

CHAPITRE I

FONCTIONS REPERE – FONCTIONS SPECIFIQUES

Une fonction repère ou spécifique permet d'identifier la classification d'un emploi dans un niveau et une ou plusieurs familles.

Les fonctions repère sont situées dans la matrice composée de dix niveaux et trois familles présentée ci-après.

Les fonctions repère sont décrites par leur raison d'être et des activités significatives.

La raison d'être fait référence à la nature du contexte décisionnel, du rôle fonctionnel et des préoccupations dominantes rencontrés dans l'emploi. Sa description résulte de la combinaison des éléments figurant dans le tableau ci-après.

Les activités significatives illustrent la nature des actions les plus fréquemment rencontrées dans ces emplois.

Les fonctions repère sont décrites selon ces modalités dans les pages suivantes.

Une fonction spécifique est utilisée lorsque la raison d'être d'un emploi n'est pas couverte par une fonction repère.

Les fonctions spécifiques sont décrites selon les modalités utilisées pour les fonctions repère.

Les familles professionnelles

Les familles professionnelles définissent la finalité dominante de la situation de travail. Elles contribuent au positionnement des fonctions repère.

Elles sont au nombre de trois et sont définies selon leur proximité vis-à-vis du client :

VENTE ET SERVICES CLIENTELE

Développer le courant d'affaires et concrétiser la relation commerciale en veillant à la satisfaction des besoins du client, à la pertinence des réponses apportées, à la qualité des prestations et relations, aux synergies collectives et la fluidité du fonctionnement.

FONCTIONNEMENT DE LA RELATION CLIENTÈLE

Contribuer à la croissance du courant d'affaires et faciliter la relation commerciale en contribuant à la satisfaction des besoins du client et à la pertinence des réponses apportées, notamment par le développement de la qualité des prestations et relations, des synergies collectives et de la fluidité du fonctionnement.

FONCTIONNEMENT DE L'ENTREPRISE

Assurer le fonctionnement et contribuer à l'optimisation et au développement des ressources de l'entreprise en veillant à la qualité des prestations et relations, aux synergies collectives et à la fluidité du fonctionnement, notamment afin de développer l'utilité clients.

La matrice d'identification des fonctions repère

NIVEAUX	FAMILLES			CLASSES D'EMPLOI
	Vente et services clientèle	Fonctionnement de la relation clientèle	Fonctionnement de l'entreprise	
J	Management de pôle d'activités			CLASSE III
I	Management de secteur commercial	Management de secteur d'activités	Management de secteur d'activités	
H	Management de domaine commercial	Management de domaine d'activités	Management de domaine d'activités	
G	Gestion d'affaires Gestion d'équipe commerciale	Gestion d'activités Gestion d'équipe	Gestion d'activités Gestion d'équipe	
F	Analyse et Conseil d'affaires Animation d'équipe commerciale	Analyse d'activités Animation d'équipe	Analyse d'activités Animation d'équipe	
E	Conseil et Vente Coordination	Conseil technique Coordination	Conseil technique Coordination	CLASSE II
D	Assistance et conseils commerciaux	Assistance et conseils techniques	Assistance et conseils techniques	
C	Vente et Assistance	Assistance	Assistance	
B	Service	Service	Service	CLASSE I
A			Opération	

Les emplois relevant des niveaux de classification A à C (Classe I) se caractérisent, dans le cadre des objectifs de l'unité et l'application de règles établies, par la responsabilité dans la réalisation d'opérations ou activités et la mise en œuvre de moyens avec le souci de la qualité des relations et prestations, de l'efficacité, de la coopération et de la sécurité.

Les emplois relevant des niveaux de classification D à F (Classe II) se caractérisent, dans le cadre de la stratégie d'un domaine, des objectifs de l'unité et le respect des règles établies, par la responsabilité dans la réalisation d'activités nécessitant une technicité particulière, dans la mise en œuvre et l'adaptation de méthodes et moyens, dans l'innovation et, le cas échéant, dans l'animation fonctionnelle d'autres salariés, avec le souci de la qualité des relations, prestations et solutions, de l'efficacité, de la coopération, de la sécurité et du risque.

Les emplois relevant de la classe II et caractérisés par l'animation fonctionnelle d'autres salariés sont rattachés, selon la position de classification de l'emploi, aux fonctions repère coordination ou animation d'équipe.

Les emplois relevant des niveaux de classification G à J (Classe III) se caractérisent, dans le cadre d'une politique particulière ou générale, conformément à la stratégie du domaine et en veillant à l'efficacité des synergies et réponses apportées, par la responsabilité dans la réalisation, le développement, la supervision, la coordination d'activités et, fréquemment, dans la gestion fonctionnelle et hiérarchique d'autres salariés. La contribution au management de l'entreprise se traduit, notamment, par la participation à la définition des politiques particulières ou globales.

Les emplois relevant de la classe III et caractérisés par la gestion fonctionnelle et hiérarchique d'autres salariés sont rattachés, selon la position de classification de l'emploi, aux fonctions repère gestion d'équipe, management de domaine, management de secteur ou management de pôle.

Les principaux éléments de description de la raison d'être

Contexte décisionnel	Rôle fonctionnel	Préoccupations dominantes
<ul style="list-style-type: none"> • Dans le cadre de la politique générale et conformément à une politique particulière, en veillant au développement des synergies entre les entités et prestataires • Dans le cadre d'une politique particulière et conformément à la stratégie du domaine, en veillant à l'efficacité des réponses apportées et des synergies entre les entités et prestataires <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Dans le cadre de la stratégie du domaine d'activités et conformément aux objectifs de l'unité et au respect des règles établies <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Dans le cadre des objectifs de l'unité et dans le respect des règles établies, en veillant à la continuité des réponses apportées 	<ul style="list-style-type: none"> • Déterminer la stratégie opérationnelle intégrée d'un pôle d'activités, développer, gérer, suivre ce pôle d'activités • Déterminer la stratégie opérationnelle intégrée d'un secteur d'activités, développer, gérer, suivre ce secteur d'activités • Développer, gérer, suivre un domaine d'activités intégré • Développer, gérer, suivre et animer des activités <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Animer et contribuer au développement, à la gestion, au suivi d'activités • Assurer et collaborer au développement, à la gestion, au suivi d'activités spécialisées et complexes • Coordonner et assurer ou participer à des activités nécessitant des savoir-pratiques particuliers • Assurer et participer au développement, à la gestion, au suivi d'activités relevant d'une technicité particulière ou spécifique • Assurer et participer à des activités relevant d'une technicité particulière <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Assurer et participer à des activités nécessitant des savoir-pratiques homogènes • Assurer et participer à des activités simples/de traitement • Assurer des opérations simples de ... 	<ul style="list-style-type: none"> • Avec le souci de la qualité des relations, prestations et solutions, de l'efficacité, de la coopération, de la sécurité / rentabilité / risque de l'innovation de la pédagogie des décisions <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Avec le souci de la qualité des relations, prestations et solutions, de l'efficacité des réponses apportées, de la coopération, de la sécurité / risque <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Avec le souci de la qualité des relations et prestations, de l'efficacité, de la coopération, de la sécurité.

Fonction repère de niveau A

OPERATION - Famille Fonctionnement de l'entreprise

Dans le cadre des objectifs de l'unité et dans le respect des règles établies, en veillant à la continuité des réponses apportées, assurer des opérations simples relevant de l'entretien et/ou du gardiennage, avec le souci de la qualité des relations et prestations, de l'efficacité, de la coopération et de la sécurité.

Les activités les plus couramment confiées aux salariés dans cette fonction sont :

- Traiter les opérations simples de fonctionnement de l'entreprise.
- Orienter les visiteurs éventuels.
- Assurer la maintenance technique élémentaire des équipements.
- Alerter tout responsable en cas d'anomalie.

Fonctions repère de niveau B

SERVICE - Famille Vente et services clientèle

Dans le cadre des objectifs de l'unité et dans le respect des règles établies, en veillant à la continuité des réponses apportées, assurer des activités simples de service clientèle, avec le souci de la qualité des relations et prestations, de l'efficacité, de la coopération, de la sécurité.

Les activités les plus couramment confiées aux salariés dans cette fonction sont :

- Accueillir et orienter la clientèle.
- Réaliser des opérations bancaires, para-bancaires et financières simples.
- Assurer le suivi de ces opérations.
- Guider la clientèle dans l'utilisation technique des supports et canaux de distribution à sa disposition.
- Assurer la mise à jour des bases de données clientèle.
- Transmettre toutes les informations nécessaires à la bonne fin d'opérations traitées par d'autres.

SERVICE - Famille Fonctionnement de la relation clientèle

Dans le cadre des objectifs de l'unité et dans le respect des règles établies, en veillant à la continuité des réponses apportées, assurer et participer à des activités de traitement au service du fonctionnement de la relation clientèle, avec le souci de la qualité des relations et prestations, de l'efficacité, de la coopération, de la sécurité.

Les activités les plus couramment confiées aux salariés dans cette fonction sont :

- Réaliser des opérations simples de traitement d'information relatives au fonctionnement de la relation clientèle.
- Assurer leur suivi.
- Transmettre toutes les informations nécessaires à la bonne fin d'opérations traitées par d'autres.

SERVICE - Famille Fonctionnement de l'entreprise

Dans le cadre des objectifs de l'unité et dans le respect des règles établies, en veillant à la continuité des réponses apportées, assurer et participer à des activités de traitement du fonctionnement de l'entreprise, avec le souci de la qualité des relations et prestations, de l'efficacité, de la coopération, de la sécurité.

Les activités les plus couramment confiées aux salariés dans cette fonction sont :

- Réaliser des opérations simples de traitement d'information relatives au fonctionnement de l'entreprise.
- Assurer leur suivi.
- Transmettre toutes les informations nécessaires à la bonne fin d'opérations traitées par d'autres.

Fonctions repère de niveau C

VENTE ET ASSISTANCE

Famille Vente et services clientèle

Dans le cadre des objectifs de l'unité et dans le respect des règles établies, en veillant à la continuité des réponses apportées, assurer et participer au service clientèle, à la promotion et à la vente de produits et services bancaires, para-bancaires et financiers nécessitant des savoir-pratiques homogènes, avec le souci de la qualité des relations et prestations, de l'efficacité commerciale, de la coopération, de la sécurité.

Les activités les plus couramment confiées aux salariés dans cette fonction sont :

- Accueillir et orienter la clientèle et les prospects.
- Identifier les besoins de la clientèle et des prospects.
- Apporter une réponse adaptée aux besoins ou contribuer à cet apport.
- Adapter la réponse en prenant en compte le canal de distribution adapté au besoin et les procédures de traitement du risque.
- Assurer le suivi des opérations ou y participer.

ASSISTANCE

Famille Fonctionnement de la relation clientèle

Dans le cadre des objectifs de l'unité et dans le respect des règles établies, en veillant à la continuité des réponses apportées, assurer et participer à des activités de fonctionnement de la relation clientèle nécessitant des savoir-pratiques homogènes, avec le souci de la qualité des relations et prestations, de l'efficacité, de la coopération, de la sécurité.

Les activités les plus couramment confiées aux salariés dans cette fonction sont :

- Assurer le contrôle préalable au traitement des opérations.
- Adapter leur réalisation, notamment, par une utilisation pertinente des moyens.
- Assurer ou participer au suivi et au contrôle des opérations effectuées.
- Renseigner les utilisateurs des activités du domaine en apportant une réponse adaptée aux besoins.
- Veiller à la fiabilité des réalisations et à la fluidité des réponses.

ASSISTANCE

Famille Fonctionnement de l'entreprise

Dans le cadre des objectifs de l'unité et dans le respect des règles établies, en veillant à la continuité des réponses apportées, assurer et participer à des activités de fonctionnement de l'entreprise nécessitant des savoir-pratiques homogènes, avec le souci de la qualité des relations et prestations, de l'efficacité des réponses apportées, de la coopération, de la sécurité.

Les activités les plus couramment confiées aux salariés dans cette fonction sont :

- Assurer le contrôle préalable au traitement des opérations de fonctionnement.
- Adapter leur réalisation, notamment, par une utilisation pertinente des moyens.
- Assurer ou participer au suivi et au contrôle des opérations effectuées.
- Renseigner les utilisateurs des activités du domaine en apportant une réponse adaptée aux besoins.
- Veiller à la fiabilité des réalisations et à la fluidité des réponses.

Fonctions repère de niveau D

ASSISTANCE ET CONSEILS COMMERCIAUX

Famille Vente et services clientèle

Dans le cadre de la stratégie du domaine d'activités et conformément aux objectifs de l'unité et au respect des règles établies, en veillant à la complémentarité et à la concrétisation des réponses apportées, assurer et participer à des activités commerciales relevant d'une technicité particulière, avec le souci de la qualité des relations, prestations et solutions, de l'efficacité des réponses apportées, de la coopération, de la sécurité et du risque.

Les activités les plus couramment confiées aux salariés dans cette fonction sont :

- Accueillir et orienter la clientèle et les prospects.
- Diagnostiquer les besoins de la clientèle et des prospects.
- Orienter éventuellement la clientèle vers d'autres canaux de distribution.
- Apporter une réponse adaptée en proposant le (ou les) produit(s) adapté(s) aux besoins fréquents de la clientèle et des prospects.
- Adapter la réponse en prenant en compte le canal de distribution approprié au besoin.
- Appliquer les procédures de traitement du risque et participer à son suivi.
- Assurer le suivi des opérations ou y participer.

ASSISTANCE ET CONSEILS TECHNIQUES

Famille Fonctionnement de la relation clientèle

Dans le cadre de la stratégie du domaine d'activités et conformément aux objectifs de l'unité et au respect des règles établies, en veillant à la complémentarité et à la concrétisation des réponses apportées, assurer et participer à des activités de fonctionnement de la relation clientèle relevant d'une technicité particulière, avec le souci de la qualité des relations, prestations et solutions, de l'efficacité des réponses apportées, de la coopération, de la sécurité et du risque.

Les activités les plus couramment confiées aux salariés dans cette fonction sont :

- Assurer ou participer à la mise en place, au suivi et au contrôle des opérations effectuées.
- Renseigner les utilisateurs des activités du domaine en apportant une réponse adaptée aux besoins.
- Diagnostiquer les besoins des utilisateurs et leur apporter les solutions courantes adaptées.
- Veiller à la fiabilité des réalisations et à la fluidité des réponses.
- Participer à des activités technico-commerciales dans le domaine.
- Participer à l'information et au monitorat de ces activités.

ASSISTANCE ET CONSEILS TECHNIQUES

Famille Fonctionnement de l'entreprise

Dans le cadre de la stratégie du domaine d'activités et conformément aux objectifs de l'unité et au respect des règles établies, en veillant à la complémentarité et à la concrétisation des réponses apportées, assurer et participer à des activités de fonctionnement de l'entreprise relevant d'une technicité particulière, avec le souci de la qualité des relations, prestations et solutions, de l'efficacité des réponses apportées, de la coopération, de la sécurité et du risque.

Les activités les plus couramment confiées aux salariés dans cette fonction sont :

- Assurer ou participer à la mise en place, au suivi et au contrôle des opérations effectuées.
- Renseigner les utilisateurs des activités du domaine en apportant une réponse adaptée aux besoins.
- Diagnostiquer les besoins des utilisateurs et leur apporter les solutions courantes adaptées.
- Veiller à la fiabilité des réalisations et à la fluidité des réponses.
- Participer à l'information et au monitorat de ces activités.

Fonctions repère de niveau E

CONSEIL ET VENTE

Famille Vente et services clientèle

Dans le cadre de la stratégie du domaine d'activités, conformément aux objectifs de l'unité et aux délégations établies, en veillant à la complémentarité et à la concrétisation des réponses apportées, assurer et participer au développement, à la gestion et au suivi d'une clientèle relevant d'une technicité particulière, avec le souci de la qualité des relations, prestations et solutions, de l'efficacité commerciale, de la coopération, de la sécurité et du risque.

Les activités les plus couramment confiées aux salariés dans cette fonction sont :

- Diagnostiquer les besoins globaux de la clientèle et des prospects.
- Proposer le (ou les) produit(s) adaptés aux besoins globaux, à partir de la gamme correspondant à la clientèle.
- Orienter éventuellement la clientèle vers d'autres canaux de distribution.
- Appliquer les procédures de traitement établies.
- Participer au montage et au suivi technique d'opérations spécialisées, en veillant à l'optimisation des réponses et des délais.
- Négocier les conditions bancaires.
- Suivre le risque.
- Participer au recouvrement amiable.
- Participer à l'analyse des évolutions du marché.
- Participer à des activités de coordination dans l'unité, notamment afin d'assurer la continuité du service.

COORDINATION

Famille Vente et service clientèle

Dans le cadre de la stratégie du domaine d'activités, conformément aux objectifs de l'unité et aux délégations établies, en veillant à la complémentarité et à la concrétisation des réponses apportées, coordonner et assurer le service clientèle, la promotion et la vente d'une offre bancaire, para-bancaire et financière, ou y participer, avec le souci de la qualité des relations, prestations et solutions, de l'efficacité commerciale, de la coopération, de la sécurité et du risque.

Les activités les plus couramment confiées aux salariés dans cette fonction sont :

- Diagnostiquer les besoins globaux de la clientèle et des prospects.
- Assurer l'adaptation de la réponse aux besoins globaux, en veillant à la prise en compte du canal de distribution adapté aux besoins.
- Coordonner le suivi des opérations, l'optimisation des réponses et des délais.
- Assurer, dans l'unité, le monitorat du domaine d'activité.
- Suivre le risque et les conditions bancaires.
- Assurer des activités de coordination dans l'unité et auprès des différents interlocuteurs internes.

CONSEIL TECHNIQUE

Famille Fonctionnement de la relation clientèle

Dans le cadre de la stratégie du domaine d'activités, conformément aux objectifs de l'unité et aux délégations établies, en veillant à la complémentarité et à la concrétisation des réponses apportées, assurer et participer au développement, à la gestion, au suivi d'activités de fonctionnement de la relation clientèle relevant d'une technicité particulière, avec le souci de la qualité des relations, prestations et solutions, de l'efficacité des réponses apportées, de la coopération, de la sécurité et du risque.

Les activités les plus couramment confiées aux salariés dans cette fonction sont :

- Participer à la mise en place de ces activités et à l'évolution des solutions apportées.
- Contribuer à la veille technique relative à l'évolution et au développement de ces activités.
- Participer à la réalisation des études de fonctionnement des réseaux et/ou des marchés en prenant en compte les attentes de la clientèle et la complémentarité des différents canaux et de distribution.
- Diagnostiquer les besoins des utilisateurs et leur apporter des solutions adaptées.
- Assurer et coordonner l'adaptation, la réalisation et le suivi de la réponse aux besoins ou du traitement des opérations, en veillant à la fiabilité des solutions et à la fluidité des processus.
- Assurer des activités technico-commerciales dans le domaine.
- Assurer l'information et le monitorat de ces activités.
- Réaliser les contrôles techniques de ces activités.
- Participer à des activités de coordination dans l'unité, notamment afin d'assurer la continuité du service.

COORDINATION

Famille Fonctionnement de la relation clientèle

Dans le cadre de la stratégie du domaine d'activités, conformément aux objectifs de l'unité et aux délégations établies, en veillant à la complémentarité et à la concrétisation des réponses apportées, coordonner et assurer des activités de fonctionnement de la relation clientèle nécessitant des savoir-pratiques particuliers, ou y participer, avec le souci de la qualité des relations, prestations et solutions, de l'efficacité des réponses apportées, de la coopération et de la sécurité.

Les activités les plus couramment confiées aux salariés dans cette fonction sont :

- Participer à la mise en place de ces activités et à l'évolution des solutions apportées.
- Contribuer à la veille technique relative à l'évolution et au développement de ces activités.
- Diagnostiquer les besoins des utilisateurs et leur apporter des solutions adaptées.
- Assurer et coordonner l'adaptation, la réalisation et le suivi du traitement des opérations en veillant à la fiabilité des solutions et à la fluidité des processus.
- Assurer des activités technico-commerciales dans le domaine.
- Assurer l'information et le monitorat de ces activités.
- Réaliser les contrôles techniques de ces activités.
- Assurer des activités de coordination dans l'unité et auprès des différents interlocuteurs internes.

CONSEIL TECHNIQUE

Famille Fonctionnement de l'entreprise

Dans le cadre de la stratégie du domaine d'activités et conformément aux objectifs de l'unité, en veillant à la complémentarité et à la concrétisation des réponses apportées, assurer et participer au développement, à la gestion, au suivi d'activités de fonctionnement de l'entreprise relevant d'une technicité particulière, avec le souci de la qualité des relations, prestations et solutions, de l'efficacité des réponses apportées, de la coopération et de la sécurité.

Les activités les plus couramment confiées aux salariés dans cette fonction sont :

- Participer à la mise en place de ces activités et à leur optimisation.
- Contribuer à la veille technique relative à l'évolution et à l'efficacité de ces activités.
- Diagnostiquer les besoins des utilisateurs et leur apporter des prestations adaptées.
- Assurer et coordonner, l'adaptation, la réalisation et le suivi du traitement des opérations en veillant à la fiabilité des prestations et à la fluidité des processus.
- Assurer l'information et le monitorat de ces activités.
- Réaliser les contrôles techniques de ces activités.
- Participer à des activités de coordination dans l'unité, notamment afin d'assurer la continuité du service.

COORDINATION

Famille Fonctionnement de l'entreprise

Dans le cadre de la stratégie du domaine d'activités et conformément aux objectifs de l'unité, en veillant à la complémentarité et à la concrétisation des réponses apportées, coordonner et assurer des activités de fonctionnement de l'entreprise nécessitant des savoir-pratiques particuliers, ou y participer, avec le souci de la qualité des relations, prestations et solutions, de l'efficacité des réponses apportées, de la coopération et de la sécurité.

Les activités les plus couramment confiées aux salariés dans cette fonction sont :

- Participer à la mise en place de ces activités et à leur optimisation.
- Contribuer à la veille technique relative à l'évolution et à l'efficacité de ces activités.
- Diagnostiquer les besoins des utilisateurs et leur apporter des prestations adaptées.
- Assurer et coordonner l'adaptation, la réalisation et le suivi du traitement des opérations en veillant à la fiabilité des prestations et de fluidité des processus.
- Assurer l'information et le monitorat de ces activités.
- Réaliser les contrôles techniques de ces activités.
- Assurer des activités de coordination dans l'unité et auprès des différents interlocuteurs internes.

Fonctions repère de niveau F

ANALYSE ET CONSEIL D’AFFAIRES

Famille Vente et services clientèle

Dans le cadre de la stratégie du domaine d’activités et conformément aux objectifs de l’unité, en veillant à la complémentarité et à la concrétisation des réponses apportées, assurer et collaborer au développement, à la gestion, au suivi d’une clientèle présentant des besoins spécifiques et complexes, avec le souci de la qualité des relations, prestations et solutions, de l’efficacité des réponses apportées, de la coopération, de la sécurité et du risque.

Les activités les plus couramment confiées aux salariés dans cette fonction sont :

- Mener les études préalables à l’action commerciale.

- Diagnostiquer les besoins globaux de la clientèle et des prospects.

- Orienter éventuellement la clientèle vers d’autres canaux de distribution.

- Proposer une offre adaptée, globale ou spécialisée et participer à sa mise en œuvre en veillant à la qualité et à la personnalisation des solutions apportées et à la maîtrise des risques.

- Assurer le monitorat du domaine d’activité.

- Participer au contrôle et à l’optimisation de l’action commerciale.

- Participer éventuellement à l’animation fonctionnelle des ressources humaines de l’unité, notamment afin d’assurer la continuité du service.

ANIMATION D’EQUIPE COMMERCIALE

Famille Vente et services clientèle

Dans le cadre de la stratégie du domaine d’activités et conformément aux objectifs de l’unité, en veillant à la complémentarité et à la concrétisation des réponses apportées, animer et contribuer à l’action commerciale, dans l’unité, et en assurer le développement, la gestion et le suivi, avec le souci de la qualité des relations, prestations et solutions, de l’efficacité des réponses apportées, de la coopération, de la sécurité et du risque.

Les activités les plus couramment confiées aux salariés dans cette fonction sont :

- Participer aux études préalables à l’action commerciale.

- Assurer l’organisation optimale du travail et contribuer à la coopération des différents canaux.

- Répartir les activités contribuant à l’action commerciale et à l’atteinte de ses objectifs qualitatifs et quantitatifs.

- Assurer la promotion et la vente de l’offre de l’unité auprès des clients et prospects en veillant à la qualité et à la personnalisation des solutions apportées et à la maîtrise des risques.

- Participer au processus de recouvrement amiable.

- Participer aux actions de formation.

- Contrôler la qualité de l’action commerciale et du service rendu.

- Assurer l’animation fonctionnelle des ressources humaines de l’unité.

ANALYSE D'ACTIVITES

Famille Fonctionnement de la relation clientèle

Dans le cadre de la stratégie du domaine d'activités et conformément aux objectifs de l'unité, en veillant à la complémentarité et à la concrétisation des réponses apportées, assurer et collaborer au développement, à la gestion, au suivi d'activités spécialisées et complexes de fonctionnement de la relation clientèle, avec le souci de la qualité des relations, prestations et solutions, de l'efficacité des réponses apportées, de la coopération, de la sécurité et du risque.

Les activités les plus couramment confiées aux salariés dans cette fonction sont :

Assurer le traitement d'activités spécialisées et complexes relatives au fonctionnement de la relation clientèle.

Assurer la veille technique relative à l'évolution et au développement de ces activités.

Assurer l'information et le monitorat relatifs à ces activités.

Participer à l'élaboration des plans d'action.

Mener les études préalables au développement des actions du domaine.

Proposer des solutions adaptées aux besoins de la clientèle, des réseaux et/ou des marchés et participer à leur mise en œuvre, en prenant en compte la complémentarité des différents canaux de distribution.

Participer au contrôle et à l'optimisation des actions du domaine.

Assurer des activités technico-commerciales dans le domaine.

Contrôler la qualité de la production et du service rendu en veillant à la qualité des solutions apportées et à la fluidité des processus.

Participer éventuellement à l'animation fonctionnelle des ressources humaines de l'unité, notamment afin d'assurer la continuité du service.

ANIMATION D'EQUIPE

Famille Fonctionnement de la relation clientèle

Dans le cadre de la stratégie du domaine d'activités et conformément aux objectifs de l'unité, en veillant à la complémentarité et à la concrétisation des réponses apportées, animer et contribuer au développement, à la gestion, au suivi d'activités de fonctionnement de la relation clientèle, avec le souci de la qualité des relations, prestations et solutions, de l'efficacité des réponses apportées, de la coopération, de la sécurité et du risque.

Les activités les plus couramment confiées aux salariés dans cette fonction sont :

Assurer la veille technique relative à l'évolution et au développement de ces activités.

Contrôler la qualité des prestations et du service rendu en veillant à l'optimisation des réponses, à la qualité des solutions apportées et à la fluidité des processus.

Mener ou participer aux études préalables au développement des actions du domaine.

Assurer l'information de ces activités.

Animer les actions de formation du domaine et assurer le monitorat relatif à ces activités.

Assurer l'organisation optimale du travail dans l'unité et contribuer à la coopération des différents canaux.

Participer à l'élaboration et à la réalisation des plans d'action en prenant en compte le besoin de fiabilité et de fluidité des processus.

Assurer, en y participant, la mise en œuvre des activités du domaine.

Assurer le suivi des actions de fonctionnement de la relation clientèle.

Assurer des activités technico-commerciales dans le domaine.

Assurer la bonne utilisation des moyens de fonctionnement de la relation clientèle.

Assurer l'animation fonctionnelle des ressources humaines de l'unité.

ANALYSE D'ACTIVITES

Famille Fonctionnement de l'entreprise

Dans le cadre de la stratégie du domaine d'activités et conformément aux objectifs de l'unité, en veillant à la complémentarité et à la concrétisation des réponses apportées, assurer et collaborer au développement, à la gestion et au suivi d'activités de fonctionnement de l'entreprise spécialisées et complexes, avec le souci de la qualité des relations, prestations et solutions, de l'efficacité des réponses apportées, de la coopération et de la sécurité.

Les activités les plus couramment confiées aux salariés dans cette fonction sont :

Assurer la veille technique relative à l'évolution et au développement de ces activités.

Mener les études préalables au développement des actions du domaine.

Participer à l'organisation et à la répartition du travail relatives aux prestations du domaine et à la fiabilité de son fonctionnement.

Assurer, en y participant, la mise en œuvre des activités du domaine en prenant en compte le besoin de fiabilité et de fluidité des processus.

Assurer l'information et la formation relatives à ces activités.

Contrôler la qualité de la production et du service rendu en veillant à la prise en compte des attentes des interlocuteurs internes et externes.

Participer éventuellement à l'animation fonctionnelle des ressources humaines de l'unité, notamment afin d'assurer la continuité du service.

ANIMATION D'EQUIPE

Famille Fonctionnement de l'entreprise

Dans le cadre de la stratégie du domaine d'activités et conformément aux objectifs de l'unité, en veillant à la complémentarité et à la concrétisation des réponses apportées, animer et contribuer au développement, à la gestion et au suivi d'activités de fonctionnement de l'entreprise, avec le souci de la qualité des relations, prestations et solutions, de l'efficacité des réponses apportées, de la coopération et de la sécurité.

Les activités les plus couramment confiées aux salariés dans cette fonction sont :

Assurer la veille technique relative à l'évolution et au développement de ces activités.

Mener les études préalables au développement des actions du domaine.

Assurer l'organisation optimale du travail dans l'unité et avec les différents interlocuteurs internes.

Assurer, en y participant, la mise en œuvre des activités du domaine, en prenant en compte le besoin de fiabilité et de fluidité des processus.

Assurer l'information et la formation relatives à ces activités.

Contrôler la qualité de la production et du service rendu en veillant à la prise en compte des attentes des interlocuteurs internes et externes.

Assurer l'animation fonctionnelle des ressources humaines de l'unité.

Fonctions repère de niveau G

GESTION D’AFFAIRES

Famille Vente et services clientèle

Dans le cadre de la politique commerciale de la Caisse régionale et conformément à la stratégie du domaine d’activités et aux délégations établies, en veillant à l’efficacité des réponses apportées et des synergies entre les entités et prestataires, développer, gérer, suivre un portefeuille d’affaires et animer des activités, avec le souci de la qualité des relations, prestations et solutions, de l’efficacité, de la rentabilité, de la coopération, de la sécurité, du risque, de l’innovation et de la pédagogie des décisions.

Les activités les plus couramment confiées aux salariés dans cette fonction sont :

Contribuer à l’orientation et à la conduite de l’action commerciale du domaine.

Assurer le diagnostic des besoins globaux et des risques de la clientèle et prospects.

Conseiller la clientèle et les prospects dans le cadre d’une approche globale et personnalisée, en veillant à la qualité des solutions apportées et à la complémentarité des réponses des différents canaux.

Assurer le montage et le suivi technique des opérations.

Contribuer à l’information et à la formation du personnel dans le domaine.

GESTION D’EQUIPE COMMERCIALE

Famille Vente et services clientèle

Dans le cadre de la politique commerciale de la Caisse régionale et conformément à la stratégie du domaine d’activités et aux délégations établies, en veillant à l’efficacité des réponses apportées et des synergies entre les entités et prestataires, développer, gérer, suivre et animer des activités et une équipe commerciale relevant d’un découpage professionnel, géographique, fonctionnel ou commercial, avec le souci de la qualité des relations, prestations et solutions, de l’efficacité, de la rentabilité, de la coopération, de la sécurité, du risque, de l’innovation et de la pédagogie des décisions.

Les activités les plus couramment confiées aux salariés dans cette fonction sont :

Contribuer à l’orientation et à la conduite de l’action commerciale du domaine.

Organiser l’action de l’équipe et contribuer à la coopération des différents canaux.

Assurer l’optimisation des ressources allouées.

Assurer la gestion fonctionnelle et hiérarchique des ressources humaines de l’unité en veillant à leur valorisation et à la complémentarité des contributions individuelles et collectives.

Assurer le secrétariat d’une ou plusieurs Caisses locales.

Représenter le Crédit agricole vis-à-vis des sociétaires et de la clientèle.

GESTION D'ACTIVITES

Famille Fonctionnement de la relation clientèle

Dans le cadre de la politique sectorielle de la Caisse Régionale, conformément à la stratégie du domaine d'activités et aux délégations établies, en veillant à l'efficacité des réponses apportées et des synergies entre les entités et prestataires, développer, gérer, suivre et animer des activités d'un domaine de fonctionnement de la relation clientèle, avec le souci de la qualité des relations, prestations et solutions, de l'efficacité, de la rentabilité, de la coopération, de la sécurité, du risque, de l'innovation et de la pédagogie des décisions.

Les activités les plus couramment confiées aux salariés dans cette fonction sont :

- Contribuer à l'orientation et à la conduite de l'action du domaine.
- Organiser les activités du domaine contribuant à la qualité de la relation clientèle.
- Assurer l'optimisation des ressources allouées et contribuer à la coopération des différents canaux.
- Assurer le respect des normes et l'optimisation des moyens relatifs à la gestion du risque en veillant à la qualité des solutions apportées et à la fluidité des processus.
- Participer aux actions de formation et d'information du domaine.
- Assurer des activités technico-commerciales dans le domaine.
- Veiller à l'utilisation optimale des moyens et à leur évolution.
- Participer éventuellement à l'animation fonctionnelle des ressources humaines de l'unité en veillant à leur valorisation.

GESTION D'EQUIPE

Famille Fonctionnement de la relation clientèle

Dans le cadre de la politique sectorielle de la Caisse Régionale, conformément à la stratégie du domaine d'activités et aux délégations établies, en veillant à l'efficacité des réponses apportées et des synergies entre les entités et prestataires, développer, gérer, suivre et animer des activités et une équipe d'un domaine de fonctionnement de la relation clientèle, avec le souci de la qualité des relations, prestations et solutions, de l'efficacité, de la rentabilité, de la coopération, de la sécurité, du risque, de l'innovation et de la pédagogie des décisions.

Les activités les plus couramment confiées aux salariés dans cette fonction sont :

- Contribuer à l'orientation et à la conduite de l'action du domaine.
- Organiser l'action de l'équipe et contribuer à la coopération des différents canaux.
- Assurer l'optimisation des ressources allouées.
- Assurer la gestion fonctionnelle et hiérarchique des ressources humaines de l'unité en veillant à leur valorisation et à la complémentarité des contributions individuelles et collectives.

GESTION D'ACTIVITES

Famille Fonctionnement de l'entreprise

Dans le cadre de la politique sectorielle de la Caisse Régionale, conformément à la stratégie du domaine d'activités et aux délégations établies, en veillant à l'efficacité des réponses apportées et des synergies entre les entités et prestataires, développer, gérer, suivre et animer des activités de fonctionnement de l'entreprise, avec le souci de la qualité des relations, prestations et solutions, de l'efficacité, de la rentabilité, de la coopération, de la sécurité, du risque, de l'innovation et de la pédagogie des décisions.

Les activités les plus couramment confiées aux salariés dans cette fonction sont :

- Contribuer à l'orientation, au développement et à la conduite de l'action du domaine.

- Organiser ces activités.

- Assurer l'optimisation des ressources allouées et faciliter les coopérations.

- Participer aux actions de formation et d'information du domaine.

- Assurer le respect des normes et l'optimisation des moyens de fonctionnement interne en veillant à la qualité des prestations et à la fluidité des processus.

- Participer éventuellement à l'animation fonctionnelle des ressources humaines de l'unité en veillant à leur valorisation.

GESTION D'EQUIPE

Famille Fonctionnement de l'entreprise

Dans le cadre de la politique sectorielle de la Caisse Régionale, conformément à la stratégie du domaine d'activités et aux délégations établies, en veillant à l'efficacité des réponses apportées et des synergies entre les entités et prestataires, développer, gérer, suivre et animer des activités et une équipe d'un domaine de fonctionnement de l'entreprise, avec le souci de la qualité des relations, prestations et solutions, de l'efficacité, de la rentabilité, de la coopération, de la sécurité, du risque, de l'innovation et de la pédagogie des décisions.

Les activités les plus couramment confiées aux salariés dans cette fonction sont :

- Contribuer à l'orientation et à la conduite de l'action du domaine.

- Organiser l'action de l'équipe et faciliter les coopérations.

- Assurer l'optimisation des ressources allouées.

- Assurer la gestion fonctionnelle et hiérarchique des ressources humaines de l'unité en veillant à leur valorisation et à la complémentarité des contributions individuelles et collectives.

Fonctions repère de niveau H

MANAGEMENT DE DOMAINE COMMERCIAL

Famille Vente et services clientèle

Dans le cadre de la politique commerciale de la Caisse régionale, conformément à la stratégie du domaine d'activités et aux délégations établies, en veillant à l'efficacité des réponses apportées et des synergies entre les entités et prestataires, développer, gérer et suivre un domaine intégré d'activités commerciales relevant d'un découpage professionnel, géographique, fonctionnel ou commercial, avec le souci de la qualité des relations, prestations et solutions, de l'efficacité, de la rentabilité, de la coopération, de la sécurité, du risque, de l'innovation et de la pédagogie des décisions.

Les activités les plus couramment confiées aux salariés dans cette fonction sont :

- Proposer l'orientation de l'action intégrée du domaine.

- Organiser et conduire cette action en animant les coopérations des différents canaux.

- Assurer l'intégration des évolutions réglementaires et techniques prises en compte par la Caisse régionale aux activités du domaine.

- Veiller, et participer aux actions de formation et d'information du domaine.

- Optimiser les ressources allouées.

- Assurer la gestion fonctionnelle et hiérarchique et le développement des ressources humaines du domaine, de leurs contributions individuelles et collectives.

- Représenter le Crédit agricole vis-à-vis des sociétaires et de la clientèle.

- Assurer le secrétariat d'une ou plusieurs Caisses locales.

MANAGEMENT DE DOMAINE D'ACTIVITES

Famille Fonctionnement de la relation clientèle

Dans le cadre de la politique sectorielle de la Caisse régionale, conformément à la stratégie du domaine d'activités et aux délégations établies, en veillant à l'efficacité des réponses apportées et des synergies entre les entités et prestataires, développer, gérer et suivre un domaine intégré d'activités de fonctionnement de la relation clientèle, avec le souci de la qualité des relations, prestations et solutions, de l'efficacité, de la rentabilité, de la coopération, de la sécurité, du risque, de l'innovation et de la pédagogie des décisions.

Les activités les plus couramment confiées aux salariés dans cette fonction sont :

- Proposer l'orientation de l'action intégrée du domaine.

- Organiser et conduire cette action en renforçant les coopérations des différents canaux.

- Assurer l'intégration des évolutions réglementaires et techniques aux activités du domaine.

- Assurer des activités technico-commerciales dans le domaine.

- Veiller, et participer aux actions de formation et d'information du domaine.

- Optimiser les ressources allouées.

- Assurer la gestion fonctionnelle et hiérarchique et le développement des ressources humaines du domaine, de leurs contributions individuelles et collectives.

MANAGEMENT DE DOMAINE D'ACTIVITES

Famille Fonctionnement de l'entreprise

Dans le cadre de la politique sectorielle de la Caisse régionale, conformément à la stratégie du domaine d'activités et aux délégations établies, en veillant à l'efficacité des réponses apportées et des synergies entre les entités et prestataires, développer, gérer et suivre un domaine intégré d'activités de fonctionnement de l'entreprise, avec le souci de la qualité des relations, prestations et solutions, de l'efficacité, de la rentabilité, de la coopération, de la sécurité, du risque, de l'innovation et de la pédagogie des décisions.

Les activités les plus couramment confiées aux salariés dans cette fonction sont :

- Proposer l'orientation de l'action intégrée du domaine.

- Organiser et conduire cette action en renforçant les coopérations.

- Assurer l'intégration des évolutions réglementaires et techniques aux activités du domaine afin de renforcer la qualité, la fiabilité et la fluidité du fonctionnement.

- Veiller, et participer aux actions de formation et d'information du domaine.

- Optimiser les ressources allouées.

- Assurer la gestion fonctionnelle et hiérarchique et le développement des ressources humaines du domaine, de leurs contributions individuelles et collectives.

Fonctions repère de niveau I

MANAGEMENT DE SECTEUR COMMERCIAL

Famille Vente et services clientèle

Dans le cadre de la politique générale de la Caisse Régionale, conformément à la politique commerciale et aux délégations établies, en veillant au développement des synergies entre les entités et prestataires, déterminer la stratégie opérationnelle intégrée d'un secteur commercial, développer, gérer et suivre ce secteur, avec le souci de la qualité des relations, prestations et solutions, de l'efficacité, de la rentabilité, de la coopération, de la sécurité, du risque, de l'innovation et de la pédagogie des décisions.

Les activités les plus couramment confiées aux salariés dans cette fonction sont :

- Contribuer à la définition de la politique commerciale.
- Proposer l'orientation de l'action intégrée du secteur.
- Organiser et conduire cette action en développant les coopérations des différents canaux.
- Veiller à l'intégration des évolutions réglementaires et techniques au sein du secteur.
- Veiller à la pertinence et l'optimisation de la contribution des actions du secteur aux résultats attendus de la Caisse régionale.
- Assurer la gestion fonctionnelle et hiérarchique et le développement des ressources humaines du secteur, de leurs contributions individuelles et collectives.
- Assurer le secrétariat d'une ou plusieurs Caisses locales.
- Représenter le Crédit agricole vis-à-vis des sociétaires et de la clientèle.

MANAGEMENT DE SECTEUR D'ACTIVITES

Famille Fonctionnement de la relation clientèle

Dans le cadre de la politique générale de la Caisse Régionale, conformément à la politique de relation commerciale et aux délégations établies, en veillant au développement des synergies entre les entités et prestataires, déterminer la stratégie opérationnelle intégrée d'un secteur de fonctionnement de la relation clientèle, développer, gérer et suivre ce secteur d'activités, avec le souci de la qualité des relations, prestations et solutions, de l'efficacité, de la rentabilité, de la coopération, de la sécurité, du risque, de l'innovation et de la pédagogie des décisions.

Les activités les plus couramment confiées aux salariés dans cette fonction sont :

- Contribuer à la définition de la politique de fonctionnement de la relation clientèle.
- Proposer l'orientation de l'action intégrée du secteur.
- Organiser et conduire cette action en renforçant les coopérations des différents canaux.
- Veiller à l'intégration des évolutions réglementaires et techniques au sein du secteur.
- Veiller à la pertinence et l'optimisation de la contribution des actions du secteur aux résultats attendus de la Caisse régionale.
- Assurer la gestion fonctionnelle et hiérarchique et le développement des ressources humaines du secteur, de leurs contributions individuelles et collectives.

MANAGEMENT DE SECTEUR D'ACTIVITES

Famille Fonctionnement de l'entreprise

Dans le cadre de la politique générale de la Caisse Régionale, conformément à la politique de fonctionnement de l'entreprise et aux délégations établies, en veillant au développement des synergies entre les entités et prestataires, déterminer la stratégie opérationnelle intégrée d'un secteur de fonctionnement d'entreprise, développer, gérer et suivre ce secteur d'activités, avec le souci de la qualité des relations, prestations et solutions, de l'efficacité, de la rentabilité, de la coopération, de la sécurité, du risque, de l'innovation et de la pédagogie des décisions.

Les activités les plus couramment confiées aux salariés dans cette fonction sont :

- Contribuer à la définition de la politique de fonctionnement de l'entreprise.
- Proposer l'orientation de l'action intégrée du secteur.
- Organiser et conduire cette action en renforçant les coopérations des différents canaux.
- Veiller à l'intégration des évolutions réglementaires et techniques au sein du secteur.
- Veiller à la pertinence et l'optimisation de la contribution des actions du secteur aux résultats attendus de la Caisse régionale.
- Assurer la gestion fonctionnelle et hiérarchique et le développement des ressources humaines du secteur de leurs contributions individuelles et collectives.

Fonction repère de niveau J

MANAGEMENT DE POLE D'ACTIVITES

Dans le cadre de la politique générale de la Caisse régionale et conformément à une politique relative au pôle d'activités, en veillant au développement des synergies entre les entités et prestataires, déterminer la stratégie opérationnelle intégrée du pôle d'activités, développer, gérer et suivre ce pôle d'activités, avec le souci de la qualité des relations, prestations et solutions, de l'efficacité, de la rentabilité, de la coopération, de la sécurité, du risque, de l'innovation et de la pédagogie des décisions.

Les activités les plus couramment confiées aux salariés dans cette fonction sont :

- Contribuer à la définition de la politique générale de la Caisse régionale.
- Proposer l'orientation intégrée de l'action du pôle.
- Organiser et conduire cette action.
- Veiller à l'intégration des évolutions réglementaires et techniques au sein du pôle afin de renforcer la qualité, la fiabilité et la fluidité du fonctionnement.
- Veiller à la pertinence et l'optimisation de la contribution des actions du pôle aux résultats attendus de la Caisse régionale.
- Assurer la gestion fonctionnelle et hiérarchique et le développement des ressources humaines du pôle, de leurs contributions individuelles et collectives.