

## Fonction

# CORRESPONDANT FINANCEMENT DE L'ACCESSION SOCIALE III.3 (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [CORRESPONDANT FINANCEMENT DE L'ACCESSION SOCIALE III.3 \(H/F\)](#)
- [CORRESPONDANT FINANCEMENT DE L'ACCESSION SOCIALE IV.A \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER EXPERT CREDIT IMMOBILIER 3.2 III.2 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER EXPERT CREDIT IMMOBILIER 3.3 III.3 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER EXPERT CREDIT IMMOBILIER IV.A \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SPECIALISE EN PATRIMOINE A DISTANCE III.2 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SPECIALISE EN PATRIMOINE A DISTANCE III.3 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SPECIALISE EN PATRIMOINE A DISTANCE IV.A \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SPECIALISE IMMOBILIER A DISTANCE III.2 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SPECIALISE IMMOBILIER A DISTANCE III.3 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SPECIALISE IMMOBILIER A DISTANCE IV.A \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER BANCAIRE A DISTANCE III.2 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER BANCAIRE A DISTANCE III.1 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER BANCAIRE A DISTANCE III.3 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER EN SERVICE RELATION CLIENT II.3 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER EN SERVICE RELATION CLIENT III.1 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER EN SERVICE RELATION CLIENT III.2 \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR SERVICE RELATION CLIENT IV.B \(H/F\)](#)
- [CHARGE D'AFFAIRES SUCCESSION III.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE D'AFFAIRES SUCCESSION IV.A \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER EN SERVICE RELATION CLIENT VALEURS MOBILIERES III.1 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER BANCAIRE DE PROXIMITE III.1 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SERVICE RELATION CLIENT IMMOBILIER III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE D AFFAIRES III.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE D AFFAIRES EXPERT EN PATRIMOINE III.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE D AFFAIRES EXPERT EN PATRIMOINE IV.A \(H/F\)](#)
- [ALTERNANT CONSEILLER BANCAIRE DE PROXIMITE II.2 \(H/F\)](#)
- [APPRENANT CONSEILLER BANCAIRE 3.1 III.1 \(H/F\)](#)
- [APPRENANT CONSEILLER BANCAIRE 3.2 III.2 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER CREDIT IMMOBILIER 3.1 III.1 \(H/F\)](#)

### A compétences proches

- [CONSEILLER EXPERT CREDIT IMMOBILIER IV.A \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER EXPERT CREDIT IMMOBILIER 3.2 III.2 \(H/F\)](#)

### Vers une nouvelle orientation

- [CONSEILLER SPECIALISE PATRIMOINE CONFIRM III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE CLIENTELE PARTICULIERS III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE CLIENTELE PARTICULIERS IV.A \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

La Banque Postale souhaite développer son activité de Financement de l'Accession Sociale en partenariat avec les acteurs de ce marché. La mission du Correspondant Financement de l'Accession Sociale (CFAS) est d'animer les partenaires agréés par La Banque, de présenter l'offre et d'assurer la distribution des produits liés au financement de l'accession sociale.

## Missions

### 1. Développe et anime un portefeuille

- Le Correspondant Financement de l'Accession Sociale assure la prospection et l'animation commerciale des partenaires référencés.
- Il est impliqué dans le démarchage, l'accréditation et le suivi des partenaires.
- Il assure les visites terrain nécessaires (visites de programmes immobiliers par exemple) et en assure le reporting.
- Il participe au renforcement de la synergie avec la Banque des entreprises et du développement local en organisant, par exemple, des réunions en commun avec les bailleurs sociaux afin de développer de nouveaux partenariats dans le cadre de l'accession sociale.
- Garantit une qualité de service optimale auprès de ses partenaires.

## **2. Facilite le montage de dossiers et assure les relations avec les conseillers instruisant des dossiers de crédit immobilier**

- Il dispose d'une connaissance des dispositifs liés à l'accession sociale (Bail Réel et Solidaire, Prêt Social Location Accession, Prêts Accession Sociale, Prêts à Taux Zéro).
- Il dispose au quotidien des outils nécessaires à son activité, notamment Cap Conseil, LogIC et Salesforce (I Prescription/I réseau) pour monter des dossiers issus des partenaires, bailleurs sociaux ou du réseau, prendre des décisions dans le cadre de sa délégation et traiter les demandes de crédit immobilier qui lui seront confiées.
- Il met en place une synergie et établit une relation de travail dynamique avec les conseillers instructeurs et apporteurs Crédit immobilier.
- Il garantit la mise en relation des clients issus du Financement de l'Accession Sociale avec les conseillers bancaires, et veille à la mise en oeuvre du processus d'optimisation de la créance relationnelle.

## **3. Est l'interlocuteur privilégié des projets de financement de transition énergétique au sein de sa Direction Exécutive**

- Il intervient auprès des institutionnels et associations (mairies, SEM...) dans le cadre des programmes et actions de rénovation énergétique et peut être amené à instruire les dossiers eco-PTZ transmis via ces institutionnels (BtoBtoC).
- Il dispose de la délégation pour l'octroi de ces dossiers.

## **4. Joue un rôle d'appui en interne et auprès des partenaires**

- Contribue à l'information et à la formation des partenaires.
- Assure une entraide dans la prise en charge des dossiers Crédit Immobilier traités par la Maison de l'Habitat à la demande de son Directeur.
- Participe aux actions de communication internes et externes.

## **5. Maintient son niveau d'expertise**

- Maintient son niveau de connaissance et d'expertise en matière de réglementation, de concurrence, des marchés, des produits et services proposés par La Banque Postale en matière de crédits et de prêts immobiliers, ainsi que des produits d'assurance liés pour garantir la fiabilité du conseil (réglementation, ...).
- Réalise dans les délais impartis l'ensemble des formations réglementaires qui sont programmées.

## **6. Exerce l'ensemble de ses activités dans le respect des règles d'octroi Crédit Immobilier, règles déontologiques et de la charte du contrôle interne de La Banque Postale, de la réglementation bancaire et financière, ainsi que de la réglementation applicable au domaine de l'assurance liée au crédit et aux lois Informatiques et Libertés**

- Applique les règles de vigilance et les procédures de détection définies dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.

- Connaît et applique les procédures relevant de son activité, notamment les règles d'octroi Crédit Immobilier
- Garantit la complétude, la mise à jour et l'exactitude des données client et des pièces justificatives, dans le cadre de la connaissance client réglementaire (KYC).
- Saisit toutes les informations nécessaires (client et/ou activité) dans les systèmes d'information (cap client, logic ...).
- Assure un devoir d'alerte lors du constat d'opérations irrégulières.

## Compétences

### Banque de détail

#### Crédit immobilier

Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de la gamme et des produits de l'offre Crédit immobilier. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.

#### Marché Particulier

Connaître les spécificités de la clientèle Particulier. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client sur les produits dédiés.

### Banque des entreprises

#### Marché habitat social et EPL

Connaître les spécificités du marché habitat social et EPL. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client sur les produits dédiés.

## COMPORTEMENTALES

#### Adaptabilité

S'adapter aux évolutions et aux aléas des situations et de son environnement de travail dans les délais adéquats en faisant preuve de souplesse. Savoir gérer ses priorités en intégrant les événements imprévus, et adapter son comportement à la situation.

#### Autonomie

Savoir s'organiser dans son travail individuel et au sein d'un collectif, agir en toute responsabilité et faire preuve d'initiative sur son périmètre d'activités et sur les outils collaboratifs. Réagir rapidement à des situations en cherchant des solutions et savoir remonter les alertes si besoin. Assumer ses décisions et ses actions tout en tenant compte de son environnement.

#### 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.

## Comportementales Socles

#### 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.

#### Culture RSE

Acquérir et/ou développer des connaissances sur la RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) et connaître les enjeux et les actions du groupe La Poste en la matière (sujets environnementaux, sociaux, sociétaux, et/ou de gouvernance)

#### 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 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.

## 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).

### Outils, bureautique, applicatifs et logiciels

Maîtriser les applicatifs et logiciels de son domaine d'activités, y compris les processus dématérialisés et les modes de fonctionnement afférents (workflows de validation, outils collaboratifs, etc.). Respecter ou garantir les règles de confidentialité selon son niveau de responsabilité.

## Efficacité professionnelle

### Communication à distance

Savoir dialoguer en multicanal avec un ou plusieurs interlocuteurs en adaptant la posture, le contenu du message, le ton et le niveau de réactivité au canal d'échange. Être en capacité de choisir le bon canal de communication en fonction du message à faire passer ou de l'usage associé.

### 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.

### Expression orale et écrite

Savoir s'exprimer aussi bien à l'écrit qu'à l'oral de manière claire et compréhensible, avec un vocabulaire adapté à l'interlocuteur et au contexte professionnel, et selon le canal de communication.

## Pilotage et gestion de l'activité

### Relation partenaires / fournisseurs

Sélectionner un partenaire/fournisseur en respectant la politique définie (sourcing, orientation make or buy, . . .). Piloter la relation (modes de fonctionnement, communication, gouvernance de pilotage. . .), anticiper les litiges, gérer les crises et alerter en cas de nécessité. Assurer le suivi contractuel de la relation avec les fournisseurs (contrats de projet, contrat de service, contrats fournisseurs internes, fournisseurs externes,. . .) et réaliser et analyser un bilan QCD (Qualité, Coûts, Délais).

## Relation Client

### Vente Conseil client

Etre capable de faire vivre une expérience client de qualité à travers une posture de service et de conseil. Respecter le devoir de conseil en coconstruisant la solution la plus adaptée aux besoins du client. Apporter un conseil de qualité au client dans une logique de satisfaction et de fidélisation. Maîtriser l'argumentation afin de conclure la vente.

### Recherche de solution

Mettre en oeuvre tous les moyens à sa disposition pour apporter une solution au client. Accompagner le client de manière individualisée. Assurer une traçabilité et un suivi des demandes.

### 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.

## Risques et Conformité

### Éthique et déontologie

Connaître et appliquer les règles de déontologie, de confidentialité et d'éthique (orientée client).

### Risques de crédit

Maîtriser les risques de crédit dans le cadre de sa fonction et conformément à son niveau de délégation. Utiliser les outils de scoring. Appliquer les règles de délégation. Savoir analyser le risque client.

### 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.

### Cadre législatif et réglementaire

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

## Vente

### Détection du potentiel commercial

Mener une découverte approfondie du client par un questionnement approprié et une écoute active. Identifier son potentiel commercial à partir des informations recueillies afin de développer son portefeuille client, dans une perspective de conquête et de fidélisation. Ajuster le temps passé au potentiel commercial du client.

### Prospection

Mettre en oeuvre une démarche permettant d'acquérir de nouveaux clients en recherchant des clients potentiels (prospects). Utiliser la recommandation et créer / animer un réseau professionnel pour capter de nouveaux clients.

### Ventes à distance

Adapter les techniques de vente et les postures à une relation commerciale à distance et faire des propositions commerciales adaptées aux besoins et aux projets du client. Prendre des décisions au cas par cas et savoir refuser en expliquant pourquoi. Savoir identifier l'expert adapté au besoin du client et l'intégrer dans le processus de conseil ou de vente.

### Ventes en face à face

Appliquer les méthodes de vente. Synthétiser les informations client et faire des propositions commerciales adaptées aux besoins et aux projets du client. Faire preuve de proactivité commerciale en proposant notamment des offres connexes adaptées au client. Prendre des décisions au cas par cas et savoir refuser en expliquant pourquoi. Savoir identifier l'expert adapté au besoin du client et l'intégrer dans le processus de conseil ou de vente.

### Négociation

Utiliser ses connaissances des méthodes et techniques de négociation pour rechercher un accord entre des interlocuteurs. Poursuivre ses objectifs et demeurer ferme et constant dans ses efforts indépendamment des difficultés rencontrées ou des échecs subis. Trouver des compromis acceptables et/ou un consensus avec ses interlocuteurs.

## Prérequis

Maîtrise du crédit immobilier

## Environnement de travail

### Lieu de travail :

- Maison de l'Habitat
- Le correspondant Financement de l'Accession Sociale est un commercial mobile en mesure d'aller rencontrer les candidats potentiels à l'accession sociale.

## Relations internes/externes

### Environnement interne :

- Equipes en DEX
- Equipes en Maison de l'Habitat
- Ligne conseil bancaire en secteur
- Directeur régional risques crédit aux particuliers
- Responsable analyse crédits
- Banque des entreprises et du développement local

### Environnement externe :

- Bailleurs sociaux
- Communautés de communes
- Constructeurs logements sociaux
- Organismes fonciers solidaires et tous acteurs en lien avec l'accession sociale

## Famille

---

## Filière

---

## Métier

---

### Répartition des effectifs

- □

Bgpn reseau

### Effectif de la fonction

De 10 à 49