depuis sa conception, son lancement à son suivi et sa maintenance, dans une logique de sécurisation.

Contrôle interne

Maîtriser les méthodes permettant de s'assurer de l'application des règles et procédures en vigueur, en vue d'améliorer les performances de l'entreprise.

Prévention, santé, sécurité et bien-être au travail

Connaître et savoir évaluer les risques professionnels (physiques et psycho-sociaux). Etre capable de proposer, prioriser et mettre en oeuvre les actions de prévention adaptées. Assurer la sensibilisation, le conseil, l'expertise sur ces sujets auprès de toutes les parties prenantes.

Environnement de travail

Exerce son activité au sein d'une direction d'activité bancaire du centre financier.

Relations internes/externes

Clients

Réseau

Centre financier interne

Filiales

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Banque postale

Effectif de la fonction

De 100 à 249