

## Fonction

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

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [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 \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR BACK OFFICE IV.B \(H/F\)](#)
- [RESP DE TRESORERIE D EXPLOITATION \(CF\) III.3 \(H/F\)](#)
- [MANAGER DE PROXIMITE BACK OFFICE III.1 \(H/F\)](#)
- [MANAGER DE PROXIMITE BACK OFFICE III.2 \(H/F\)](#)

### A compétences proches

- [MANAGER DE PROXIMITE MIDDLE OFFICE III.1 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DE POLE PRODUCTION III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE BACK OFFICE](#)
- [GESTIONNAIRE BACK OFFICE](#)
- [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 III.3 \(H/F\)](#)
- [EXPERT LCB-FT III.3 \(H/F\)](#)
- [ANALYSTE EXPERT LCB-FT III.3 \(H/F\)](#)
- [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 Back Office contribue à la qualité de service, satisfaction et fidélisation des clients, ainsi qu'à la maîtrise des charges. 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**

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

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 et interbancaires et des opérations de numérisation ou de fabrication de documents bancaires

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 proposées

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

Assure une veille technique et réglementaire sur son domaine d'activité

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

Crée et maintient un climat propice à la communication eu 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, le 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

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

## 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.

#### Surendettement

Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de l'offre et des modalités de traitement des dossiers de Surendettement. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.

#### Recouvrement

Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de l'offre et des modalités de traitement des dossiers de recouvrement. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.

#### Succession

Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de l'offre et des modalités de traitement des dossiers de succession. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.

#### Valeurs mobilières

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

#### Opérations juridiques et activités fiscales

Disposer de connaissances et compétences techniques en matière de procédures civiles d'exécution (opposition administrative, avis à tiers détenteur, . . .), droit de communication (demandes d'informations sur les clients, délais réglementaires, facturation) et réquisition (vision des mouvements monétaires). Disposer de connaissances et compétences techniques pour assurer le traitement des activités fiscales pouvant impacter La Banque Postale (Gestion des rejets FICOBA, Loi Eckert, FATCA) et les clients (traitement de la mise en place et des modifications d'options fiscales).

#### Retraite

Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble des produits ou services dédiés aux retraités ou futurs retraités. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.

## COMPORTEMENTALES

### Conviction et influence

Savoir structurer son argumentation et adapter sa posture à son interlocuteur afin qu'il comprenne et s'approprie les idées en utilisant toutes les techniques de communication (orale, écrites, non verbales, numériques). Savoir mettre en mouvement ses interlocuteurs internes et externes (collaborateurs, collègues, clients) en faisant évoluer son discours et sa posture en fonction de ses objectifs et des retours de son interlocuteur.

## 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.

## Hauteur de vue et prise de recul

Savoir considérer une situation de façon détachée, en appréhendant ses enjeux et objectifs de manière à cerner la situation dans sa globalité et la projeter dans l'avenir. Mettre en place des modes de fonctionnement propices à l'autoréflexion et la prise de conscience afin d'envisager de nouvelles manières d'aborder un sujet ou de réorienter ses réflexions.

## 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.

## 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.

# 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.

# Digital et Data

## Outils, bureautique, applicatifs et logiciels

Maitriser 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.

## 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. Maitriser 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.

## MANAGEMENT

### Promouvoir l'innovation

Favoriser la veille des collaboratrices, collaborateurs et identifier les pratiques exemplaires Encourager les prises d'initiative des collaboratrices, collaborateurs suite à leurs observations et prise de recul, tout en acceptant le droit à l'essai. Favoriser la mise en place d'un temps et d'un espace dédiés pour : - Développer la créativité individuelle et collective, - Proposer des idées innovantes dans un objectif d'amélioration continue Considérer l'innovation sous l'angle de l'impact non seulement financier mais aussi social, sociétal et environnemental Exemples d'illustrations non exhaustives : mettre en place un tableau blanc ou une boîte à idées, organiser des réunions dédiées, organiser des challenges, un teambuilding solidaire, un partage de ressources dans teams, des participations à des salons, etc.

### Reconnaitre

Valoriser la performance, l'autonomie et l'engagement en faisant des feedbacks constructifs fréquents sur les réussites et les éléments de progrès du collaborateur. Faire le point sur les feedbacks réalisés lors des entretiens d'appréciation et entretiens intermédiaires et partager les actions de développement. Formuler ces retours sur la base de faits réels afin de soutenir et d'encourager la progression des collaboratrices et collaborateurs. Valoriser l'engagement des collaboratrices et collaborateurs dans les domaines sociaux, sociétaux et environnementaux dans le cadre professionnel.

### Accompagner le développement professionnel

Identifier avec chaque membre de l'équipe, ses forces, ses axes de progrès et ses leviers de motivation, au regard à la fois du projet de la personne et des enjeux stratégiques de l'entreprise (performance économique, RSE, numérique....) Etre à l'écoute des collaboratrices, collaborateurs en réalisant des points réguliers pour recueillir les besoins et attentes, en veillant à leur bien-être au travail. Enrichir l'expérience collaborateur en co-construisant avec chacun un parcours de développement personnalisé à court et moyen terme pour favoriser l'acquisition de nouvelles compétences, renforcer son expertise et développer ainsi l'employabilité. Proposer à ses collaboratrices, collaborateurs une évolution professionnelle la plus adaptée à ses motivations, souhaits et expertises. Mettre en place les conditions favorables à l'engagement de ses collaboratrices, collaborateurs dans les domaines sociaux, sociétaux et environnementaux proposés par l'entreprise (ex : Déclic)

### Responsabiliser

Définir de façon claire et personnalisée les missions et les objectifs spécifiques, mesurables, atteignables, réalistes et temporels (SMART) de chaque collaborateur. Rendre autonomes et responsables ses collaborateurs : - en les accompagnant dans la priorisation de leurs tâches, - en encourageant les prises de décision et initiatives, - en valorisant le droit à l'essai, - en déléguant dans un cadre clair et partagé. Partager le pilotage de l'activité et le suivi des réalisations de chacun et de l'équipe pour rendre les collaborateurs responsables. Mettre en œuvre tous les moyens pour atteindre voire dépasser les objectifs individuels et collectifs.

### Donner du sens

S'approprier et partager la stratégie, les enjeux de performance globale et l'ambition du Groupe en sa qualité d'entreprise à mission, rentable et responsable. Décliner la stratégie du Groupe au niveau des missions et projets de l'équipe en intégrant notamment les enjeux sociaux, sociétaux, et environnementaux et de gouvernance. Définir le périmètre d'actions des collaboratrices et collaborateurs dans le Groupe et présenter l'impact de leurs activités sur les résultats collectifs, de l'entité et du Groupe. Utiliser les leviers de motivation (exemples : développement des compétences, appartenance, autonomie, reconnaissance, motivation financière, etc.) de chacun pour engager les équipes dans l'atteinte des objectifs.

### Etre centré client

Mettre la satisfaction des clients internes ou externes au cœur des activités de l'équipe. Comprendre et anticiper les besoins des clients internes ou externes pour apporter des réponses personnalisées intégrant les enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux. Accompagner les collaboratrices et collaborateurs dans l'écoute et la compréhension des demandes clients (ex. : savoir questionner, pratiquer l'écoute active). Favoriser l'identification des axes d'amélioration de la relation de service à mettre en place. Mesurer et évaluer les impacts des actions sur les clients afin de prendre les décisions les mieux adaptées.

### Coopérer

Favoriser la collaboration et l'entraide au sein de l'équipe et entre équipes en travaillant avec l'ensemble des partenaires présents dans son écosystème. Exemples : présentation des contraintes de chaque service sur un projet commun - organiser des vis-à-vis entre services, etc. Donner et poursuivre des objectifs communs et présenter les liens entre services pour fédérer les collaborateurs et les sensibiliser sur l'importance de travailler ensemble. Guider les pratiques de son équipe pour offrir un espace de travail dans lequel le collectif est favorisé et valorisé. Exemples d'illustration (non exhaustifs) : entraide entre pairs, ateliers d'amélioration continue, résolution collective de problèmes, affichage de l'avancement des tâches ou projets, etc.

## Pilotage et gestion de l'activité

### Culture de la performance

Analysé 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

Maitriser 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

### Services en ligne et offre digitale

Connaître la gamme de produits et services en ligne. Maîtriser les applicatifs et outils utilisés dans la relation à distance avec la clientèle. Pour les fonctions commerciales, être en mesure de commercialiser la gamme de produits et services digitaux.

### 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.

### Traitements 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

### 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.

### Fraude et lutte contre blanchiment et financement du terrorisme

Déetecter 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.

### 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.

### 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.

### Analyse, management et pilotage des risques

Déetecter, analyser et remonter les risques, y compris les risques de non-conformité en lien avec son activité et proposer ou challenger des actions de couverture, déclarer les incidents de non-conformité. Contrôler et évaluer la maîtrise de l'ensemble des risques sur son domaine d'intervention. Etre en capacité de dresser une cartographie des risques impactant son périmètre d'activité.

### Éthique et déontologie

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

### 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.

## Environnement de travail

Exerce son activité au sein de la direction Back Office 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 10 à 49