

## Fonction

### EXPERT EN METIERS SPECIALISES III.1 (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [ASSISTANT CREDIT II.2 \(H/F\)](#)
- [ASSISTANT CREDIT II.3 \(H/F\)](#)
- [EXPERT EN METIERS SPECIALISES III.1 \(H/F\)](#)
- [EXPERT EN METIERS SPECIALISES III.2 \(H/F\)](#)
- [EXPERT EN METIERS SPECIALISES III.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE RECLAMATIONS II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE BANQUE AU QUOTIDIEN II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE BANQUE AU QUOTIDIEN III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE SUCCESSIONS II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE SUCCESSIONS II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE SUCCESSIONS III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE SUCCESSIONS III.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE MAJEURS PROTEGES II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE MAJEURS PROTEGES II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE MAJEURS PROTEGES III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE MAJEURS PROTEGES III.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE POLE ACTIVITES FISCALES II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE POLE ACTIVITES FISCALES II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE POLE ACTIVITES FISCALES III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE OPERATIONS JURIDIQUES II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE OPERATIONS JURIDIQUES II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE OPERATIONS JURIDIQUES III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE CONNAISSANCE CLIENT II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE CONNAISSANCE CLIENT II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE CONNAISSANCE CLIENT III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE EPARGNE SPECIALISEE II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE EPARGNE SPECIALISEE II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE EPARGNE SPECIALISEE III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE SUPPORT RESEAU II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE SUPPORT RESEAU II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE SUPPORT RESEAU III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE RISQUES RECOUVREMENT ET CONTENTIEUX II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE RISQUES RECOUVREMENT ET CONTENTIEUX II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE RISQUES RECOUVREMENT ET CONTENTIEUX III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE RISQUES RECOUVREMENT ET CONTENTIEUX III.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE BANQUE AU QUOTIDIEN II.2 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE GESTION DES FLUX CLIENTS MIDDLE OFFICE III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE GESTION DES FLUX CLIENTS MIDDLE OFFICE IV.A \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE VALEURS MOBILIERES II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE VALEURS MOBILIERES II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE VALEURS MOBILIERES III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE VALEURS MOBILIERES III.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE CLIENTELE FRAGILE II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE CLIENTELE FRAGILE II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE CLIENTELE FRAGILE III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE CLIENTELE FRAGILE III.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE EPARGNE SPECIALISEE III.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE OPERATIONS JURIDIQUES III.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE CREDIT IMMOBILIER II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE CREDIT IMMOBILIER II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE CREDIT IMMOBILIER III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE CREDIT IMMOBILIER III.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE ASSURANCES II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE ASSURANCES II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE ASSURANCES III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE ASSURANCES III.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE RECLAMATION III.1 \(H/F\)](#)

- CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE RECLAMATION III.2 (H/F)
- CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE RECLAMATION II.3 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE FRAUDE II.2 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE FRAUDE II.3 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE FRAUDE III.1 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE FRAUDE III.2 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE PAIEMENTS RELATIONNEL II.2 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE PAIEMENTS RELATIONNEL II.3 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE PAIEMENTS RELATIONNEL III.1 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE PAIEMENTS RELATIONNEL III.2 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE PAIEMENTS PRODUITS II.2 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE PAIEMENTS PRODUITS II.3 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE PAIEMENTS PRODUITS III.1 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE PAIEMENTS PRODUITS III.2 (H/F)

## Raisons d'être

Dans le cadre de la stratégie de développement de La Banque Postale, et des objectifs fixés par son responsable, contribue à la fidélisation et à la satisfaction de la clientèle, participe au développement et à la performance du service, au travers des objectifs qui lui sont fixés en matière d'appui technique et d'expertise, dans le respect des procédures métiers et de la réglementation bancaire.  
Contribue à la professionnalisation des gestionnaires, en appui de la ligne managériale.  
Veille à la conformité du traitement des activités de son domaine et à la maîtrise des risques opérationnel

## Missions

Est expert du domaine concerné ☐

- Anime des réunions d'information et de travail avec les collaborateurs ,
- Apporte son expertise dans le développement de la qualité de service rendue au client ,
- Apporte un appui technique aux collaborateurs soit en leur donnant l'information nécessaire soit en orientant leur recherche vers les interlocuteurs qui la possèdent ,
- Apporte un appui aux collaborateurs dans la gestion de situations délicates avec les clients ,
- Procède à l'analyse de dysfonctionnements constatés sur la gestion des dossiers ,
- Conduit les actions de sensibilisation et d'information permettant de résoudre les dysfonctionnements constatés ,
- Participe au perfectionnement des méthodes et outils, en proposant tout aménagement des circuits ou des traitements, ou encore toute adaptation aux méthodes et outils en liaison avec la Direction des Opérations ,
- Selon le métier spécialisé, prépare les comités de son domaine d'activité (risque, crédit...).

Assure une aide ponctuelle sur certains dossiers

- Apporte son appui au responsable du service ,
- Prend les décisions dans le cadre des délégations qui lui sont confiées. De plus, peut être amené à traiter directement certains dossiers présentant un engagement important pour La Banque Postale ,
- De par son expertise, participe à l'entraide en cas de pics de production et instruit des cas particuliers et / ou des dossiers complexes.

Participe au développement des compétences individuelles et collectives des acteurs du service par un accompagnement sur poste de travail

- Contribue, en appui de la ligne managériale, au diagnostic de professionnalisation des acteurs du service,
- Apporte sa contribution à la définition, par les managers, des plans d'accompagnement individuels et collectifs et contribue à anticiper les besoins de formation et d'accompagnement ,
- Sur décision de la ligne managériale, réalise des actions d'accompagnement et de développement des compétences, de training et de tutorat ,

- Formalise les actions réalisées et rend compte de son activité.

Est garant des procédures métier et veille à la bonne diffusion de l'ensemble des outils vers les personnels concernés

- Veille à maintenir et développer ses compétences en participant aux actions de professionnalisations adaptées (formations métier, produits, culture bancaire, auto-formation, réunions d'informations, séminaires, groupes de travail... ,
- Informe les différents acteurs et leur commente les procédures nécessaires à la réalisation de l'activité (modes opératoires, nouveaux produits...) ,
- Organise des actions d'information et/ou d'appropriation des nouveaux produits, outils, procédures et processus,... il peut être amené à contribuer à leur élaboration ,
- Assure l'appropriation et la maîtrise de l'utilisation de l'ensemble des outils à disposition des collaborateurs ,
- Participe aux réunions d'étude et d'analyse des nouvelles procédures avec les interlocuteurs concernés ,
- Détermine et propose des actions correctrices à mener sur les outils en vue d'une amélioration de la qualité de service et de la maîtrise du risque ,
- Met en oeuvre les outils spécifiques à la mesure de la qualité de service et à la maîtrise du risque opérationnel ,
- Selon le métier spécialisé, veille à l'alimentation du système de pilotage en informations.

S'assure du respect de la conformité des opérations, dans le cadre du contrôle interne et des risques opérationnels

- Garantit le respect des procédures dans le cadre du contrôle interne de son service et fait des propositions à son hiérarchique des actions correctrices à mettre en place ,
- Veille à l'application de la réglementation bancaire et des règles de déontologie professionnelle par les membres du service. Il signale à sa hiérarchie tout manquement à ces règles ,
- Assure des animations fonctionnelles sur l'approfondissement des connaissances des collaborateurs en termes de risque opérationnel.

Participe à la mise en place des changements

- Participe à des groupes de travail nationaux ou locaux destinés à définir ou mettre en oeuvre les changements et participe au diagnostic d'impacts ,
- Propose les actions adaptées au contexte local, par appropriation des solutions types : procédures spécifiques, actions de formation, action de communication ,
- Participe à la mise en place des changements au sein de l'entité ou du service et assiste les utilisateurs.

## Compétences

### COMPORTEMENTALES

#### 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.

#### 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 évènements imprévus, et adapter son comportement à la situation.

#### Engagement

Se sentir porteur(se) de l'image du Groupe et adopter une attitude active et positive envers l'entreprise dans la réalisation des missions confiées. Afficher la volonté d'atteindre des objectifs individuels et collectifs à travers une posture constructive.

## Analyse et discernement

Pouvoir apprécier, décomposer avec justesse et clairvoyance, une situation observée ou des faits vérifiés et distinguer les éléments marquants à partir du réel pour faciliter la prise de décision. Savoir faire preuve de remise en question, de sens critique, de mise en perspective et de jugement.

## 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.

### 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.

### 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, sociaux, et/ou de gouvernance)

## Digital et Data

### Processus dématérialisés

Connaître les processus numériques et comprendre les enjeux en lien avec la dématérialisation (impacts juridiques, archivage à valeur probante, signature électronique, etc.).

### 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.

### Supports digitaux et objets connectés

Utiliser les appareils et supports digitaux (hardware) à bon escient : PC, tablette, smartphone, visio, objets connectés, etc. S'adapter aux évolutions en lien avec les supports digitaux et s'approprier les nouveaux objets connectés.

## Efficacité professionnelle

### Processus métier

Savoir traiter les opérations en s'assurant de leur bonne exécution, selon les procédures et modes opératoires en vigueur, ainsi que l'ensemble des processus en lien avec son périmètre d'activité.

### Synthèse

Savoir trier, analyser et isoler les informations essentielles des informations accessoires. Consolider des informations pour réaliser une synthèse.

### 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.

## Relation Client

### 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 Conformité

### Cadre législatif et règlementaire

Savoir traiter les connaissances relatives aux réglementations, processus internes et législations en

vigueur sur son domaine d'intervention.

## **Famille**

---

## **Filière**

---

## **Métier**

---

### **Répartition des effectifs**

- □

Banque postale

### **Effectif de la fonction**

De 1 à 9