

La contribution de l'élément humain dans la performance de la Banque de Détail cas du Groupe Attijariwafa Bank

Auteur : Chaoui, Karima

Promoteur(s) : Niessen, Wilfried

Faculté : HEC-Ecole de gestion de l'Université de Liège

Diplôme : Master en sciences de gestion (Horaire décalé)

Année académique : 2022-2023

URI/URL : <http://hdl.handle.net/2268.2/19379>

Avertissement à l'attention des usagers :

Tous les documents placés en accès ouvert sur le site le site MatheO sont protégés par le droit d'auteur. Conformément aux principes énoncés par la "Budapest Open Access Initiative"(BOAI, 2002), l'utilisateur du site peut lire, télécharger, copier, transmettre, imprimer, chercher ou faire un lien vers le texte intégral de ces documents, les disséquer pour les indexer, s'en servir de données pour un logiciel, ou s'en servir à toute autre fin légale (ou prévue par la réglementation relative au droit d'auteur). Toute utilisation du document à des fins commerciales est strictement interdite.

Par ailleurs, l'utilisateur s'engage à respecter les droits moraux de l'auteur, principalement le droit à l'intégrité de l'oeuvre et le droit de paternité et ce dans toute utilisation que l'utilisateur entreprend. Ainsi, à titre d'exemple, lorsqu'il reproduira un document par extrait ou dans son intégralité, l'utilisateur citera de manière complète les sources telles que mentionnées ci-dessus. Toute utilisation non explicitement autorisée ci-avant (telle que par exemple, la modification du document ou son résumé) nécessite l'autorisation préalable et expresse des auteurs ou de leurs ayants droit.

**FICHE DE POSTE**

Code poste NG :

Version :V16/02/2022

Intitulé du poste

Libellé	Responsable d'Agence S
Entité de rattachement N (Liste déroulante)	Réseau
Entité de rattachement N-1	DIRECTION REGIONALE
Supérieur hiérarchique (Intitulé du poste)	RESPONSABLE DE GROUPE

Finalité du Poste

Assurer le management des équipes, la gestion et le développement du fonds de commerce de l'agence en termes de performance commerciale et de maîtrise du risque

Activités Principales du Poste

1	Fidéliser et développer le portefeuille des principaux clients de l'agence et mener toutes les semaines des actes de prospection planifiés en vue d'enrichir le portefeuille de l'agence tout en assurant une bonne gestion des risques (opérationnel, juridique, de contrepartie...).
2	Etablir le plan d'action commercial de son agence à décliner par collaborateur, s'assurer de la bonne organisation de son agence et assurer le suivi pour veiller à la réalisation des objectifs et améliorer la performance de son agence.
3	Organiser proactivement son activité de la semaine (Rdv agence, rdv de prospection, ...), mener des actions commerciales auprès des clients de son portefeuille en s'appuyant sur le plan de contact, systématiser la saisie des compte-rendus d'entretiens avec la clientèle et accompagner ponctuellement les commerciaux en rendez-vous clientèle.
4	Accompagner son équipe individuellement et collectivement, en répartissant le travail, en apportant de l'aide, en assurant le relais de formation et d'information, en animant les briefings réguliers, en motivant son équipe, en veillant à l'application des méthodes commerciales et des standards d'activité ; et assurer la gestion administrative de son équipe de concert avec son responsable de groupe (indisponibilité, congé, besoin en formation, redéploiement...).
5	Veiller au respect du devoir de vigilance, des normes, règles et procédures en vigueur en agence, déployer les contrôles réguliers et inopinés conformément aux recommandations du dispositif du contrôle interne et mettre en place les actions correctives.
6	Assurer le suivi des opérations administratives (succession, saisie arrêt, opérations à l'international...), établir les autorisations temporaires et formelles et assurer le suivi des dépassement et le recouvrement.

Principaux indicateurs de performance clés

PNB AGENCE / EVOLUTION PNB	TRO AGENCE
TOTAL EN COURS DEPOTS ET CREDITS / EVOLUTION DU NOMBRE DE CLIENTS	TAUX D'ATTRITION / NOMBRE DE RECLAMATIONS

Environnement de travail

Principaux interlocuteurs internes	Finalités de la relation
DIRECTION DE GROUPE	TAUX DE BONIFICATION
FILIALES / CRC	COMMERCIALISATION DES PRODUITS / RECLAMATIONS
GGR	DEBLOCAGE CREDITS
CTN / CTR	TRAITEMENT DES OPERATIONS
Principaux interlocuteurs externes	Finalités de la relation
CLIENTS	CONQUÊTE, FIDÉLISATION ET CONSEILS

Télétravail

Eligibilité	
-------------	--

Niveau d'exposition du poste au risque de corruption

Fort

Management

Effectifs gérés en direct (n-1)	7
Effectifs globaux gérés (n-1, n-2, n-3, ...)	7

Pré-requis du poste

Famille de compétence	Compétences requises		Niveau requis	
	Compétence (Liste déroulante)	Définition générique (Automatique)	Niveau (Liste déroulante)	Définition du niveau requis (Automatique)
METIERS	Gestion des produits et services aux particuliers et professionnels	Apporter une réponse aux besoins en produits et services bancaires des particuliers et professionnels	2	Savoir présenter à un client ou prospect la gamme de produits et services courants de la banque de détail Savoir présenter les principales caractéristiques techniques et tarifaires de chaque produit ou service courant de la banque Pouvoir sélectionner les offres et packages de produits et services répondant aux besoins courants des clients
	Traitement des opérations bancaires	Sécuriser et optimiser les processus en soutien des transactionnels et opérationnels initiés par les différents acteurs de la Banque	2	Etre capable de contrôler l'ensemble des étapes d'une transaction et de son dénouement Etre en mesure d'évaluer le degré de conformité des opérations bancaires effectuées Etre capable d'identifier les sources d'écart et les anomalies Etre capable de résoudre des anomalies et écarts courants Savoir analyser les résultats des opérations et transactions au sein d'un métier et évaluer son niveau de risque
	Gestion des risques	Identifier les risques, s'en prémunir, imputer l'esprit « Risque » dans la Banque	1	Savoir identifier les principaux risques de la banque (de crédit, de solvabilité, de liquidité, opérationnels, de marché...) relevant de sa responsabilité Connaître les principaux indicateurs et procédures de mesure des risques de la Banque
	Prospection et développement	Activer les leviers de transformation des opportunités commerciales	2	Evaluer le potentiel de transformation de son portefeuille de prospection Savoir adapter les actions commerciales à déployer selon le profil des prospects Evaluer la performance de ses actions de prospection et identifier des pistes d'amélioration
TRANSVERSALES	Connaissance des règles et procédures internes	Intégrer les démarches d'évaluation et d'amélioration des réglementations internes en vigueur	2	Savoir identifier les leviers de la réglementation interne générateurs de performance ou de non performance pour son entité et pour la Banque
	Capacité de synthèse	Savoir faire ressortir les dimensions essentielles d'une problématique	2	Faire converger des informations pertinentes de natures différentes face à un problème donné
MANAGERIALES	Management d'équipe / leadership	Fidéliser une équipe autour de standards et d'objectifs communs	1	Savoir donner du sens aux missions assignées à chaque collaborateur et valoriser leurs réalisations
	Management interindividuel	Accompagner, développer et valoriser le potentiel de ses collaborateurs	1	Savoir donner du sens aux réalisations d'un collaborateur et susciter son engagement
COMPORTEMENTALES	Impact sur autrui	Apporter de la valeur ajoutée dans sa communication interpersonnelle	3	Conduire une discussion structurée en mobilisant les raisonnements et les émotions permettant d'inflechir la position d'un interlocuteur Préparer et réaliser des présentations/exposés/huitions avec des sujets complexes requérant une interaction importante permettant une compréhension du sujet par les interlocuteurs
	Aisance relationnelle	Améliorer les conditions du dialogue	3	Engendrer un climat de confiance, permettant un dialogue
	Résistance au stress	Se prémunir contre l'effet des sources de tension	3	Etre de répit pour les situations de tensions sur autrui, au-delà de sa situation personnelle
	Orientation client	Intégrer la satisfaction de ses clients comme finalité de ses actions	2	Savoir instaurer un climat de confiance avec ses parties prenantes en valorisant ses résultats et en cherchant à individualiser chaque relation S'attacher à recueillir du feedback de la part de ses interlocuteurs dans l'objectif d'améliorer la réponse à leurs besoins

Formation-type requise**Expérience-type requise**

Niveau de diplôme (Liste déroulante)	Libellé du diplôme	Nombre d'années (Liste déroulante)	Expertise (Liste déroulante)
Bac + 3		De 5 à 10 ans	Banque

Formation (s) interne (s) spécifique (s)

Cursus	Stage	Validation
Cursus Responsable d'Agence		