

## Métier

# RESPONSABLE MIDDLE OFFICE

## 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 BACK OFFICE](#)
- [MANAGER RELATION CLIENT BANCAIRE](#)
- [RESPONSABLE RELATION CLIENTS](#)

### Vers une nouvelle orientation

- [RESPONSABLE DE PRODUCTION TRAITEMENT](#)

## Raisons d'être

Piloter les opérations administratives et comptables liées aux transactions réalisées sur plusieurs types de produits bancaires, de manière à participer à la satisfaction et à la fidélisation clients sur son périmètre d'activité.

## Missions

### ASSURER LE PILOTAGE DE L'ENTITÉ:

- Proposer, négocier et organiser le contrat d'objectifs et de moyens de l'entité
- Définir, mettre en place et contrôler les actions nécessaires à l'atteinte des objectifs et à la maîtrise des moyens
- Fournir le tableau de bord de son entité et analyser les résultats
- Organiser la circulation de l'information et diffuser la stratégie du Groupe

### DIRIGER LES OPÉRATIONS DE GESTION DES PRODUITS BANCAIRES:

- Piloter l'ensemble des activités liées au contrat des clients (valeurs mobilières, crédit, succession, marché entreprises)
- Mettre en oeuvre les organisations nécessaires à l'optimisation du traitement de l'ensemble des flux
- Prendre des décisions sur les engagements clients (crédits, indemnisations sur services spécialisés, etc.)
- Assurer la gestion des contentieux
- Gérer la relation avec les partenaires externes et les clients

### ORGANISER LE CONTRÔLE ET LA MAÎTRISE DE L'ACTIVITÉ:

- Piloter l'élaboration, la mise en oeuvre et l'adaptation des différentes procédures (maîtrise des facteurs de risque et du recouvrement des créances, respect des réglementations bancaires et des procédures juridiques et fiscales)
- Participer à la définition du plan de contrôle interne en lien avec les acteurs concernés
- Alerter en cas de dysfonctionnements et proposer et mettre en oeuvre des actions correctrices

### MANAGER UNE ÉQUIPE ET CONDUIRE LE CHANGEMENT:

- Assurer le management de l'équipe et la conduite des projets et du changement
- Développer les compétences de ses collaborateurs et effectuer la gestion RH de son entité
- Mettre en place un dialogue social proactif et participer au pilotage du climat social

- Communiquer sur les résultats et les réussites des équipes

## Facteurs d'évolution du métier

Externes :

- Réglementation bancaire de plus en plus complexe et contraignante
- Evolution des attentes clients accélérée par la digitalisation (plus forte réactivité, plus grande personnalisation du service etc.)

Internes

- Accès à une vision globale et partagée des clients
- Développement des outils de connaissance clients pour une vision 360 du client
- Spécialisation et professionnalisation par expertise technique et événement de vie

## Famille

---

## Filière

---

### Répartition des effectifs

- □  
Banque postale
- □  
Services-Courrier-Colis

### Effectif du métier

De 250 à 499