

–LE PROFIL–

DIPLÔMES REQUIS

- Formation de niveau Bac + 2 (DUT GEA)
- Formation de niveau Bac + 3 (licence professionnelle) en *back* et *middle office*
- Formation de niveau Bac + 5 (master 2) spécialisée en banque et finance, en finance, statistiques ou mathématiques, *back office*, management des opérations de marché
- École de commerce ou d'ingénieurs complétée par une spécialisation en finance

DURÉE D'EXPÉRIENCE

Ce poste est accessible après une première expérience professionnelle d'environ 5 ans minimum dans un département de *back office* ou un service financier bancaire.

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Connaissance des produits, mécanismes et environnements de marché.
- Maîtrise des techniques comptables et de gestion des risques.
- Maîtrise des outils informatiques de gestion et des progiciels du marché financier.
- Maîtrise de l'anglais économique et financier.

TRAITS DE PERSONNALITÉ

- Qualités relationnelles nécessaires au fonctionnement quotidien avec les *traders*.
- Excellente organisation, sens des priorités car tout est urgent.
- Rigueur indispensable dans un environnement où l'enjeu de toute opération peut s'avérer extrêmement important.
- Goût pour les ambiances de travail dynamiques.

–LA MOBILITÉ–

POSTES PRÉCÉDENTS (P-1)

- Analyste de risque
- Analyste de crédit
- Juriste bancaire
- Comptable bancaire
- Ingénieur en informatique bancaire

ÉVOLUTIONS PROFESSIONNELLES (P+1)

- Collaborateur de cabinet de conseil spécialisé en banque-finance
- Consultant fonctionnel finance de marché
- Chef de projet/responsable de la maîtrise d'ouvrage du système d'information

–TÉMOIGNAGES–

LYDIA KLIKOVAC

**CHARGÉE DU MIDDLE OFFICE
FINANCEMENTS SPÉCIALISÉS,
À LA BANQUE POSTALE CRÉDIT
ENTREPRISES**

« Le middle office assure l'interface entre le back et le front office sur les financements complexes : il a pour mission de contrôler les risques opérationnels. »

Lydia Klikovac connaît bien les activités transversales bancaires, puisque son parcours l'a amenée à travailler du *back office* au *front office* dans divers établissements financiers.

Suite à un DEA en économie, elle occupe à compter de 1995 un premier poste durant 5 ans dans une filiale de la Société Générale, où elle est en charge de l'analyse des crédits documentaires. C'est un poste qui requiert beaucoup de rigueur, notamment dans le contrôle de la concordance des documents d'import-export. En effet, la responsabilité du paiement au fournisseur se base uniquement sur le jugement de la documentation reçue et la moindre erreur peut entraîner un contentieux.

Elle rejoint ensuite ING Lease France pendant 10 ans où elle évolue au sein du *back office* en qualité de gestionnaire de trésorerie puis d'analyste de crédit. Enfin, elle occupe, au sein du *front office*, le poste d'expert financement et devient chargée de *middle office* pour les financements spécialisés.

En arrivant en octobre 2011 à La Banque Postale Crédit Entreprises, Lydia Klikovac est chargée de gérer le *middle office* pour les financements spécialisés. En effet, l'activité de crédit aux entreprises de La Banque Postale est récente (agrée par la commission bancaire depuis septembre 2011) et nécessite l'application de procédures internes de contrôle conformément à la réglementation bancaire.

« La Banque Postale Crédit Entreprises a lancé plusieurs activités de financement aux entreprises (crédit-bail mobilier, crédit-bail immobilier, location...), dont les crédits moyen terme de création et reprise d'activités. C'est un marché considéré comme risqué, puisque l'activité tout juste créée demeure fragile pendant plusieurs années. Il est donc nécessaire pour le middle office de mettre en place et de maintenir en vigueur des garanties et sûretés. »

Au sein du service, le *middle office* prend en charge tout types de financement dès lors qu'ils ne sont pas considérés comme standards et qu'ils nécessitent donc une gestion manuelle avec un risque opérationnel qui peut être élevé. Dans les financements spécialisés, les montages peuvent être complexes, avec une pluralité d'actifs, et impliquent diverses entités co-prêteuses ou emprunteuses.

Pour le bon déroulement des opérations, Lydia Klikovac travaille au quotidien avec de multiples interlocuteurs : le *front office* dans sa globalité, la direction commerciale, la direction du risque crédit, les analystes crédit, et le *back office*, crédit, trésorerie, gestion...

« On développe une connaissance transversale de la banque, puisqu'on suit la transaction depuis son origine jusqu'à son terme : nous avons un rôle d'information, de vérification et de contrôle dans toute la chaîne de vie d'une opération. »

Les fonctions de *middle office* mobilisent des compétences techniques précises : les mathématiques financières à un niveau standard pour réaliser des tableaux d'amortissement, des calculs de loyer, de remboursement anticipé... et aussi une bonne compréhension juridique des contrats, qui peuvent être rédigés en anglais : *« Une grande vigilance est primordiale pour la lecture et la mise en cohérence des contrats. »*

Lydia Klikovac précise que le *middle office* a un rôle de médiation et doit pouvoir faire collaborer différents acteurs tant en interne (*front* et *back office*) qu'en externe (clients, cabinets juridiques...). Il lui faut également développer une bonne organisation dans son travail pour passer aisément d'un contrat à un autre.

MARC DROUIN, RESPONSABLE DU SERVICE PRESTATIONS ENTREPRISES, BANQUE POPULAIRE RIVES DE PARIS

« Nous sommes en relation constante avec les clients pour la gestion de l'ensemble des opérations de flux, en soutien du front office. »

Recruté en 1995 à la BICS, Marc Drouin a tout d'abord occupé des postes de technico-commercial en gestion et dématérialisation des flux. En 2000, il passe adjoint du service monétique et il prendra la responsabilité en 2006 d'un service de *back office* dédié à la gestion sous mandat, des titres, de l'IARD. En 2007, il est nommé responsable du service « prestations entreprises », poste qu'il occupe encore aujourd'hui. Il encadre à présent une équipe de 30 personnes, entièrement dédiée aux interlocuteurs clients entreprises de la banque.

« Les centres d'affaires de Banque Populaire Rives de Paris ont des clients entreprises, qui sont suivis par des conseillers entreprises ; ces derniers gèrent le côté commercial de la relation, tandis que mon service s'occupe de toutes les opérations de flux. »

Chaque collaborateur de « prestations entreprises » est dédié aux clients d'un centre d'affaires. Il traite à la fois des opérations de flux les plus courantes, les demandes de recherches et les réclamations relatives aux flux : *« Nous intervenons sur les virements, les avis de prélèvements, les cartes bancaires... tout ce qui concerne les flux dans une grande entreprise. »*

L'activité du service de Marc Drouin est saisonnière : saisonnière dans la journée car les flux doivent être impérativement traités le matin, et saisonnière dans le mois selon les besoins des entreprises (virements fiscaux, salaires...).

« Le matin, nous traitons en priorité le courrier, les ordres des clients et l'après-midi est plutôt consacrée aux traitements des recherches. Toute l'activité du service est centrée sur les cut off à respecter, sur la conformité des dossiers et opérations et sur la qualité des réponses apportées aux clients. »

Le *middle office* est donc en relation directe avec les clients dans le dénouement de leurs opérations de flux : *« Nous sommes ainsi positionnés en appui au front office car nous connaissons les habitudes des clients et les opportunités à leur proposer. »*

Marc Drouin, dans son rôle de responsable de service, doit organiser le travail de son équipe au quotidien et diffuser toute l'information qui lui parvient des services experts (services virements, prélèvements, cartes bancaires, chèques...). Il se charge également de répondre aux questions complexes des clients.

« Mon activité la plus importante consiste à mettre en place tout le dispositif de contrôle selon les règles interbancaires, et celles propres à l'entreprise. Je suis