



COMPETENCES

ILLUSTRATION DES COMPETENCES

SOMMAIRE

BSCC.....	5
CHARGE CLIENTELE ENTREPRISES	5
EXPERT TERRITORIAL EN ORGANISATION	11
MANAGER TELEVENTE.....	17
REFERENT FLUX ET TRANSPORT EN PFC.....	23
RESPONSABLE ACTION COMMERCIALE.....	29
RESPONSABLE OPERATIONNEL.....	35
RESPONSABLE ORGANISATION ET ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL	40
SUPERVISEUR TRAITEMENT PFC.....	47
 BGPN	 53
CONSEILLER CLIENTELE	53
CONSEILLER SPECIALISE PATRIMOINE CONFIRME	58
RESPONSABLE ESPACE COMMERCIAL	64
RESPONSABLE EXPLOITATION	71
 SF/LBP	 80
ANIMATEUR DEVELOPPEMENT COMPETENCES CLIENTS	80
CHARGE DEVELOPPEMENT CLIENTELE	85
MANAGER DE PROXIMITE FRONT OFFICE	92
 SUPPORT	 102
ACHETEUR	102
ASSISTANT DE SERVICE SOCIAL.....	108
ASSISTANT(E) DE DIRECTION	114
CONTROLEUR DE GESTION OPERATIONNEL.....	120
FORMATEUR.....	128
PRODUCT MANAGER	135
RESPONSABLE RESSOURCES HUMAINES.....	141
RESPONSABLE RISQUES ET CONTROLE INTERNE	150
TECHNICIEN COMPTABLE REFERENT	155
TECHNICIEN RH PAIE.....	161

ÉDITO

Vous êtes à la recherche d'une meilleure compréhension des définitions des compétences pour une fonction ? Ce support est fait pour vous !

Vingt-cinq fonctions, sélectionnées par les branches et les filières supports, vous sont présentées ainsi que leurs compétences associées.

Ce livret décrit pour chaque niveau de compétence (Initiale, Opérationnelle, Maîtrisée, Fait Référence), leurs illustrations en gestes professionnels.

Ces descriptions ont été conçues avec des opérationnels, collaborateurs, managers, représentants des filières métiers et des RH.

Ce guide vous aidera, je l'espère, à évaluer vos collaborateurs mais également à identifier leurs points de progrès et le plan de développement à mettre en place. Et puis vous pourrez y avoir recours au moment du recrutement et pour accompagner un collaborateur dans sa mobilité.

Je vous souhaite une bonne utilisation de ce support,

Laurence Lézier

Directrice de l'Evolution Professionnelle et de l'Expérience Collaborateur

POUR VOUS GUIDER

25 fonctions sont décrites : **10** fonctions supports, **8** fonctions BSCC, **4** fonctions BGPN et **3** fonctions SF/LBP.

Pour chaque fonction, 5 compétences majeures sont déclinées en gestes professionnels.

Pour chaque fonction, la présentation est composée de :

- Une **page de garde** avec le nom de la fonction, son grade et les compétences illustrées qui lui sont rattachées
- Une **page par compétence** avec un tableau sur **4 niveaux de maîtrise** :
 - **1^{er} niveau : Initial** : Compréhension des fondamentaux de la compétence, mais pas de capacité à exécuter la compétence.
 - **2^{ème} niveau : Opérationnel** : Capacité à exécuter les actions liées à la compétence donnée sans être capable d'anticiper et d'être proactif.
 - **3^{ème} niveau : Maîtrisé** : Maîtrise totale de la compétence et capacité à anticiper et être proactif dans la mise en œuvre de la compétence.
 - **4^{ème} niveau : Fait référence** : Expertise, qui permet de prendre des décisions en lien avec cette compétence, de maximiser la performance de la compétence et de mettre en place des actions correctives le cas échéant. Capacité à former et tutorer sur cette compétence.

Pour les **fonctions managériales**, les nouvelles compétences managériales sont intégrées en lieu et place des anciennes compétences managériales et des compétences comportementales socles, selon le tableau de correspondance fourni.

CHARGE CLIENTELE ENTREPRISES

15039 / III.1

- Adaptabilité
- Culture du changement et de l'innovation
- Organisation du travail et planification
- Orientation client
- Vente Conseil client

ADAPTABILITE

Définition de la compétence :

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 événements imprévus, et adapter son comportement à la situation.

 Niveau : Initial	Relation clients : Adapter sa posture à son interlocuteur. Pouvoir traiter des besoins clients dans des secteurs d'activités différents. Outils et produits : Connaître les différents produits. Connaître les fonctionnalités des différents outils à disposition.
 Niveau : Opérationnel	Relation clients : Rappeler le client en cas d'erreur. Préparer et anticiper au mieux les appels d'insatisfaction. Outils et produits : Faire du lien entre un besoin client et les produits proposés.
 Niveau : Maîtrisé	Relation clients : Adapter sa posture à son interlocuteur dans toutes les situations (Garder son sang-froid , rester respectueux ...). Réagir avec souplesse aux situations inattendues (originalité du client, parle une langue étrangère, autre situation). Outils et produits : Proposer un produit en fonction des caractéristiques du client ou faire une proposition d'amélioration d'un outil sans attendre d'être sollicité.
 Niveau : Fait référence	Relation clients : Transformer l'appel lié à une insatisfaction en une opportunité de vente. Outils et produits : Avoir une expertise sur les outils et les produits dans un environnement SI et stratégique en perpétuelle évolution. Être en veille sur les évolutions des marchés de ses clients pour comprendre les besoins.

CULTURE DU CHANGEMENT ET DE L'INNOVATION

Définition de la compétence :

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.

 Niveau : Initial	Développement du Social Selling : Maîtriser les fondamentaux de l'utilité des réseaux sociaux dans la vente. Evolution continue des marchés et des produits : S'informer des tendances dans son domaine d'activité en lien avec les enjeux de l'entreprise et des attentes de ses clients. Avoir conscience des évolutions rapides des produits et de la durée limitée de leur cohérence avec les besoins clients. Pouvoir s'approprier de nouveaux outils régulièrement.
 Niveau : Opérationnel	Développement du Social Selling : Rechercher et identifier le(s) interlocuteur(s) utile(s) au développement du business en utilisant le Social Selling. Evolution continue des marchés et des produits : Participer à des groupes de travail sur le baromètre d'engagement. Faire des propositions concrètes lorsqu'un axe d'amélioration est repéré. Partager les bonnes pratiques.
 Niveau : Maîtrisé	Développement du Social Selling : Savoir interagir pour développer son business en utilisant le Social Selling. Evolution continue des marchés et des produits : Se proposer pour tester les évolutions et innovations. Partager des « success story » lors d'un briefe.
 Niveau : Fait référence	Développement du Social Selling : Développer l'autonomie de ses clients notamment par l'utilisation de plateforme digitale. Être reconnu comme une référence sur les outils (ex: LinkedIn). Evolution continue des marchés et des produits : Expliquer et défendre les choix de changement de l'entreprise avec des éléments d'environnement externe et de contexte interne. Être un expert consulté par l'équipe ou le Siège sur un ou plusieurs domaines d'innovation.

ORGANISATION DU TRAVAIL ET PLANIFICATION

Définition de la compétence :

Anticiper et structurer ses actions pour une meilleure efficacité.

Coordonner, planifier et prioriser ses activités afin d'atteindre l'objectif fixé.

 Niveau : Initial	Planification du temps de travail : Savoir gérer son agenda pour réaliser les relances clients. Prévoir de contacter l'intégralité de ses clients pour renouveler sa convention et l'équiper de nouvelles propositions. Organisation et suivi : Gérer la présence des autres et rester concentré. Connaître les outils bureautiques et digitaux mis à sa disposition (CRM, logiciels, applicatifs). Respecter les plannings des campagnes locales et nationales. Travailler en équipe dans une organisation omnicanale. Répondre à l'enquête de satisfaction faite au niveau groupe.
 Niveau : Opérationnel	Planification du temps de travail : Anticiper et structurer ses actions. Assurer le taux de couverture des clients de son portefeuille. Organiser des prises de contact régulières avec les clients. Planifier des temps de formation tout en respectant ses objectifs de vente. Organisation et suivi : Coordonner, planifier et prioriser ses activités afin d'atteindre les objectifs fixés. Développer et animer un réseau d'apporteur.
 Niveau : Maîtrisé	Planification du temps de travail : Prioriser la répartition de ses activités en fonction du business (fidélisation, prospection, entrants, créer du lien avec des collègues en bureau pour générer du business ...). Planifier et organiser régulièrement des instances d'échanges avec les apporteurs. Organisation et suivi : Proposer des améliorations afin d'optimiser son organisation et l'organisation de l'entreprise. Gérer les aléas liés aux outils qui perturbent le plan prévu sur une journée et trouver des alternatives. Piloter les apports au quotidien et faire des retours réguliers à son réseau.
 Niveau : Fait référence	Planification du temps de travail : Être reconnu comme un expert par son réseau d'apporteur (réactivité, professionnalisme). Participer aux groupes de travail pour aborder sujets de l'enquête de satisfaction faite au niveau Groupe. Organisation et suivi : Conseiller et accompagner les autres afin d'optimiser leur organisation. Proposer des améliorations positives pour son équipe et le plateau. Dynamiser le trio CCE, RCE et RAC en prenant le leadership sur certains sujets (formation produits, rythme...).

ORIENTATION CLIENT

Définition de la compétence :

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.

 Niveau : Initial	Connaissance et suivi des données : Nommer le client avec son nom/prénom pour bien valider l'identité de l'interlocuteur. Montrer au client qu'on le connaît ou que l'on souhaite le connaître grâce à la connaissance des données clients. Connaître et appliquer les règles de déontologie, de confidentialité et d'éthique. Noter les enjeux et le chiffre d'affaires lors de la création d'un business Remplir dans le CRM toutes les cases vides : fonction, rôle ... Informers le client sur son droit de ne pas être enregistré.
 Niveau : Opérationnel	Satisfaction client : Questionner le client sur son degré de satisfaction. Annoncer l'envoi de l'enquête NPS et de la prise de connaissance des réponses. Annoncer au client qu'une réponse lui sera apportée. Connaissance et suivi des données : Mettre à jour les données clients et les fiabiliser. Formuler des propositions viables et réalistes du point de vue des conditions générales des contrats. Respecter la confidentialité d'un dossier client : informations d'ordre professionnel et non partagées. Prévoir un bilan de campagne à l'issue de chaque opération. Satisfaction client : Donner le bon conseil en ayant écouté et analyser le besoin du client. Respecter les engagement pris auprès du client : suivi de la vente, après- vente. Conserver une posture éthique en ne dénigrant ni la concurrence, ni les collègues, ni d'autres services.
 Niveau : Maitrisé	Connaissance et suivi des données : Chercher les informations sur les produits/les secteurs d'activités à vendre ou demander des formations en cas de défaut de connaissance. Connaître le client pour anticiper les besoins et d'orienter les choix. Satisfaction client : S'appliquer à améliorer la satisfaction client et à mesurer son niveau de satisfaction. Respecter le devoir de conseil en coconstruisant la solution la plus adaptée avec le client. Apporter des réponses personnalisées et développer avec ses clients une relation profitable et durable (technique de vente Talents).
 Niveau : Fait référence	Connaissance et suivi des données : Partager des méthodes ou des connaissances spécifiques/qui sortent de l'ordinaire en brief d'équipe. Satisfaction client : Adopter en permanence une démarche d'amélioration continue Conseiller les autres sur la gestion d'une situation client complexe et incertaine. Se faire recommander.

VENTE CONSEIL CLIENT

Définition de la compétence :

Etre capable de faire vivre une expérience client de qualité à travers une posture de service et de conseil.

 Niveau : Initial	Susciter l'intérêt et capter l'attention de ses interlocuteurs. Découvrir les besoins de ses clients en demandant quels sont les enjeux, la stratégie, s'intéresser à la vie de l'entreprise pour identifier les sujets sur lesquels l'accompagner ... Connaitre les offres socles et la politique RSE de son entreprise. Prendre en charge avec les actions de fidélisation. Développer la consommation de ses clients. Développer l'équipement de ses clients. Maîtriser les fondamentaux de la méthode de vente au téléphone.
 Niveau : Opérationnel	Traiter les objections et argumenter dans un contexte défavorable. Vendre des offres complexes à ses clients. Porter un intérêt au marché de ses clients et utiliser ses connaissances pour conseiller et vendre. Identifier l'expert adapté, l'intégrer dans la démarche de vente afin concrétiser la vente. Savoir répondre par la négative au client si nécessaire en assurant la bonne argumentation. Utiliser les leviers offerts par la politique RSE de son entreprise pour réaliser des ventes. Construire une relation durable avec le client en accompagnant le cycle de vie de l'entreprise. Prendre en charge toutes les demandes du client relevant de son domaine de responsabilité et au-delà. Utiliser un de ses interlocuteurs pour entrer en relation avec d'autres interlocuteurs au sein de l'entreprise.
 Niveau : Maîtrisé	Réaliser une découverte approfondie et l'exploiter en vendant des solutions complexes et en développant la multi vente. Comprendre les enjeux du client, utiliser son expérience et sa connaissance des marchés pour orienter les choix du client. Performer sur tous les marchés grâce à sa connaissance des offres Maîtriser les fondamentaux de la méthode de ventes sur tous les canaux à sa disposition. Connaitre la politique RSE de ses clients et savoir l'utiliser pour développer ses ventes. Susciter la recommandation, en convainquant ses interlocuteurs de l'importance de le faire entrer en relation avec de nouveaux interlocuteurs d'autres entreprises. Utiliser les réseaux sociaux pour développer son réseau et son influence. Être associé dans les projets de ses clients.
 Niveau : Fait référence	Accompagner ses pairs dans la conclusion d'une vente complexe Entraîner ses pairs sur la méthode de vente. Être occasionnellement ou régulièrement consulté par les équipes nationales Télévente pour témoigner ou contribuer à des travaux relatifs à la méthode ou au développement des ventes. Être consulté par ses clients en amont des projets de l'entreprise. Vendre en rebond des nouveaux produits avec un taux de concrétisation important.

EXPERT TERRITORIAL EN ORGANISATION

15354 / IV.A

- Analyse et discernement
- Animation fonctionnelle
- Appui et Conseil
- Orientation résultats
- Outils, bureautique, applicatifs et logiciels

ANALYSE ET DISCERNEMENT

Définition de la compétence :

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.

 Niveau : Initial	Savoir vérifier la conformité des projets d'organisation dans le respect des standards nationaux, SST, TOD (temps opérationnels à la distri), 6 incontournables, ... Respecter des grands fondamentaux dans la réorganisation.
 Niveau : Opérationnel	Être en mesure d'apporter son expertise pour analyser et contrôler les données dans les différents outils d'organisation (vérification cohérence d'ensemble des données et des ordres de grandeur) pour des projets au niveau de l'établissement. Connaît les normes et réglementation en matière de SST/Technique/matériels impactant les organisations et incite ses interlocuteurs à les prendre en compte. Incite ses interlocuteurs à travailler en mode participatif.
 Niveau : Maîtrisé	Être en mesure d'apporter son expertise pour analyser et contrôler les données dans les différents outils d'organisation (vérification cohérence d'ensemble des données et des ordres de grandeur) pour des projets de plus grande ampleur (projets DEX, projets du schéma directeur, projets inter-établissements ...). Connaît les normes et réglementation en matière de SST/Technique/matériels impactant les organisations et incite ses interlocuteurs à les prendre en compte. S'appuie sur les compétences des équipes autonomes pour bâtir les organisations / Process.
 Niveau : Fait référence	Contribuer à l'analyse des établissements de sa DEX, Être force de proposition sur les axes d'amélioration.

ANIMATION FONCTIONNELLE

Définition de la compétence :

Animer des groupes de travail et/ou un réseau. Faciliter la communication au sein de l'équipe en faisant circuler les informations relatives à l'activité.

 Niveau : Initial	Connaître les collaborateurs de la filière . Être en capacité d'animer selon une périodicité définie par la DEX (a minima mensuellement) la filière organisation de sa DEX.
 Niveau : Opérationnel	Être en capacité de réaliser et d'animer des ateliers et des groupes de travail sur les outils / processus d'organisation. Savoir identifier et diffuser les bonnes pratiques.
 Niveau : Maîtrisé	Être en capacité de mener des groupes de travail sur des sujets plus complexes. Savoir vérifier la montée en compétences des participants. Savoir créer un climat de confiance dans le groupe pour que les gens soient libres de parler et que les échanges soient fructueux (ex. animation ateliers de codéveloppement). S'impliquer dans l'animation de filière nationale.
 Niveau : Fait référence	Être en capacité de créer un esprit d'équipe et de créer une communauté au sein de sa DEX. Favoriser l'entraide au sein de la filière organisation de sa DEX.

APPUI ET CONSEIL

Définition de la compétence :

Respecter le devoir de conseil en coconstruisant la solution la plus adaptée aux besoins du client.

☆☆☆☆	Être capable d'aider les nouveaux ROET/Organisateurs sur leur rôle, les outils et l'environnement de travail lié aux organisations / process.
Niveau : Initial	
☆☆☆☆	Savoir accompagner les ROET/Organisateurs sur leur premier projet d'organisation avec une vision bout en bout du processus en prenant en compte la satisfaction clients/personnel/entreprise.
Niveau : Opérationnel	
☆☆☆☆	Être en mesure d'apporter conseil / expertise aux ROET/Organisateurs sur des dossiers plus complexes (préparation des dossiers salle blanche, CHSCT, Expertise, ...) en prenant en compte la satisfaction clients/personnel/entreprise et en développant l'autonomie des équipes.
Niveau : Maîtrisé	
☆☆☆☆	Savoir former ses nouveaux collègues ETO à la démarche de tutorat interne des ROET/Organisateurs.
Niveau : Fait référence	

ORIENTATION RESULTATS

Définition de la compétence :

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.

 Niveau : Initial	Garantir la tenue des réorganisations de sa zone dans les délais (pilotage des salles blanches, ...) avec le niveau de productivité attendu. Être capable de suivre l'accompagnement du plan de formation « prise de poste » des nouveaux entrants de la filière (ROET, Organismes).
 Niveau : Opérationnel	Venir en appui des ROET pour sécuriser la tenue des réorganisations dans les établissements avec le niveau de productivité attendu Savoir détecter les lacunes des collaborateurs de la filière sur la base de sa connaissance des outils d'organisation. Être en mesure d'apporter un accompagnement collectif ou individuel.
 Niveau : Maîtrisé	Être en appui du RIO pour animer / coordonner les ROET de la DEX. Apporter son expertise dans le cadre national à la filière OP. Être en capacité de garantir : - la montée en compétence vers l'autonomie des ROET/Organismes et, - leur compréhension de la stratégie de l'évolution de la filière
 Niveau : Fait référence	Être capable d'animer des formations pour sa filière. Être capable de faire remonter des besoins de formation sur des nouvelles compétences.

OUTILS, BUREAUTIQUE, APPLICATIFS ET LOGICIELS

Définition de la compétence :

Maîtriser 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.

☆☆☆☆	Avoir de l'appétence pour l'outil informatique en général. Connaître les référentiels et outils d'organisation de la filière : Géop@d, GéoRoute, Org@TE,STING,...
Niveau : Initial	
☆☆☆☆	Savoir utiliser tous les outils dans le cadre d'un projet d'organisation.
Niveau : Opérationnel	
☆☆☆☆	Être en mesure de former sa filière en DEX aux outils d'organisation (dont GéoRoute).
Niveau : Maîtrisé	
☆☆☆☆	Participer à l'amélioration / création des outils nationaux dans le cadre des ateliers de conception organisés par les experts nationaux. Être en veille sur les évolutions des outils d'organisation.
Niveau : Fait référence	

MANAGER TELEVENTE

15048 / III.3

- Coopération et ouverture
- Culture digitale
- Culture du changement et de l'innovation
- Orientation client
- Orientation résultats

COOPERATION ET OUVERTURE

Définition de la compétence :

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.

 Niveau : Initial	Gestion d'équipe : Commencer à animer son équipe notamment au travers des réunions d'équipe. Connaître le périmètre des chargés de clientèle. Savoir mobiliser son équipe au travers de canaux simples: Teams, challenges, Forms.
	Synergie avec les autres services : Connaître les différents interlocuteurs métiers auxquels se référer. Aller rencontrer les interlocuteurs présents dans les autres services.
 Niveau : Opérationnel	Gestion d'équipe : Animer des réunions participatives. Produire un compte-rendu de la réunion d'équipe. Suivre les actions planifiées pour lier les réunions les unes aux autres.
	Synergie avec les autres services : Intervenir auprès d'interlocuteurs pour accélérer la prise en charge d'un client.
 Niveau : Maitrisé	Gestion d'équipe : Prendre en compte des sujets proposés par son équipe et animer le débat avec ses collaborateurs. Inciter les collaborateurs à proposer des sujets. Proposer des solutions ou des axes d'amélioration aux membres de son équipe. Mettre en place toutes les conditions pour bien accueillir un nouvel arrivant. Créer une dynamique en leur proposant de partager leurs astuces ou leurs difficultés.
	Synergie avec les autres services : Proposer un planning de formation sur les premiers jours en lien avec les ADCC. Savoir à qui s'adresser en cas de besoin spécifique d'un client. Faire intervenir un expert lors d'un brief.
 Niveau : Fait référence	Gestion d'équipe : Identifier les signaux faibles de l'émergence de nouveau sujet. Permettre aux chargés de clientèle de se mettre à jour sur de nouveaux sujets. Mettre en place des ateliers de résolution de problèmes. Mettre en mouvement son équipe sur des rituels d'équipe planifiés par exemple animation du brief quotidien.
	Synergie avec les autres services : Être l'interlocuteur privilégié des CCA, des ADCC, de la DEC, des services supports. Coopérer au sein de l'équipe mais aussi faire venir les services supports, animateurs, direction de l'expérience clients. Consulter le centre de ressources pour trouver des solutions.

CULTURE DIGITALE

Définition de la compétence :

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).

 Niveau : Initial	Utilisation des outils digitaux : Connaître les outils à sa disposition et leurs fonctionnalités de base. Utiliser Outlook pour ouvrir son agenda,, accepter une réunion, planifier, refuser une réunion ... Promotion de l'utilisations des outils digitaux : Connaître les différents sites et applications de La Banque Postale.
 Niveau : Opérationnel	Utilisation des outils digitaux : Envoyer des actualités ou des résultats sur Teams. Interagir dans la Teams avec son équipe. Créer une teams d'équipe. Inclure les télétravailleurs dans les réunions en créant systématiquement un évènement Teams. Promotion de l'utilisations des outils digitaux : Envoyer un mail à mon équipe lors d'un changement de charte graphique pour les informer. Accompagner les collaborateurs les plus éloignés du digital pour les sensibiliser.
 Niveau : Maîtrisé	Utilisation des outils digitaux : Faire un questionnaire sur Forms et l'envoyer. Créer un canal dans Teams pour interagir sur un sujet en particulier Travailler sur un document collaboratif avec son équipe. Promotion de l'utilisations des outils digitaux : Encourager tous les collaborateurs à utiliser la Teams d'équipe pour partager des contenus. Encourager les collaborateurs à utiliser les sites et les applications de La Banque Postale pour se les approprier.
 Niveau : Fait référence	Utilisation des outils digitaux : Savoir suivre des plans d'actions sur Planner. Promotion de l'utilisations des outils digitaux : Ecouter des collaborateurs éloignés du digital lorsqu'ils accompagnent un client sur cet aspect pour leur proposer des verbatim/ des phrases-types.

CULTURE DU CHANGEMENT ET DE L'INNOVATION

Définition de la compétence :

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.

 Niveau : Initial	Partage de la stratégie avec son équipe : Faire un brief plateau en resituant les éléments principaux d'une stratégie. Présenter aux chargés de clientèle ce que l'on attend d'eux. Gestion des irritants : Organiser des réunions participatives propices à la remontée des irritants. Orienter les débats entre les chargés de clientèle sur les difficultés rencontrées dans les échanges avec les clients.
 Niveau : Opérationnel	Partage de la stratégie avec son équipe : Présenter à son équipe leurs intérêts lors d'un changement de stratégie. Faire du lien entre leur activité et les changements proposés. Gestion des irritants : Accompagner les collaborateurs dans l'analyse des irritants qu'ils rencontrent. Chercher combien de clients sont concernés par un irritant et dans quelles mesures. Faire remonter les irritants dans le système de centre ou du national au travers de la démarche PEPS.
 Niveau : Maîtrisé	Partage de la stratégie avec son équipe : Présenter et accompagner les changements de stratégie ou de périmètre. Mettre en place des PDI pour des collaborateurs ayant besoin de se mettre à jour sur certaines compétences. Anticiper le changement en expliquant en quoi l'équipe peut être impactée et comment cela se traduirait concrètement. Gestion des irritants : Organiser un travail d'équipe lors de réunion pour trouver des solutions collectives aux irritants. Proposer un suivi de résolutions de problèmes. Donner de l'autonomie progressivement dans la résolution des irritants.
 Niveau : Fait référence	Partage de la stratégie avec son équipe : Encourager régulièrement son équipe pour les démarches d'adaptation entreprises (formations, initiatives, outils...) Partager les bonnes pratiques en brief pour soutenir les processus d'adaptation des autres collaborateurs. Gestion des irritants : Suivre des plans d'actions et s'assurer de la mise en œuvre au sein de l'équipe. Programmer des réunions de suivi participatives client. Animer des ateliers d'amélioration continue sur des irritants complexes.

ORIENTATION CLIENT

Définition de la compétence :

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.

 Niveau : Initial	Satisfaction clients : Permettre à l'équipe de trouver une solution et d'adapter le délai. Mettre en place des stratégies de fidélisation. Identifier le profil du client (patrimonial, fragile...). Evaluer des difficultés rencontrées dans le parcours client pour apporter des solutions.
 Niveau : Opérationnel	Satisfaction clients : Sensibiliser son équipe à l'importance de la satisfaction client. Donner du temps à ses collaborateurs pour trouver des verbatim clients à débriefer en collectif. Parler de satisfaction client en réunion d'équipe.
 Niveau : Maîtrisé	Satisfaction clients : Dédier des réunions à se mettre à la place du client et à définir leurs attentes. Prendre connaissance du barème de satisfaction tous les mois. Contrôler la qualité de service délivrée pour mettre en place des actions (suivi d'indicateurs, observation, bonnes pratiques...).
 Niveau : Fait référence	Satisfaction clients : Mettre en place des brief « expérience client » pour que les chargés de clientèle puissent partager et réfléchir sur des verbatim clients. Préparer un atelier sur la satisfaction client pour réfléchir sur une thématique particulière.
	Gestion des appels : Accompagner les chargés de clientèle à sortir de la technicité pour aller vers une relation client. Être identifié comme une personne ressource par son équipe.

ORIENTATION RESULTATS

Définition de la compétence :

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.

☆☆☆☆ Niveau : Initial	Animation et motivation de l'équipe : Connaître les atouts et les axes d'amélioration des membres de son équipe. Répartir la charge de travail entre les différentes personnes de l'équipe. Suivi des résultats : Savoir prendre connaissance de ses résultats Identifier les points positifs et négatifs d'une journée au niveau des résultats. Savoir orienter les équipes en fonction du risque. Partager les résultats du service lors d'un brief. Animer ses briefs starter en mobilisant le collectif sur une journée particulière pour booster les résultats.
★★☆☆ Niveau : Opérationnel	Animation et motivation de l'équipe : Instaurer des rituels avec ses collaborateurs pour échanger régulièrement (bilat...). Suivi des résultats : Avoir connaissance des résultats individuels des membres de son équipe. S'intéresser aux bonnes performances sur les sujets humains, techniques, financiers. Partager régulièrement les résultats par mail avec les collaborateurs.
★★★☆☆ Niveau : Maîtrisé	Animation et motivation de l'équipe : Tenir un discours de motivation chaque matin autour d'un sujet en particulier pour mobiliser son équipe. Préparer les équipes à anticiper le pic de production. Fixer des objectifs ambitieux mais atteignables. Savoir accompagner les hausses mais aussi les baisses d'activité. Suivi des résultats : Identifier les bonnes pratiques de ses collaborateurs. Définir une stratégie d'atteinte des objectifs étape par étape. Construire un outil de suivi des résultats (ex : tableau de bord...).
★★★★ Niveau : Fait référence	Animation et motivation de l'équipe : Permettre à un collaborateur de partager ses pratiques avec les autres pour les challenger. Trouver le bon rythme de travail pour garantir une ambiance de travail optimale et la performance de l'équipe. Mettre en place des challenges collectifs. Suivi des résultats : Accompagner ses collaborateurs en difficulté dans l'atteinte de leurs objectifs. Récompenser un chargé de clientèle investi dans l'atteinte des résultats.

REFERENT FLUX ET TRANSPORT EN PFC

15644 / III.3

- Adaptabilité
- Analyse et discernement
- Organiser la production et gérer les flux de production
- Orientation client
- Orientation résultats

ADAPTABILITE

Définition de la compétence :

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 événements imprévus, et adapter son comportement à la situation.

 Niveau : Initial	Gestion des aléas : Identifier les éléments perturbateurs responsables de l'écart entre les données prévisionnelles et réelles. Identifier la temporalité des éléments perturbateurs (exceptionnel, régulier,...). Optimisation : Connaître les données compilées dans le rapport rédigé par les techniciens.
 Niveau : Opérationnel	Gestion des aléas : Accompagner et co-construire les différentes méthodes avec le ROSST afin de se les approprier et les mettre en œuvre. Interagir avec tous les acteurs en logistiques et en transport sur les aléas quotidiens. Optimisation : Présenter des données aux managers sur la quantité de colis à traiter.
 Niveau : Maîtrisé	Gestion des aléas : Formuler des préconisations à des collègues sans avoir de liens hiérarchiques. Optimisation : S'adapter à de nouvelles méthodes afin d'optimiser la production. Créer ses propres outils pour mener des analyses.
 Niveau : Fait référence	Gestion des aléas : Présenter à son responsable une situation de façon concise et factuelle lors d'un aléa pour faciliter la prise de décision. Optimisation : Anticiper certains types d'aléas récurrents et trouver un compromis entre la satisfaction client et le fonctionnement de la plateforme.

ANALYSE ET DISCERNEMENT

Définition de la compétence :

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.

 Niveau : Initial	Analyse des flux : Recueillir les informations envoyées par les clients et les transmettre au responsable de production. Vérifier chaque matin si les prévisions ont moins de 5% d'écart avec le réalisé.
 Niveau : Opérationnel	Proposition d'adaptation : Faire des extractions avec les outils à disposition.
 Niveau : Maitrisé	Analyse des flux : Produire une analyse poussée sur une journée en termes de trafic intra et extra zones, écarts en prévision.
 Niveau : Fait référence	Proposition d'adaptation : Restituer une situation à un client avec transparence. Se remettre en question sur des pistes d'amélioration argumentée.
	Analyse des flux : Utiliser SAP pour analyser le réalisé, le comparer à un budget, faire des projections financières ou trafic, faire des analyses pour respecter les indicateurs. Identifier des pistes d'amélioration pour équilibrer les flux.
	Proposition d'adaptation : Extraire et organiser les données utiles au ROFT. Intégrer les événements externes dans les prévisions (vacances, événement social,...).
	Analyse des flux : Mettre en commun les demandes de la DOT, de la DU en fonction des besoins. Prendre le relai en réunion lorsque le ROST n'est pas disponible.
	Proposition d'adaptation : Se remettre en question et chercher des idées pour améliorer les prévisions. Produire certaines études pour préparer des échanges / des réunions.

ORGANISER LA PRODUCTION ET GERER LES FLUX DE PRODUCTION

Définition de la compétence :

Avoir une connaissance approfondie des techniques de prévision de la production et de planification de la production à court/ moyen terme. Évaluer une charge de production, dimensionner les moyens à affecter (humains, infrastructures, outils). Effectuer la planification correspondante (charges/ ressources).

Optimiser l'utilisation des moyens (humains, infrastructure, outils).

Anticiper les pics de production et les goulots d'étranglement de production.

Élaborer le programme de production à court/ moyen terme (semaine/ mois).

Lisser la charge.

Analyser l'historique de production (tableau de bord), faire un retour d'expérience en déduire les actions d'amélioration.

Mener une réunion, un point de production, arbitrer les priorités de production.

Utiliser les outils de planification de la production.

 Niveau : Initial	Organisation de la production : Participer à tous les briefs d'équipe. Produire une base de trafic à son responsable et aux agents de la plateforme. Gestion des flux : Lire et utiliser les tableaux de bord liés à la production d'une plateforme. Être identifié par les différents services (production, contrôle de gestion, qualité).
 Niveau : Opérationnel	Organisation de la production : Saisir les éléments de facturation et créer les demandes de la production. Compléter les tableaux de bord utilisés au sein de la plateforme. Gestion des flux : S'assurer de l'efficacité des moyens mis en place et des taux de chargement des liaisons de transports. Partager les résultats journaliers dans les RAC. Comprendre les différentes prévisions au niveau national.
 Niveau : Maîtrisé	Organisation de la production : Alerter si la plateforme manque de moyens pour produire certains colis. Maîtriser les outils qui permettent de faire des extractions et des analyses puis produire des données exploitables. Garantir des prévisions pour adapter le personnel face au trafic. Gestion des flux : Alerter le ROFT des risques potentiels en fonction des trafics et des événements / aléas. Contrôler les plans de tri pour mettre en œuvre des actions correctives.
 Niveau : Fait référence	Organisation de la production : Présenter les données de productions en peak period au niveau régional pour prendre les décisions de manière anticipée. Faire des points de situation pour anticiper les risques et anticiper les décisions. Gestion des flux : Accompagner les techniciens dans l'utilisation des outils et la lecture des indicateurs. Évaluer les impacts d'une décision sur l'ensemble de la production.

ORIENTATION CLIENT

Définition de la compétence :

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.

 Niveau : Initial	Gestion du volume des colis : Définir et comprendre le fonctionnement d'une plateforme. Savoir organiser le transport afin de gérer deux types de client (expéditeur / destinataire). Communication avec les clients : Identifier les attentes et besoins de chaque client.
 Niveau : Opérationnel	Gestion du volume des colis : Référencer les clients et leurs besoins dans un fichier pour les connaître. Construire des prévisions de trafic. S'assurer que l'organisation de la PFC soit en adéquation avec le volume de colis que les clients déposent. Communication avec les clients : Présenter au client l'organisation de la PFC. Expliquer les enjeux de la prévision des flux.
 Niveau : Maîtrisé	Gestion du volume des colis : Programmer les collectes auprès des clients et proposer des solutions correctrices en cas de problème. Suivre des indicateurs de performance (qualité de service, flux engagés, livraison J+1,...). Communication avec les clients : Mettre en place des actions correctrices suite à un mécontentement client et faire un retour. Prévoir un nombre de collaborateurs sur la plateforme en fonction du volume de colis prévus.
 Niveau : Fait référence	Gestion du volume des colis : S'assurer de répartir les tâches quotidiennes avec l'ensemble des membres de l'équipe. Augmenter les ventes pour accroître l'indicateur satisfaction client. Communication avec les clients : Adapter une offre de collecte à un client en fonction de son besoin(hausse ou baisse). Se montrer disponible pour échanger avec les clients de la PFC par mail ou par téléphone sur leurs besoins. Inclure les commerciaux dans les échanges avec les clients.

ORIENTATION RESULTATS

Définition de la compétence :

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.

 Niveau : Initial	Mise en place d'un outil de suivi : Connaître les données liées au trafic du jour. Faire la distinction entre intra-zone et extra-zone. Connaître les différents types de trafic à gérer. Indicateurs de performance : Suivre les résultats sur le reste à l'emport. Lire les données sur les destinations et le nombre de colis. Savoir où trouver les données pour construire un rapport.
 Niveau : Opérationnel	Mise en place d'un outil de suivi : Se rapprocher le plus possibles des prévisions communiquées. Suivre les écarts au niveau budgétaire, des actions correctrices et des solutions à mettre en œuvre. Identifier les modifications faites par les clients. Indicateurs de performance : Construire les prévisions (clients, données trafics, conjoncture économique, période de l'année...). Lire un plan de transports. Objectiver le cout unitaire d'un colis qui passe par la plateforme et le coût unitaire d'un produit transporté.
 Niveau : Maîtrisé	Mise en place d'un outil de suivi : Compiler un rapport (fichier sur Teams) pour une remontée des données de la journée précédente envoyé au niveau national (trafic du jour / poids d'envoi) de chaque destination. Analyser et chercher les causes des écarts entre les prévisions de la veille et du lendemain. Indicateurs de performance : Travailler un cahier des charges (besoins coûts / évaluation des indicateurs). Prévoir l'emport suffisant face au trafic.
 Niveau : Fait référence	Mise en place d'un outil de suivi : Analyser les écarts constatés à J-1 pour proposer des actions correctrices. Donner une vision au responsable sur la construction du budget prévisionnel. Indicateurs de performance : Calculer le poids associé à un volume de colis pour mettre en place le nombre de liaisons adéquates afin d'attendre les objectifs. Comprendre d'où viennent les écarts et si besoin, s'assurer que les clients reviennent à l'équilibre permettre d'équilibrer les prévisions.

RESPONSABLE ACTION COMMERCIALE

15447 / III.3

- Coopération et ouverture
- Méthodes et techniques de vente
- Orientation client
- Orientation résultats
- Réseaux et environnements (internes et/ou externes)

COOPERATION ET OUVERTURE

Définition de la compétence :

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.

Être ouvert(e) d'esprit et curieux(se) au sein de son environnement

 Niveau : Initial	Travail en réseaux : Identifier la cartographie de mon écosystème et les circuits de décision du 1er cercle de partenaires (Etablissements, Télévente, BGNP, DVE, DRG....).
 Niveau : Opérationnel	Travail d'équipe : Etre impliqué dans les travaux collectifs de l'équipe. Travail en réseaux : Identifier le second cercle de mes partenaires (Niveaux DEX, National...).
 Niveau : Maîtrisé	Travail en réseaux : Participer aux différentes instances concernées par mon périmètre (ETS, Zone DAC, FAF.....). Travail d'équipe : Co-animer le point d'échange mensuel RESC/RAC. Organiser un brief hebdo pour les collaborateurs de la ligne guichet.
 Niveau : Fait référence	Travail en réseaux : Remettre en question et être force de proposition auprès de mon écosystème et/ou de mes partenaires sur la mise en place d'actions de développement de business. Travail d'équipe : Etre force de proposition pour soutenir les collègues ou partenaires. S'inspirer des bonnes pratiques de ses pairs pour développer le business. Travail en réseaux : Contribuer à la mise en place de projets pilotes locaux ou nationaux. Travail d'équipe : Partager des bonnes pratiques gagnantes et réussites auprès du collectif ZM.

METHODES ET TECHNIQUES DE VENTE

Définition de la compétence :

Maîtriser les méthodes et techniques de vente, de négociation, de communication sur les différents canaux de la relation client / prospect (dans une vision omnicanale) de la prospection à la conclusion de la vente.

 Niveau : Initial	Vente : Connaître les 7 étapes de la méthode PRO ZM Business et les 5 étapes de la démarche 01234. Découverte professionnelle : Connaitre la découverte professionnelle et le pilotage à l'objet.
 Niveau : Opérationnel	Vente : S'entraîner sur la méthode PRO ZM BUSINESS. Former les guichetiers à la démarche 01234. Découverte professionnelle : Mener des découvertes professionnelles autonomes et efficaces. Savoir présenter les attendus des découvertes professionnelles.
 Niveau : Maîtrisé	Vente : Appliquer la méthode Pro ZM Business. Accompagner en situation réelle et/ou fictive, les guichetiers sur la démarche 01234. Découverte professionnelle : Former les guichetiers à aller chercher de la valeur ajoutée dans la découverte professionnelle.
 Niveau : Fait référence	Vente : Appliquer les différentes techniques de la méthode Pro ZM Business selon la situation et le contexte propre à chaque client. Accompagner les guichetiers vers l'autonomie avec la démarche 01234. Concrétiser les ventes et le business par des signatures de contrats. Découverte professionnelle : Proposer des outils pour simplifier le travail des guichetiers (ex : placer un QR code à flasher au guichet). Accompagner les guichetiers dans l'appropriation des outils facilitants en lien avec le RESC.

ORIENTATION CLIENT

Définition de la compétence :

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.

 Niveau : Initial	Satisfaction clients : Comprendre le/les besoin(s) exprimés par le client et lui proposer la solution adéquate. Prendre en charge les apports connectés dans les délais impartis (48H max). Accompagnement des clients : Gérer un portefeuille en incluant toutes les informations à renseigner sur son client (mail, téléphone...) Traiter et orienter le/les besoins client vers les services adéquats (TV, CDEV Colis...)
 Niveau : Opérationnel	Satisfaction clients : Informar ses clients à la fin de chaque rendez-vous de l'importance de répondre au NPS. Consulter chaque semaine les verbatim Client liés au NPS RAC et NPS ZM. Connaître et être capable via les outils à disposition d'aller chercher le NPS Pro de la ZM et celui du RAC. Accompagnement des clients : Traiter les différentes demandes client en respectant les engagements de délai. Assurer le feedback nécessaire aux clients internes (Facteurs) sur la suite donnée aux apports. Acculturer les parties prenantes (RESC, RE...) aux différents outils de suivi des apports connectés pour valorisation et feedback.
 Niveau : Maitrisé	Satisfaction clients : Analyser les verbatim NPS pour mettre en œuvre d'action correctrices. Réaliser le bilan de satisfaction des prestations mises en œuvre. Accompagnement des clients : Être considéré par son client comme un contact privilégié / son référent commercial au moins pour les VIP et les collectivités. Intervenir en briefer pour valoriser un apport.
 Niveau : Fait référence	Satisfaction clients : Mettre en œuvre des actions correctives correspondant aux bilans de satisfactions et aux analyses des verbatim NPS. Accompagnement des clients : Faire partie d'une association d'entreprise locale. Être tourné sur l'externe pour renforcer ses relations dans un réseau de clients professionnels (LinkedIn).

ORIENTATION RESULTATS

Définition de la compétence :

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.

 Niveau : Initial	Maitriser les outils de pilotage : Connaître et accéder aux outils de pilotage (ERPP, SCORE, FAC Regard Client, Escale...). Utiliser pour les outils pour aller chercher des tableaux de bord. Analyser les résultats commerciaux : Analyser le portefeuille clients pour définir la meilleure stratégie d'actions. Identifier son TOP/FLOP 10 par gamme. Prendre connaissance des résultats (CA, Activité, Apports) de mon périmètre (portefeuille, ZM...).
 Niveau : Opérationnel	Maitriser les outils de pilotage : Utiliser les outils de pilotage pour analyser les résultats et identifier les écarts. Analyser les résultats commerciaux : Aller récupérer les clients sur les produits pour les fidéliser dans l'outil ERPP. Identifier la valeur globale de son portefeuille.
 Niveau : Maitrisé	Maitriser les outils de pilotage : Savoir analyser les ambitions de CA, quantité ... et avoir un œil sur l'actualité fréquence. Analyser les résultats commerciaux : Analyser les résultats, identifier les écarts ainsi que leurs causes et poser le plan d'action adéquat permettant de revenir à la trajectoire.
 Niveau : Fait référence	Maitriser les outils de pilotage : Transmettre le savoir et former les nouveaux arrivants aux outils de pilotage. Analyser les résultats commerciaux : Engager les actions et mobiliser les ressources pour atteindre les performances durables (les experts des autres métiers, des collègues du réseau sur la zone de marché...). Suivre, piloter les plans d'actions et déclencher les résolutions de problème nécessaires.

RESEAUX ET ENVIRONNEMENTS (INTERNES ET/OU EXTERNES)

Définition de la compétence :

Créer / intégrer / animer des réseaux (physiques et/ou numériques) et s'insérer dans des écosystèmes (internes et/ou externes) en lien avec son activité.

 Niveau : Initial	Identifier l'ensemble des outils utiles à mon quotidien (teams, Yammer, Newsletter...).
 Niveau : Opérationnel	S'abonner à des newsletters, de la revue professionnelle, magazines des collectivités, la PQR.
 Niveau : Maîtrisé	Identifier mon 1er cercle d'interlocuteurs au sein de mon écosystème. Créer un profil LINKEDIN et créer un réseau (TOP 20 clients par exemple).
 Niveau : Fait référence	Partager et relayer des informations utiles à mon business sur les réseaux sociaux.
	S'intégrer dans différents réseaux locaux internes et externes (club SPL, Association commerçants, cibles institutionnelles..).
	Intervenir régulièrement et animer régulièrement les réseaux externes (tables rondes, petits déjeuner...).
	Partager les informations nécessaires au développement du business.

RESPONSABLE OPERATIONNEL

15331 / III.1

- Connaissance des produits, des services et des engagements clients correspondants
- Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité
- Donner du sens
- Reconnaître

CONNAISSANCE DES PRODUITS, DES SERVICES ET DES ENGAGEMENTS CLIENTS CORRESPONDANTS

Définition de la compétence :

Respecter les engagements clients et/ou proposer des produits.

 Niveau : Initial	Connaître les produits et appliquer les standards. Distribution de l'IP (Imprimé Publicitaire) : bien connaître le mode de distribution (stop pub, UDB (zone de distri de pub), habitat vertical/horizontal, ...) pour savoir ce qui doit partir. Prendre en compte des remontées clients en brief et savoir à qui s'adresser pour trouver des solutions aux réclamations.
 Niveau : Opérationnel	Connaître les clients sous contrats (collecte primo). Suivre les clients sous contrat de réexpédition, les clients boîtes postales, ... Echanger avec la Cabine sur la mise à jour dans les applications des différents contrats (mise à jour des REEX, problèmes d'affectation dans PRESTO, ...). Prendre en compte les remontées clients en brief et proposer des solutions.
 Niveau : Maîtrisé	Vérifier dans les applications la mise à jour des différents contrats (REEX, affectations dans PRESTO, ...).
 Niveau : Fait référence	Être capable de former un nouveau ROP sur les produits, les services, ... Être capable de mettre en œuvre des actions préventives ou être force de proposition pour améliorer le service.

CONNAISSANCE DES REGLES D'HYGIENE ET DE SECURITE

Définition de la compétence :

Appliquer, transmettre ou faire respecter les consignes spécifiques et générales à son poste de travail. Signaler à sa hiérarchie les situations de travail dangereuses et les problèmes de sécurité. Utiliser les moyens de locomotion dans le respect des normes d'utilisation.

 Niveau : Initial	Equipement de Protection Individuelle (EPI) : Le ROP est exemplaire dans le port des EPI et les fait porter. Travaux Extérieurs (TE) : Le ROP est exemplaire et fait respecter les règles (code de la route, ...). Entretien des Moyens de Locomotion (MOLOC) : Le ROP est exemplaire et s'assure que chaque agent part en toute sécurité (pneus gonflés et en bon état, contrôles véhicules, personnes à contacter en cas d'incident, ...). Formation : Connaître les formations utiles / obligatoires en matière d'hygiène et de sécurité.
 Niveau : Opérationnel	Equipement de Protection Individuelle (EPI) : Donner du sens sur le pourquoi des EPI, connaître les différents types de d'EPI (gants, chaussures, ...) et être capable de conseiller ses collaborateurs sur le choix de leurs EPI. Travaux Extérieurs (TE) : Identifier les collaborateurs à qui il est nécessaire de faire un rappel des règles. Entretien des Moyens de Locomotion (MOLOC) : Le ROP fait des contrôles de 2ème niveau. Formation : Monter en compétences sur la prise en main des des règles d'hygiène et de sécurité.
 Niveau : Maîtrisé	Equipement de Protection Individuelle (EPI) : Être capable de trouver des solutions d'EPI en fonction des besoins individuels pour que chacun les porte et soit à l'aise avec (poids des chaussures, ...). Travaux Extérieurs (TE) : Être capable de faire un accompagnement en TT extérieur (Tour Terrain) avec ses agents. Entretien des Moyens de Locomotion (MOLOC) : Analyser les contrôles et anticiper de futures réparations pour bien maîtriser son parc auto et éviter des locations de voitures inutiles. Devient le contact privilégié du garagiste pour son équipe. Formation : Disposer d'un suivi des formations de ses agents (dans le cadre des équipes autonomes) pour pouvoir leur conseiller des formations en hygiène et sécurité.
 Niveau : Fait référence	Equipement de Protection Individuelle (EPI) : Être Capable de former un nouveau ROP sur les EPI. Travaux Extérieurs (TE) : Être Capable de former un nouveau ROP sur les TE. Entretien des Moyens de Locomotion (MOLOC) : Être Capable de former un nouveau ROP sur les MOLOC. Formation : Accompagner les nouveaux ROP dans la prise en main de la formation en hygiène et sécurité.

DONNER DU SENS

Définition de la compétence :

S'approprier et partager la stratégie, les enjeux et l'ambition du Groupe.

Décliner la stratégie du Groupe au niveau des missions de l'équipe.

Définir le périmètre d'actions des 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 collaborateurs dans l'atteinte des objectifs.

	Bien connaître le sens de sa mission et son rôle en tant que ROP. Connaître les choix et les objectifs de La Poste et de la BSCC. Avoir la bonne posture vis-à-vis des agents et des facteurs.
Niveau : Initial	
	Savoir retranscrire les missions, les objectifs, ... en les liant au quotidien des collaborateurs et expliciter les enjeux. Savoir utiliser les éléments de langage donnés au ROP pour démultiplier les informations en se les appropriant.
Niveau : Opérationnel	Dans le cadre d'un projet, le ROP sait démontrer l'intérêt et les bénéfices du nouveau geste métier.
	Chercher d'autres éléments d'information à apporter à son équipe pour les faire adhérer plus facilement : ramener par ex des indicateurs à l'échelle de l'établissement.
Niveau : Maîtrisé	
	Être capable d'aider un nouveau ROP à donner du sens à son équipe et l'aider à maîtriser les éléments de langage. Diffuser les bonnes pratiques au sein de son établissement.
Niveau : Fait référence	

RECONNAITRE

Définition de la compétence :

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 collaborateurs

	Brief (collectif) / débrief (individuel) : Valoriser l'agent en brief sur une vente ou une bonne pratique.
Niveau : Initial	Appréciation annuelle : Identifier les atouts de ses collaborateurs.
	Brief (collectif) / débrief (individuel) : Valoriser l'agent en brief/debrief en tenant compte de sa personnalité pour savoir s'il préfère être valorisé en collectif ou en individuel (connaissance de son équipe).
Niveau : Opérationnel	Appréciation annuelle : S'appuyer sur les atouts de ses collaborateurs pour l'aider à se développer sur d'autres compétences. Savoir remercier un collaborateur
	Brief (collectif) / débrief (individuel) : Aider le collaborateur qui a atteint/dépassé ses objectifs de vente à faire un retour d'expérience et le proposer comme référent par la suite.
Niveau : Maîtrisé	Appréciation annuelle : Reconnaître la personne capable de monter en compétences et l'aider à évoluer.
	Brief (collectif) / débrief (individuel) : Aider un nouveau ROP à savoir comment reconnaître ses collaborateurs.
Niveau : Fait référence	Appréciation annuelle : Aider un nouveau ROP à préparer ses premières appréciations.

RESPONSABLE ORGANISATION ET ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

15350 / IV.A

- Coopération et ouverture
- Culture du changement et de l'innovation
- Management de projet
- Orientation résultats
- Orientation stratégique
- Méthodes et outils d'organisation et d'optimisation

COOPERATION ET OUVERTURE

Définition de la compétence :

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.

Être ouvert(e) d'esprit et curieux(se) au sein de son environnement

 Niveau : Initial	Connaître la technique d'animation d'ateliers de co-construction avec les facteurs. Mettre à jour les données d'organisation en tenant compte des acteurs. Solliciter l'avis de toutes les parties prenantes pour la mise en place des nouvelles organisations / process.
 Niveau : Opérationnel	Organiser des ateliers de co-construction avec les facteurs dans son établissement. Utiliser les data à jour pour bâtir des organisations / process optimisés en impliquant les différents acteurs. Coopérer avec les managers pour mettre en place les nouvelles organisations / process.
 Niveau : Maîtrisé	Faire adhérer ses interlocuteurs sur la stratégie d'organisation lors des ateliers de co-construction. Savoir adapter son discours à ses interlocuteurs (savoir simplifier). S'appuyer sur les équipes autonomes pour construire les modalités des nouvelles organisations / process.
 Niveau : Fait référence	Accompagner les nouveaux ROET sur l'élaboration d'ateliers de co-construction. Associe l'ensemble des parties prenantes et intègre leurs points de vue pour une satisfaction globale clients / personnel / entreprise.

CULTURE DU CHANGEMENT ET DE L'INNOVATION

Définition de la compétence :

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.

 Niveau : Initial	S'informer sur les évolutions techniques, matérielles, process. Savoir mettre en place les différents modèles d'organisation : • dissociation TI/TE, • création d'îlots, • vieillissement des organisations,...
 Niveau : Opérationnel	Savoir mettre en œuvre une organisation efficiente comprenant: • les dissociations TI/TE, • les créations d'îlots, ... Savoir faire adhérer l'ensemble des interlocuteurs de l'établissement à la nouvelle organisation. Rechercher des améliorations des organisations, si nécessaire.
 Niveau : Maîtrisé	Savoir déployer une organisation dans un environnement complexe ou dans un délai contraint. Être capable de proposer de nouvelles méthodes d'organisation au travail. Benchmarking avec les autres établissements pour prendre les meilleures pratiques d'organisation / Process.
 Niveau : Fait référence	Être en mesure d'accompagner un nouveau ROET dans sa montée en compétences (tutorat, ...) et lui apprendre à actualiser régulièrement ses connaissances en restant en veille.

MANAGEMENT DE PROJET

Définition de la compétence :

Maîtriser 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.

		Connaître les principes et les outils de la gestion de projets.
Niveau : Initial		
		Savoir mener un projet simple (ajustement au sein d'un site) en optimisant Coûts / Qualité / Délais.
Niveau : Opérationnel	Savoir piloter un projet de réorganisation en prenant en compte les composantes clients / personnel / entreprise :	
	• suivi des lots, • analyse des risques, • - gantt,...	
		Être capable de piloter un projet transformant concernant plusieurs entités en prenant en compte les composantes clients / personnel / entreprise :
Niveau : Maîtrisé	• fermer un site, • récupérer un code postal d'un autre établissement, • mettre en place un atelier de préparation) concernant plusieurs entités.	
		Être en mesure d'accompagner un ROET dans le cadre de ses premiers projets de réorganisation en prenant en compte les composantes clients / personnel / entreprise.
Niveau : Fait référence		

ORIENTATION RESULTATS

Définition de la compétence :

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.

	Connaître les outils du Lean Production. Connaître ses objectifs (orientations du DE, ...). Réussir la Yellow belt.
Niveau : Initial	
	Savoir mettre en place des actions concrètes pour atteindre ses objectifs. Savoir déployer une démarche d'amélioration continue sur les chantiers de travaux intérieurs. Faire preuve de polyvalence. Être capable de mener plusieurs activités/réorganisations en même temps ou en parallèle. Savoir mettre en place une organisation et des process orientés vers le personnel, les clients et l'entreprise en prenant en compte l'ensemble des aspects. Réussir la Green belt.
Niveau : Opérationnel	
	Est force de proposition pour atteindre les objectifs d'organisation / process en prenant en compte la satisfaction client et la SST. Identifier et diffuser les bonnes pratiques. Pratiquer les outils de l'Excellence au quotidien.
Niveau : Maitrisé	
	Être capable de conseiller/former un pair. Avoir la capacité à faire le lien avec les orientations stratégiques de l'entité.
Niveau : Fait référence	

ORIENTATION STRATEGIQUE

Définition de la compétence :

Comprendre les enjeux de son environnement et les impacts opérationnels au long terme de la stratégie de l'entreprise dans son quotidien. Savoir l'expliquer, lui donner du sens et l'intégrer dans son activité pour accroître la performance globale de l'entreprise. Être capable de définir des priorités à court et moyen terme, de les mettre en perspective et de les hiérarchiser en intégrant les éléments stratégiques de l'entreprise.



Connaître la stratégie.

Niveau : Initial



Niveau : Opérationnel



Niveau : Maîtrisé



Niveau : Fait référence

Savoir expliquer et la traduire dans son quotidien c'est-à-dire mettre en place les nouvelles organisations / process permettant d'optimiser le triptyque coûts/qualité/délais et la satisfaction clients/personnel.

Appliquer la stratégie et trouver des façons innovantes de la mettre en place en prenant en compte en avance de phase les évolutions à venir.

Partager avec ses pairs sur la stratégie et diffuser les bonnes pratiques.

METHODES ET OUTILS D'ORGANISATION ET D'OPTIMISATION

Définition de la compétence :

Maîtriser et mettre en application les outils d'analyse et d'optimisation des organisations et processus (Lean, Six sigma, etc..).

 Niveau : Initial	Outils : Avoir de l'appétence pour l'outil informatique en général. Connaître les outils d'organisation : GEOPAD, Géoroute, Sting, ORGA TE, OrgaTI. Méthodes : Connaître les fondamentaux de l'organisation.
 Niveau : Opérationnel	Outils : Savoir faire un découpage efficient avec l'outil GéoRoute. Méthodes : • savoir proposer des modèles d'organisation, • évaluer la charge de travail, • faire un plan de production, • calculer un CADOR, • connaître la réglementation RH et être capable d'analyser les résultats, • savoir conseiller le DE sur les projets de réorganisation dans les instances sociales (CT, CHSCT),
 Niveau : Maîtrisé	Outils : Maîtriser l'ensemble des outils d'organisation. Méthodes : • être force de proposition auprès du DE sur les projets de réorganisation, • savoir utiliser l'ensemble du potentiel de GEOROUTE (sait par exemple faire des AMAS et un découpage automatique) et, • identifier et diffuser les bonnes pratiques.
 Niveau : Fait référence	Outils / Méthodes : Être capable de conseiller/former un pair de manière efficiente.

SUPERVISEUR TRAITEMENT PFC

05062 / III.2

- Adaptabilité
- Amélioration continue
- Analyse du besoin Client / Partenaire / Collaborateur
- Analyse et discernement
- Communication interne

ADAPTABILITE

Définition de la compétence :

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 événements imprévus, et adapter son comportement à la situation.

 Niveau : Initial	Gestion des imprévus : Avoir une bonne connaissance de la plateforme et des acteurs impliqués. Comprendre l'environnement du transports et comprendre l'organisation de la production. Connaître les aléas récurrents pouvant survenir. Analyser le champ d'actions de son interlocuteur pour adapter son positionnement. Pilotage de la plateforme : Identifier les canaux de communications et les acteurs à cibler en fonction des informations à transmettre. Avoir une vision des flux en temps réel sur la plateforme. Connaître en quoi consiste le pilotage de la cour (phases de production, activité du trieur...).
 Niveau : Opérationnel	Gestion des imprévus : Demander de l'aide pour gérer les imprévus. Aller chercher l'information pour faire des propositions d'actions. Pilotage de la plateforme : Prévoir la file d'attente pour anticiper le chargement pour les quais. Mettre des unités de transports sur les quais pour organiser les placement (arrivées / départs). Orienter les agents par les canaux de communication sur les actions à mettre en œuvre.
 Niveau : Maîtrisé	Gestion des imprévus : Être autonome et réactif dans la prise de décisions. Prioriser les actions à mettre en œuvre pour garantir un environnement serein. Savoir identifier les bons interlocuteurs pour trouver et déployer une réponse à un aléas. Pilotage de la plateforme : Anticiper et maîtriser les différents mouvements sur la plateforme. Limiter les mouvements inutiles.
 Niveau : Fait référence	Gestion des imprévus : Prendre des décisions intégrant différent paramètres pour changer les plans. Être capable d'anticiper les différents impacts d'un aléa et de rassurer les différents acteurs impactés. Pilotage de la plateforme : Conseiller ses collègues sur une utilisation et une optimisation de l'outil. Créer des outils permettant d'anticiper le pilotage de la plateforme (ex : tableau de bord / tableau de suivi). Trouver des quais de remplacement en urgence et orienter les camions en fonction.

AMELIORATION CONTINUE

Définition de la compétence :

Réaliser des diagnostics, et/ou définir et mettre en œuvre des plans d'actions dans une optique d'optimisation des produits, des services ou des processus au service de la satisfaction client.

 Niveau : Initial	Accompagnement des collaborateurs dans le pilotage et la gestion des flux : Connaître l'organisation et le rôle des différents pôles et acteurs de la plateforme. Connaître le contenu des camions (composition, lisibilité, positionner l'unité de transport au bon endroit). Connaître et appliquer les mesures de sécurité sur le site. Démarche d'amélioration continue dans l'utilisation des outils : Savoir utiliser les différents outils SI notamment le logiciel C3. Connaître toutes les fonctionnalités du logiciel. Remonter les atouts et les inconvénients des outils suite aux diverses phases de tests de développement des logiciels.
 Niveau : Opérationnel	Accompagnement des collaborateurs dans le pilotage et la gestion des flux : Maîtriser son environnement de travail et comprendre les impacts relationnels et organisationnels. Savoir détecter les problématiques et leurs effets dans une vision d'ensemble. Communiquer et expliquer aux agents les changements de méthodes de travail et le bénéfice pour eux. Démarche d'amélioration continue dans l'utilisation des outils : Savoir utiliser certaines méthodes et outils d'amélioration continue : 5 pourquoi, QQOUCO, Méthode A3 ,Diagramme d'Ichikawa Participer à des groupes de résolution de problèmes.
 Niveau : Maîtrisé	Accompagnement des collaborateurs dans le pilotage et la gestion des flux : Encourager et accompagner les collaborateurs dans une démarche d'innovation. Participer au groupe UAP. Remonter les besoins d'améliorations au quai user en toute autonomie. Apporter une vision métier sur des chantiers qui ne sont pas en lien direct avec son métier. Démarche d'amélioration continue dans l'utilisation des outils : Construire une résolution de problème de bout en bout. Sonder son environnement avant d'impulser un changement.
 Niveau : Fait référence	Accompagnement des collaborateurs dans le pilotage et la gestion des flux : Mettre en place un suivi sur les éléments à déployer, les freins à anticiper ainsi que les plans d'actions. Apporter un soutien à l'équipe UAP et des solutions. Apporter une vision sur des chantiers qui ne sont pas en lien avec son métier. Démarche d'amélioration continue dans l'utilisation des outils : Utiliser l'outil Ichikawa pour analyser les impacts sur l'environnement et trouver des solutions d'optimisation. Se tenir informé des innovations sur le SI.

ANALYSE DU BESOIN CLIENT / PARTENAIRE / COLLABORATEUR

Définition de la compétence :

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.

☆☆☆☆ Niveau : Initial	Pilotage et gestion des flux : Connaître les différents flux de production (TG1 – TG2...). Savoir adapter les ressources au nombre de produits à traiter. Comprendre le schéma du parcours d'un colis au sein de la plateforme et le coût unitaire au produit. Connaître les positions des quais d'arrivées et de départs des camions. Relations clients : Connaître les différents clients internes (pôle orga, flux, transports, production, PPDC, sous – traitant, agent sur le quai,...), leurs besoins et leurs attentes. Savoir répondre aux principaux types de réclamations (matériel en panne, ...).
☆☆☆☆ Niveau : Opérationnel	Pilotage et gestion des flux : Identifier les points permettant d'optimiser le coût unitaire au produit. Identifier les cas de figure qui amènent à un besoin (ex : recirculation) Détecter les situations à risques portant atteinte à la sécurité. Gérer l'arrivée et le départ des camions. Relations clients : Connaître les contraintes des agents sur la plateforme. Se mettre à la place des clients pour appréhender leurs problématiques. Assurer un suivi des incidents pouvant impacter les clients internes et externes.
☆☆☆☆ Niveau : Maîtrisé	Pilotage et gestion des flux : Détecter la saturation des machines pour vérifier la cadence de production basse. Identifier la raison des recirculations sur le trieur pour apporter une solution. Gérer les incidents transports et mettre des actions en place pour ajuster l'organisation. Affecter les caisses mobiles de manière optimale. Relations clients : Etablir de liens avec les clients internes permettant de faciliter la résolution de problèmes. Solliciter ses partenaires internes pour garantir le départ à l'heure d'un camion. Assurer le départ à temps des unités de transport.
☆☆☆☆ Niveau : Fait référence	Pilotage et gestion des flux : Anticiper les écarts par rapport aux besoins de la plateforme. Anticiper les aléas transports et mettre en place des actions préventives. Relations clients : Gérer les aléas des clients pour les remonter au Responsable Organisation Flux et Transports (ROFT) et mettre en place les actions correctrices. Accompagner la prise de fonction d'un nouveau superviseur lors de sa prise de fonction. Echanger avec les sous – traitants sur la manière de les accompagner.

ANALYSE ET DISCERNEMENT

Définition de la compétence :

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.

 Niveau : Initial	Process : Connaître les process et leurs raisons d'être. Être capable de noter ce qui questionne pour compiler un ensemble de données qui peuvent nourrir une analyse (exemple de situation d'un presque accident...) Connaître les différents SI et les différents outils. Environnement de travail : Avoir une connaissance de son environnement de travail, du cheminement et du plan de transports. Connaître les impacts des variations de données que peuvent indiquer les machines (entrées, sorties, recirculation...).
 Niveau : Opérationnel	Process : Apprécier les risques d'une situation imprévue. Alerter les bons interlocuteurs pour faire remonter les difficultés. Expliquer à son responsable pourquoi à tel moment, la cadence chute. Savoir utiliser les SI dans la gestion des évènements et pour faire des compilations de données. Environnement de travail : Comprendre et identifier les impacts positifs et négatifs à partir d'une situation. Pousser l'analyse d'un point de vue d'observation pour définir les facteurs en cause (matériel, maintenance, humain...) Appeler les chefs d'équipe pour avoir des données (nouveaux agents, typologies de colis, autres ?).
 Niveau : Maîtrisé	Process : Mettre en relation les éléments pour faire une préconisation. Être réactif dans la prise de décisions. Proposer des solutions pour sécuriser les process au maximum. Utiliser les SI et les outils (Excel par exemple) pour produire des analyses de données. Environnement de travail : Suivre les formations des acteurs de la plateforme. Prioriser les camions entrants. Décomposer des situations sur des cadences de productions.
 Niveau : Fait référence	Process : Pratiquer les interdépendances pour anticiper et optimiser le plus possible. Prendre des décisions rapidement permettant d'optimiser le traitement. Limiter les retards pour éviter une surfacturation. Environnement de travail : Avoir une vision globale des impacts des évènements de bout en bout sur les différents acteurs. Savoir quels sont les interlocuteurs clés pour avoir une résolution de problème efficace. Mettre les moyens d'alerte en place pour informer. Créer des alternatives pour répondre aux attentes liées à l'activité constatée. Mettre des comptes-rendus à disposition pour diffuser les informations importantes.

COMMUNICATION INTERNE

Définition de la compétence :

Accompagner les transformations du Groupe en élaborant des outils et éléments de langage afin de mobiliser et susciter l'adhésion de l'ensemble des collaborateurs.

 Niveau : Initial	Canaux de communication : Connaître les différents canaux de communication (talki walki, téléphone, machine ou mail). Savoir quel canal donne un accès direct à quel acteur. Qualité relationnelle : Savoir faire passer une information clairement et simplement. Recevoir un nombre important de sollicitations.
 Niveau : Opérationnel	Canaux de communication : Comprendre les différents grades de priorisation entre les canaux (le talki est prioritaire par rapport au téléphone et au mail). Privilégier l'écrit pour les décisions. Adapter ses formulations, ses tournures de phrase et la tonalité de l'échange en fonction de l'interlocuteur. Qualité relationnelle : Vérifier qu'il y a ses coordonnées et d'où l'on écrit pour être identifié lors de l'envoi d'un mail. Différencier ses interlocuteurs et adapter sa posture en conséquence.
 Niveau : Maîtrisé	Canaux de communication : Savoir être insistant tout en restant professionnel. Construire du lien avec ses interlocuteurs en faisant attention à la manière de s'exprimer en fonction du canal. Faire passer la bienveillance à ses interlocuteurs sans avoir d'échanges physiques. Qualité relationnelle : Analyser ce qui se passe dans la communication pour remettre dans le cadre. Transmettre une alerte de façon concise et précise. Collaborer avec les gens tout en leur demandant de faire des choses.
 Niveau : Fait référence	Canaux de communication : Proposer d'autres modes de communication pour optimiser les échanges. Fluidifier au maximum les échanges pour faire passer un message rapidement. Limiter les échanges avec le poste entrées/sorties à une minute au maximum. Proposer des indicateurs de résolutions de problèmes en fonction des canaux. Qualité relationnelle : Mettre du rythme (appeler, aborder le problème, proposer une solution, raccrocher). Doser la directivité. Trouver la bonne façon de travailler avec des personnes avec qui on travaille opérationnellement. Reconnaître qui parle et savoir en fonction des personnes comment accompagner et prioriser.

CONSEILLER CLIENTELE

01186 / III.2

- Culture digitale
- Culture du changement et de l'innovation
- Orientation client
- Orientation résultats

CULTURE DIGITALE

Définition de la compétence :

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).

 Niveau : Initial	Utilisation des outils numériques : Connaître le fonctionnement de Cap Client et du DCN (dossier client numérisé). Connaître le fonctionnement des outils de vente à distance (signature électronique et espace d'échanges sécurisés). Promotion du numérique auprès des clients : Connaître les modalités de fonctionnement de la signature électronique. Connaître les applications de la banque postale.
 Niveau : Opérationnel	Utilisation des outils numériques : Savoir déterminer un profil client pour faire une préconisation de contrat. Maîtriser de bout en bout le processus de vente. Utiliser la messagerie sécurisée pour recevoir des pièces sécurisées. Promotion du numérique auprès des clients : Présenter le principe de la signature électronique à un client sensibilisé aux outils numériques. Expliquer aux clients pourquoi et comment alterner entre l'application et le site.
 Niveau : Maîtrisé	Utilisation des outils numériques : Optimiser son temps de travail grâce à l'utilisation des outils. Mener des rendez-vous en visioconférence. Promotion du numérique auprès des clients : Accompagner des clients sur l'interface de La Banque Postale. Faire découvrir la signature électronique aux clients éloignés du numérique.
 Niveau : Fait référence	Utilisation des outils numériques : Partager son écran lors d'un entretien en visioconférence pour expliquer au client comment naviguer dans l'outil. Promotion du numérique auprès des clients : Assurer une fluidité lors des échanges par visioconférence et dans les étapes d'échanges de document. Favoriser l'utilisation de l'outil par un accompagnement des clients lors de la prise en main.

CULTURE DU CHANGEMENT ET DE L'INNOVATION

Définition de la compétence :

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.

 Niveau : Initial	Ventes à distance : Appeler des clients à partir d'un listing.
 Niveau : Opérationnel	Ventes à distance : Comprendre les objectifs et la manière de conclure une vente à distance à partir d'un listing.
 Niveau : Maîtrisé	Ventes à distance : Appeler les clients suite à une découverte professionnelle pour aborder des besoins identifiés.
 Niveau : Fait référence	Ventes à distance : Concrétiser des ventes à distance à partir de besoins identifiés en amont (projet immobilier, arrivée d'un enfant, prêt étudiant ...).

ORIENTATION CLIENT

Définition de la compétence :

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.

	Fidélisation des clients : Connaître ses produits client au cœur de l'activité. Se faire connaître par ses clients en les contactant par téléphone. Connaître les offres à proposer aux clients.
Niveau : Initial	Gestion du portefeuille : Prendre connaissance du listing de ciblage et des échéances. Connaître le fonctionnement du fil contact.
	Fidélisation des clients : Réaliser une découverte professionnelle d'un client. Programmer des relances qualifiées. Formuler une proposition d'offre à un client.
Niveau : Opérationnel	Gestion du portefeuille : Proposer un devis sur des opérations faisables à distance. Traiter l'insatisfaction d'un client suite à une vente. Analyser les conséquences d'une action sur la vie du client.
	Fidélisation des clients : Rappeler les clients dans la journée de leur appel. Accueillir un client en présentiel. Sécuriser le client dans le processus de vente en étant assuré et confiant.
Niveau : Maîtrisé	Gestion du portefeuille : Faire des ciblage sur l'outil dans le portefeuille attribué. Envisager des gestes commerciaux suite à une insatisfaction pour démontrer au client l'intérêt porté à sa situation ou mettre en place des mesures correctives. Traiter régulièrement son fil contact. Accompagner et proposer une solution lors de situations urgentes.
	Fidélisation des clients : Aller chercher de la cooptation auprès des clients. Demander si le client a des personnes intéressées par ses services dans son entourage. Etudier et prendre en compte la situation des nouveaux clients.
Niveau : Fait référence	Gestion du portefeuille : Faire des relances à des échéances programmées. Traiter 100% de son fil contact.

ORIENTATION RESULTATS

Définition de la compétence :

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.

 Niveau : Initial	Accompagnement des clients : Savoir ce qu'est un DCN (Dossier Client Numérisé) et les informations qu'il contient (données administratives, familiales, prélèvements). Prendre connaissance des benchmarks envoyés par la Direction mis en lien avec les attendus trimestriels. Optimisation des résultats : Connaître les gammes de produits et les indicateurs à suivre (prévoyances, crédits, assurances, livrets...). Connaître le contrat de performance. Connaître les attendus hebdomadaires.
 Niveau : Opérationnel	Accompagnement des clients : Rappeler pour connaître le motif d'un RDV pris par un chargé de clientèle. Informer le client des pièces à apporter pour réaliser l'opération. Vérifier le DCN pour faire un scan budget pour un client. Optimisation des résultats : Suivre ses classements pour se comparer et pour s'améliorer. Appeler les clients pour suivre leurs projets de vie et proposer des produits adaptés.
 Niveau : Maîtrisé	Accompagnement des clients : Mettre en place des relances qualifiées faisant suite à un besoin identifié chez un client. Être assuré dans les propositions faites aux clients. Optimisation des résultats : Rassurer les clients sur les risques en amont d'achats d'actions assujetties aux risques. Planifier des rendez-vous pour des motifs précis. Identifier les restes à vivre pour faire l'objet d'économies ou d'investissements.
 Niveau : Fait référence	Accompagnement des clients : Aller chercher de nouveaux clients en s'appuyant sur des besoins identifiés en amont tout en garantissant la satisfaction des clients déjà suivis. Appeler les clients pour les rassurer lorsqu'ils possèdent des actions assujetties aux risques . Optimisation des résultats : Mettre en place des plans d'évolution pour être bien positionné lors des défis hebdomadaires et mensuels. Suivre avec attention les clients à plus fort enjeu de PNB. Être régulier dans sa production de résultats sur le long terme. Être apporteur d'affaires vers les Conseillers spécialisés en patrimoine.

CONSEILLER SPECIALISE PATRIMOINE CONFIRME

01184 / III.3

- Culture du changement et de l'innovation
- Marché Patrimonial
- Orientation client
- Orientation résultats

CULTURE DU CHANGEMENT ET DE L'INNOVATION

Définition de la compétence :

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.

 Niveau : Initial	Utilisation des outils numériques dans la relation client : Envoyer des mails et appeler les clients pour les suivis post entretiens et pour le suivi de leur projet. Accompagnement des clients sur les outils : Connaitre le fonctionnement de certicode , certicode + , la signature électronique ...
 Niveau : Opérationnel	Utilisation des outils numériques dans la relation client : Planifier rendez-vous en visioconférence avec les clients à distance. Encourager les clients à la visioconférence en argumentant (gain de temps, confort...). Accompagnement des clients sur les outils : Expliquer au client comment signer électroniquement un contrat.
 Niveau : Maitrisé	Utilisation des outils numériques dans la relation client : Savoir qui contacter en cas de problématique rencontré avec un outil. Faire de la vente à distance sur des produits simples (crédit renouvelables, crédit conso, une montée en gamme cartes). Accompagnement des clients sur les outils : Accompagner les clients dans la maitrise des applications La Banque. Echanger par Teams avec les clients non-résidents en France ou ayant une activité pro qui ne leur permet pas de se rendre disponible.
 Niveau : Fait référence	Utilisation des outils numériques dans la relation client : Savoir gérer les problématiques techniques sans perdre le client et trouver des solutions pour ne pas perdre les ventes. Accompagnement des clients sur les outils : Promouvoir auprès des clients le recours aux applications et à la signature électronique. Inviter des experts à partir à l'échange en distanciel ou en présentiel.

MARCHE PATRIMONIAL

Définition de la compétence :

Connaître les spécificités de la clientèle Patrimonial. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client sur les produits dédiés.

 Niveau : Initial	Veille concurrentielle : Avoir des connaissances sur le milieu de la finance, l'environnement juridique et sur les données économiques. Suivre les évolutions fiscales. Suivre les actualités au quotidien (contexte géopolitique, pouvoir d'achats, inflation...).
 Niveau : Opérationnel	Clients patrimoniaux : Savoir expliquer pourquoi tel environnement juridique serait plus favorable / plus adapté à la situation du client. Veille concurrentielle : Connaître son fonds de commerce pour mener des actions. Connaître les indices de référence. Suivre le e-patrimonial sur les évolutions de l'environnement économique ou fiscal. Clients patrimoniaux : Aller chercher une information liée à la situation d'un client et solliciter l'expert pour trouver une réponse. Faire une accroche pour que le client et prendre rendez-vous avec l'expert (BPE-LBPIC).
 Niveau : Maîtrisé	Veille concurrentielle : Montrer au client l'expertise détenue liée au marché patrimonial. Utiliser son réseau pour challenger les fonctionnements des autres banques sur les points forts et les faiblesses tout en gardant une probité. Participer aux réunions du directeur patrimonial pour avoir de l'information. Clients patrimoniaux : Gérer l'anxiété du client en cas d'imprévus économiques. Construire une relation avec l'expert et préparer les rendez-vous clients. Passer le relais à l'expert pour conclure les ventes si nécessaire.
 Niveau : Fait référence	Veille concurrentielle : Analyser les offres de la concurrence (détail des offres, propositions, avantages, inconvénients...). Echanger sur les pratiques de la concurrence pour repérer un progrès à effectuer chez moi. Être en veille informationnelle constante. Clients patrimoniaux : Démontrer par l'argumentation ce qu'une offre contient de plus avantageux pour le client.

ORIENTATION CLIENT

Définition de la compétence :

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.



Niveau : Initial

Relations clients :

Faire du phoning et se présenter.

Prendre connaissance des dossiers de ses clients : aspect familial, composition du foyer et du patrimoine, âge, budget du client, disponible mensuel, son environnement fiscal et sa pression fiscale ...

Adopter une posture accueillante auprès des clients.

Avoir une intonation de voix joviale.

Anticipation et accompagnement des besoins :

Identifier les besoins chez le client permettant de faire du chiffre d'affaires.

Identifier l'enjeu de chaque rendez-vous pour le client.

Relations clients :

Organiser des rencontres physiques avec les clients.

Être réactif avec ses clients en rappelant dans la journée.

S'adresser aux clients en connaissant son nom, prénom et ses projets.

Prioriser la confiance avec les clients.

Recevoir et répondre aux insatisfactions clients (absence de CSP pendant plusieurs mois, déconvenue financière...).



Niveau : Opérationnel

Anticipation et accompagnement des besoins :

Solliciter son directeur de secteur pour organiser ses actions.

Proposer des solutions personnalisées aux clients (un bilan patrimonial, un bilan DSFISC...).

Développe l'aspect commercial business patrimonial au sein du secteur mais aussi à l'externe (petit déjeuner, soirée patrimoniale).

Capter les ayants-droits des clients pour élargir les offres contractées dans une famille.

Anticiper et analyser les dossiers clients afin d'avoir des perspectives et se projeter en relances qualifiées.

Relations clients :

Maîtriser les dossiers des clients sans se référer à l'outil.

Aborder une problématique de façon très personnalisée et appuyée par l'outil I-dixit.

Avoir un langage simple, clair, précis.



Niveau : Maîtrisé

Anticipation et accompagnement des besoins :

Approfondir la composition du foyer pour faire des renforcements ou aborder les projets des proches (ex : projet d'achats immobilier).

Être identifié par une famille comme étant « leur » conseiller.

Être directif et bienveillant à la fois lors des entretiens.

Ecouter activement son client pour adapter ses propositions.

Proposer des plans de financement aux enfants non-clients.

Demander au client son accord pour être recontacté dans les prochaines semaines suivant un appel.

Relations clients :

Demander en fin d'entretien si le client est satisfait du rdv et en fonction des réponses, essayer de se faire référencer auprès de leurs proches.

Appréhender le client dans tous ses dimensions pour embarquer toutes les offres dans l'univers du client (univers personnel).

Déceler les appétences des clients sur certains services Inciter les clients à le recommander auprès de proches qui auraient besoin de conseil d'un point de vue patrimonial.

Tenter de trouver des leviers pour contacter de nouveaux clients.



Niveau : Fait référence

Anticipation et accompagnement des besoins :

Proposer aux clients d'inviter des collègues ou des amis aux soirées patrimoniales.

Faire de la recommandation avec des retours positifs.

Faire du sur-mesure pour un client en argumentant sur ses bénéfices.

ORIENTATION RESULTATS

Définition de la compétence :

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.

 Niveau : Initial	Suivi hebdomadaire des objectifs : Connaître ses objectifs grâce à la feuille de route transmise par son Directeur de Secteur Identifier le minimum de RDV à organiser par semaine en présentiel et à distance Conquête de nouveaux clients : Connaître ses objectifs de conquête chaque semaine Aller à la rencontre des clients de son portefeuille pour se faire connaître
 Niveau : Opérationnel	Suivi hebdomadaire des objectifs : Programmer ses activités quotidiennes qui permettent d'atteindre ses objectifs Prioriser certaines actions dans son agenda Présenter sa feuille d'activité et les résultats de la semaine passée Atteindre les objectifs fixés pour les items les plus importants de son secteur Conquête de nouveaux clients : Se fixer un nombre de rendez-vous avec des cibles précises Développer une approche « famille » avec ses clients (transmission, succession, défiscalisation...) Être autonome dans la prise de contact dans le à distance
 Niveau : Maîtrisé	Suivi hebdomadaire des objectifs : Atteindre les objectifs fixés pour tous les items Prévoir des relances qualifiées sur 2/3 mois et expliquer la stratégie associée Sortir des listings ciblés pour programmer et anticiper des actions (ex : échéance de PEL...) Conquête de nouveaux clients : Construire une stratégie en fonction de chaque client grâce à sa synthèse Rechercher des pistes de relances qualifiées Détecter des opportunités commerciales les prioriser Favoriser le multi conseil et la multi vente
 Niveau : Fait référence	Suivi hebdomadaire des objectifs : Tirer les résultats sur l'intégralité des items avec des attendus importants, une diversification en termes d'encours et de typologie de produits Piloter la réalisation de résultats et la transmission du savoir auprès de nouveaux collègues Conquête de nouveaux clients : Couvrir ses clients et leurs proches à travers des contrats de couverture Inviter des clients stratégiques aux soirées patrimoniales Vendre des produits moins attractifs pour les clients (prévoyance , couverture personnelle...)

RESPONSABLE ESPACE COMMERCIAL

29858 / III.3

- Conduite d'équipe
- Développement des femmes et des hommes
- Culture du changement et de l'innovation
- Orientation client
- Orientation résultats

CONDUITE D'EQUIPE

Définition de la compétence :

Savoir porter une vision, faire preuve de leadership et mobiliser un collectif vers l'atteinte d'objectifs individuels et collectifs. Définir les objectifs individuels de façon personnalisée de manière à développer la motivation et favoriser le dépassement de soi.

Définir les responsabilités individuelles et collectives et donner du sens aux actions de ses équipes en se fondant sur sa compréhension des moteurs individuels. Piloter le travail des équipes au quotidien, sur un même site ou à distance, en donnant une cohérence d'ensemble aux actions.

Savoir gérer la complexité et s'adapter aux évolutions de l'environnement dans son mode de management et de pilotage des équipes.

Animer l'intelligence collective en valorisant l'engagement de chacun dans la réussite de l'équipe, la coopération et le soutien aux autres. Valoriser les dépassements individuels et collectifs.

 Niveau : Initial	Répartition du travail : Prévoir un brief tous les matins. Connaissance des membres de son équipe et de son secteur : Connaître les éléments de gestion du secteur (hygiène, organisation). Avoir une connaissance individualisée de chacun des Chargés de Clientèle (points forts et axes d'amélioration).
 Niveau : Opérationnel	Répartition du travail : Veiller au recrutement pour garantir la mixité de profils et de compétences dans les équipes. Organiser le travail de son équipe et répartir la charge de travail en fonction des profils identifiés. Animer un brief tous les matins de façon à dynamiser son équipe. Connaissance des membres de son équipe et de son secteur : Considérer la composition d'équipe comme une force. Valoriser le dynamisme et les idées des nouveaux arrivants. Valoriser l'expérience des Chargés de Clientèle avec de l'ancienneté.
 Niveau : Maîtrisé	Répartition du travail : Utiliser une grille de scoring pour développer l'atteinte des objectifs individuels et collectifs. Donner des objectifs adaptés au profil de chaque Chargé de Clientèle. Partager les objectifs lors du brief pour les faire connaître. Proposer des challenges à son équipe. Présenter le cadre du travail d'équipe au sein duquel les collaborateurs évoluent. Connaissance des membres de son équipe et de son secteur : Mettre en place des outils visuels en direction des équipes pour suivre les différents indicateurs. Être dans une juste proximité avec son équipe pour être légitime. Faire un recadrage si nécessaire en s'appuyant sur des éléments factuels. Valoriser l'entraide dans son équipe.
 Niveau : Fait référence	Répartition du travail : Impulser une dynamique d'équipe en étant à l'écoute, à l'aise à l'oral. Faire preuve d'exemplarité (ponctualité, professionnalisme). Piloter une compétitivité bienveillante au sein de l'équipe pour stimuler les personnes intéressées.

Argumenter sur le cadre du travail d'équipe au sein duquel les collaborateurs évoluent pour le mettre en lien avec l'atteinte des objectifs.

Connaissance des membres de son équipe et de son secteur :

Être reconnu par son équipe pour son savoir-faire.

Être attentif au bien-être de son équipe en évitant d'alimenter les insatisfactions.

Permettre à chaque personne de trouver sa place dans l'équipe en développant son potentiel.

DEVELOPPEMENT DES FEMMES ET DES HOMMES

Définition de la compétence :

Apporter un soutien structuré et régulier au développement de l'autonomie, de la responsabilisation, en favorisant la réflexion de ses collaborateurs notamment dans la résolution des problèmes, et de la prise d'initiative.

Adopter une posture d'écoute et de sincérité relationnelle afin d'identifier leurs motivations intrinsèques, leurs actions de progression possibles (nouvelle responsabilité, projets transverses, formation, training...) et le suivi à mettre en place.

Révéler leur potentiel en encourageant les actions de développement pour chacun et en préservant la qualité de vie au travail.

Valoriser les progrès accomplis.

 Niveau : Initial	Objectifs à atteindre : Identifier ses propres objectifs et les délais impartis. Montée en compétences de son équipe : Identifier les différents profils au sein de son équipe. Identifier les capacités et les limites de chacun.
 Niveau : Opérationnel	Objectifs à atteindre : Identifier si une problématique est individuelle ou collective. Montée en compétences de son équipe : Savoir expliquer à un collaborateur ses points forts et ses axes d'amélioration. Orienter vers des formations.
 Niveau : Maîtrisé	Objectifs à atteindre : Partage et échanger avec le RE sur les différents axes d'amélioration et les actions à mettre en œuvre. Savoir alerter le DS et le CODIR en cas de besoin. Suivre les évolutions des membres de son équipe (EAA, EP, outil de suivi des compétences). Montée en compétences de son équipe : Être présent à fréquence régulière auprès des personnes à accompagner. Solliciter un autre collaborateur (pair) pour montrer / démontrer ce qui n'est pas compris. Eviter les situations de stress lors des temps d'apprentissage.
 Niveau : Fait référence	Objectifs à atteindre : Maintenir un socle commun de savoir-faire tout en trouvant un projet professionnel pour chacun. Favoriser l'engagement par le bien être. Tenir compte du baromètre social. Montée en compétences de son équipe : Respecter les capacités de chacun et permettre des évolutions qui lui conviennent. Savoir valoriser les compétences maîtrisées et celles à développer. Réajuster sa posture en fonction de la personne à accompagner. Avoir des idées "punchy" pour rendre ludique le développement. Être créatif dans les propositions d'amélioration faites à son équipe.

ORIENTATION CLIENT

Définition de la compétence :

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.

 Niveau : Initial	Soutenir les ventes : Connaître les différents logiciels. Connaître les différentes offres à commercialiser. Accueil clients : Connaître les différents critères d'un accueil client. Connaître les différentes étapes attendues lors d'une vente. Connaître l'environnement du bureau de poste et son aménagement prévu pour le client.
 Niveau : Opérationnel	Soutenir les ventes : Utiliser aisément les différents logiciels. Identifier un client avec son compte laposte.fr. Orienter les clients qui entrent dans le bureau. Accueil clients : Faire preuve d'une capacité d'accueil. Observer et identifier les effets de l'aménagement et de la propreté du bureau sur l'accueil des clients. Être présent auprès des membres de son équipe lors des accueils des clients pour identifier les points positifs et les axes d'amélioration.
 Niveau : Maîtrisé	Soutenir les ventes : Faire soi-même des ventes pour former les chargés de clientèle en ayant connaissance des offres. Participer à l'identification des besoins des clients. Présenter au DS son rôle d'appui auprès des chargés de clientèle. Accueil clients : Être présent quotidiennement dans l'espace de vente. Avoir une vision globale des points forts / axes d'amélioration de ses chargés de clientèle pour garantir la satisfaction client. Veiller à la propreté et à l'efficacité de son espace de vente.
 Niveau : Fait référence	Soutenir les ventes : Gérer les insatisfactions et venir en soutien sur les incivilités. Anticiper et désamorcer les incivilités. Accueil clients : Être reconnu comme le garant de l'hygiène et de l'organisation du bureau. Garantir le temps dédié à répondre au besoin du client en moins 5 minutes. Assurer que la rapidité de service soit associée à une qualité de service (comprendre le besoin , répondre à la question).

ORIENTATION CLIENT

Définition de la compétence :

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.

 Niveau : Initial	Soutenir les ventes : Connaître les différents logiciels. Connaître les différentes offres à commercialiser. Accueil clients : Connaître les différents critères d'un accueil client. Connaître les différentes étapes attendues lors d'une vente. Connaître l'environnement du bureau de poste et son aménagement prévu pour le client.
 Niveau : Opérationnel	Soutenir les ventes : Utiliser aisément les différents logiciels. Identifier un client avec son compte laposte.fr. Orienter les clients qui entrent dans le bureau. Accueil clients : Faire preuve d'une capacité d'accueil. Observer et identifier les effets de l'aménagement et de la propreté du bureau sur l'accueil des clients. Être présent auprès des membres de son équipe lors des accueils des clients pour identifier les points positifs et les axes d'amélioration.
 Niveau : Maîtrisé	Soutenir les ventes : Faire soi-même des ventes pour former les chargés de clientèle en ayant connaissance des offres. Participer à l'identification des besoins des clients. Présenter au DS son rôle d'appui auprès des chargés de clientèle. Accueil clients : Être présent quotidiennement dans l'espace de vente. Avoir une vision globale des points forts / axes d'amélioration de ses chargés de clientèle pour garantir la satisfaction client. Veiller à la propreté et à l'efficacité de son espace de vente.
 Niveau : Fait référence	Soutenir les ventes : Gérer les insatisfactions et venir en soutien sur les incivilités. Anticiper et désamorcer les incivilités. Accueil clients : Être reconnu comme le garant de l'hygiène et de l'organisation du bureau. Garantir le temps dédié à répondre au besoin du client en moins 5 minutes. Assurer que la rapidité de service soit associée à une qualité de service (comprendre le besoin , répondre à la question).

ORIENTATION RESULTATS

Définition de la compétence :

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.

 Niveau : Initial	Posture managériale : Avoir une posture de moniteur des ventes sans prendre pleinement la dimension hiérarchique de sa fonction. Avoir conscience de sa responsabilité dans l'atteinte des résultats. Suivi des résultats : Suivre une feuille de route. Connaître les différents indicateurs de son bureau. Connaître les élément clients pour développer le chiffre d'affaires grâce à la connaissance clients.
 Niveau : Opérationnel	Posture managériale : Présenter à son équipe ce qu'il faut produire en termes de résultats. Suivi des résultats : Assurer un suivi factuel des indicateurs. S'assurer de la mise à jour des élément clients pour développer le chiffre d'affaires grâce à la connaissance clients.
 Niveau : Maitrisé	Posture managériale : Anticiper et alerter son DS en cas de problématique dans l'atteindre des résultats. Aller chercher de l'aide, des idées une autre vision. Appeler des experts pour solutionner. Suivi des résultats : Utiliser Polaris pour suivre les résultats. Prendre en compte et suivre manuellement des résultats bancaires en décalage d'une semaine. Suivre des objectifs à la semaine et à la journée. Suivre les indicateurs pour suivre son CAO. Réaliser un suivi des ventes récoltées auprès des Chargés de Clientèles. S'assurer de la bonne tenue des opérations guichets et des opérations sensibles.
 Niveau : Fait référence	Posture managériale : Proposer des actions correctives en s'appuyant sur des données. Présenter ses résultats et argumenter les actions déployées. Suivi des résultats : Connaître ses objectifs à la semaine et les calculer. Faire des atterrissages. Garantir l'atteindre des objectifs quantitatifs et qualitatifs. Assurer un contrôle interne sur les résultats (qualité des opérations, mises à jour des informations clients).

RESPONSABLE EXPLOITATION

29855 / III.3

- Adaptabilité
- Culture du changement et de l'innovation
- Organisation du travail et planification
- Orientation client
- Orientation résultats

ADAPTABILITE

Définition de la compétence :

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 événements imprévus, et adapter son comportement à la situation.

 Niveau : Initial	Planification des ressources : Prendre connaissance de l'organisation du bureau et de ses spécificités. Planifier la répartition des différentes ressources. Intégration des aléas quotidiens : S'intéresser aux différents types d'aléas qui peuvent être rencontrés au quotidien.
 Niveau : Opérationnel	Planification des ressources : Communiquer les changements aux différentes personnes impactées. Répondre aux sollicitations des interlocuteurs de façon simple et en suivant les procédures. Suivre ses dossiers et avancer dans son travail tout en gérant les sollicitations. Intégration des aléas quotidiens : Savoir mettre à jour son planning en fonction des aléas. Prévenir les équipes de l'impact d'une absence sur les jours à venir Demander un moyen de remplacement si besoin.
 Niveau : Maîtrisé	Planification des ressources : Savoir mesurer les degrés d'urgence et prioriser les actions à mettre en place. Prendre du recul sur les situations complexes pour ne pas subir de stress. Être réactif même face à une nouvelle problématique. Assurer un suivi de la FTU avant de solliciter une force de remplacement. Rendre autonome le plus possible, accompagner la prise de conscience des chargés de clientèle sur les petites actions qui soutiennent le bon fonctionnement du secteur. Intégration des aléas quotidiens : Redéployer l'activité et mobiliser les personnes à qui l'on peut déléguer des responsabilités au sein du bureau. Expliquer un problème identifié et demander de l'aide aux personnes ayant la qualification pour le résoudre. Organiser des fermetures partielles de bureaux lorsque l'organisation le nécessite. Identifier tous les acteurs impactés par les horaires d'ouvertures modifiées ou par la fermeture d'un bureau. Veiller aux spécificités du secteur et des clients en cas de modification des horaires.
 Niveau : Fait référence	Planification des ressources : Faire monter en compétences les chargés de clientèle sur les messages à GU, sur la gestion des problèmes. Être en permanence à l'écoute. Se sentir serein tout en étant sollicité de façon fréquente et continue. Analyser la FTU en fonction des périodes de l'année et des aléas rencontrés sur le secteur pour avoir une vision annuelle. Intégration des aléas quotidiens : Être autonome dans son domaine et bien au-delà de son domaine pour pouvoir prendre le relais du REC en cas de besoin.

En cas de recours à de l'intérim, conserver les coordonnées d'une personne formée et efficace.

En cas de fermeture d'un bureau, déployer un ensemble d'actions concomitantes et simultanées (Prévenir la direction, faire des affiches et procéder à l'affichage, mettre à jour ASSOR pour informer les clients de la fermeture des bureaux, prévenir le Courrier pour éviter qu'ils se déplacent, prévenir les agents d'entretien des fermetures...).

CULTURE DU CHANGEMENT ET DE L'INNOVATION

Définition de la compétence :

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.

	Conduite du changement : Avoir de l'appétence pour les innovations numériques.
Niveau : Initial	Remontées du terrain : Avoir de l'intérêt pour la vie du bureau et pour les difficultés quotidiennes. S'intéresser aux caractéristiques des bureaux.
	Conduite du changement : Garder sa sérénité lors de l'annonce d'un changement, d'une innovation ou d'une réorganisation. Identifier ses différents interlocuteurs et leurs rôles dans l'organisation et dans la production. Utiliser les outils numériques et s'intéresser aux aspects techniques. Identifier les différentes étapes d'un changement à venir dans le bureau et projeter une organisation.
Niveau : Opérationnel	Remontées du terrain : Avoir une relation de co-construction avec les chargés de clientèle basée sur la courtoisie et l'entraide mutuelle. S'intéresser au travail des chargés de clientèle. Echanger avec le REC sur les changements à venir, en cours ou passés pour être en synergie.
	Conduite du changement : Construire ses propres outils utiles à l'organisation. Avoir une bonne connaissance des différents indicateurs de la vie du bureau en tête pour répondre aux questions. Utiliser les outils numériques soi-même et savoir accompagner un chargé de clientèle dans l'utilisation. Animer des ateliers thématiques coconstruits avec le REC. Savoir expliquer les différentes étapes d'un changement et leurs impacts et savoir exposer sa vision d'un projet. Conserver son calme et démontrer une prise de recul face aux situations complexes. Comprendre les changements et y trouver du sens.
Niveau : Maîtrisé	Remontées du terrain : Questionner les idées des collaborateurs et les intégrer à ses propres réflexions. Savoir faire remonter l'intelligence de ceux qui vont faire le travail. Acquérir une légitimité permettant une proximité avec les chargés de clientèle tout en ayant en tête les intérêts propres à sa fonction. Être impliqué dans les projets et dans la vie du bureau en tant que pilote, contributeur ou observateur.



Niveau : Fait référence

Conduite du changement :

S'approprier les fonctionnalités liées à l'intelligence artificielle dans POP.

Comprendre la stratégie du Groupe et la soutenir auprès des chargés de clientèle.

Adopter une posture positive pendant un changement pour valoriser les impacts facilitateurs dans le travail.

Être dans une dynamique de coopération avec son Directeur de Secteur et d'entraide mutuelle.

Remontées du terrain :

Faire une analyse de la stratégie et des situations concrètes de son secteur pour faire des propositions concrètes et appropriées.

Promouvoir le sens donné aux changements d'organisation et aux innovations auprès des autres membres de son bureau.

Conserver sur le long terme une forte connaissance de son environnement, dont l'organisation du secteur et des bureaux.

Encourager la compréhension des autres membres du bureau et être disponible / à l'écoute.

Ecouter et rassurer les personnes exprimant des doutes pour les accompagner dans l'appropriation des changements.

Baser ses arguments sur des éléments factuels.

ORGANISATION DU TRAVAIL ET PLANIFICATION

Définition de la compétence :

Anticiper et structurer ses actions pour une meilleure efficacité.

Coordonner, planifier et prioriser ses activités afin d'atteindre l'objectif fixé.

 Niveau : Initial	Utilisation des outils : Connaître POP et ses fonctionnalités. Connaissance du cadre de travail du bureau : Connaître les règles RH sur le droit du travail. Comprendre ce qu'est un tableau de service, son utilité et son utilisation. Savoir ce qu'est la FTU.
 Niveau : Opérationnel	Utilisation des outils : Planifier l'organisation prévisionnelle du bureau sur une période de trois mois dans POP. Anticiper les tableaux de services sur trois mois et intégrer au fur et à mesure les aléas quotidiens. Connaissance du cadre de travail du bureau : Gérer les absences lorsqu'elles se présentent sans avoir anticipé. Intégrer les contraintes personnelles et les congés des personnes dans la mesure du possible et sous réserve du bon fonctionnement du bureau. Connaître les activités de la fonction de chargés de clientèle.
 Niveau : Maîtrisé	Utilisation des outils : Organiser les tableaux de service en prenant en compte les individualités des personnes et de la vie du secteur. Maintenir l'ensemble des bureaux ouverts autant que possible en optimisant la répartition de la force de travail permanente et variable. Faire un suivi des congés des chargés de clientèle pour anticiper les absences prévisibles (planification annuelle ou trimestrielle...).
 Niveau : Fait référence	Utilisation des outils : Suivre les indicateurs QVT avec une vigilance particulière sur l'absentéisme. Maintenir le même niveau d'information en termes d'organisation entre le DS, REC et le CODIR. Anticiper la planification jusqu'à 12 mois à l'avance. Connaissance du cadre de travail du bureau : Poser un cadre de travail organisé et fiable tout en veillant à ce que les chargés de clientèle soient satisfaits de leurs conditions de travail. Veiller au bien-être au travail des chargés de clientèle. Alerter en cas de risques psychosociaux auprès du DS et du REC.

ORIENTATION CLIENT

Définition de la compétence :

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.

 Niveau : Initial	Utilisation des outils : Savoir que POP permet de visualiser le besoin prévisionnel en termes de ressources. Savoir réagir en cas d'accident ou d'incident en suivant un protocole Avoir connaissance des différents référentiels. Accompagnement des chargés de clientèle : Identifier les critères permettant de positionner les personnes en fonction de leurs savoir-faire. Comprendre les missions des chargés de clientèles. Avoir des connaissances sur les métiers à accompagner (savoir-faire de la caisse, savoir ce qu'est un stock...).
 Niveau : Opérationnel	Utilisation des outils : Savoir-faire l'encodage sur POP. Savoir organiser un tableau de services pour la planification des congés. S'imprégner de façon active du back-office Veiller à faire l'EVRP une fois par an. Accompagnement des chargés de clientèle : Observer les métiers et l'environnement de terrain pour s'adapter aux imprévus. Prioriser le bénéfice client et savoir s'adapter sur le terrain lorsque nécessaire. Anticiper les facteurs de risques des accidents du travail (matériel défectueux , clous qui sortent du sol, dalles du plafond qui risque de tomber).
 Niveau : Maîtrisé	Utilisation des outils : Veiller au bon fonctionnement des automates. Planifier les ressources en tenant compte des éléments d'entrées (comportements clients sur le secteur, nombre de chargés de clientèles). Être autonome sur la connaissance des différentes activités de son secteur. Accompagnement des chargés de clientèle : Veiller à ce que les points de contacts du secteur soient ouverts aux horaires officiels. Réagir en cas d'absence ou du retard d'un collaborateur. Prioriser le bénéfice client et savoir s'adapter sur le terrain lorsque nécessaire. Être prêt à dépanner pour que le client soit satisfait. Prévoir l'organisation en intégrant les spécificités des clients avec les forces / les points d'améliorations des chargés de clientèle.
 Niveau : Fait référence	Utilisation des outils : Permettre aux actions commerciales de se développer dans un environnement propice et efficace. Participer au CODIR pour agir sur des actions / des projets à long terme. Piloter les activités de l'ensemble du secteur en synergie au niveau du back-office (les automates sont en état correct de fonctionnement pour que le client soit satisfait, l'état des stocks est suivi, l'encaissement est suivi en lien avec le comptable et le responsable de production, suivi de la note Index...).

Alimenter ASSOR de façon systématique pour rendre visible en temps réel les horaires d'ouverture des bureaux.

Accompagnement des chargés de clientèle :

Garantir la continuité de service au bénéfice de la qualité de l'expérience client.

Veiller à ce que tout soit mis en œuvre pour que les commerciaux puissent faire leur travail correctement.

Faire monter en compétences les chargés de clientèle sur le back-office.

Travailler en synergie avec le REC.

Avoir une capacité commerciale en faisant du lien entre l'organisation et le développement de la satisfaction client.

Soutenir les prises de poste en partageant son expérience et en guidant les nouveaux arrivants.

Être vigilant et en alerte sur les questions de conformité pour vérifier que les chargés de clientèles répondent bien aux besoins clients.

ORIENTATION RESULTATS

Définition de la compétence :

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.

 Niveau : Initial	Gestion des ressources : Connaître les indicateurs de performance du secteur (Parcours client, Back office, gestion du personnel, postes de travail (PT), congés maladies, FTU) et de la gestion commerciale. Suivre en synergie avec le REC les données sur l'identité numérique et l'identification client. Gestion des urgences : Solliciter un renfort ou de l'aide lors d'une urgence sans analyser l'ensembles des éléments factuels.
 Niveau : Opérationnel	Gestion des ressources : Présenter les résultats et les suivis de façon hebdomadaire. Avoir conscience des risques et avoir besoin d'accompagnement pour mettre en place un plan d'actions. Identifier les différents types d'urgences et d'imprévus pouvant survenir au quotidien. Gestion des urgences : Connaître les éléments nécessaires à une organisation solide. Connaître les éléments à retrouver dans une feuille de route globale.
 Niveau : Maîtrisé	Gestion des ressources : Gérer un budget de façon autonome de bout en bout en ayant un plan précis de retour à la trajectoire. Surveiller la FTU de son secteur et adapter la force de travail en fonction des besoins. Participer au CODIR en ayant compilés et analysés tous les éléments de la feuille de route. Respecter les objectifs du contrat annuel d'objectif du secteur. Gestion des urgences : Evaluer le degré de risques et gravité liés à une situation. En cas de situation simple, gérer la situation en autonomie.
 Niveau : Fait référence	Gestion des ressources : Présenter à son DS les actions déployées, leurs sens et leurs objectifs. Assurer un suivi des arrêts maladies et analyser les situations. Soutenir le dépassement des objectifs du contrat annuel d'objectif du secteur. Avoir une vision collective de l'orientation résultat. Tenir les dossiers administratifs à jour pour pouvoir les présenter lors du passage du CCRP. Gestion des urgences : Accepter de fermer des bureaux en cas d'absences et mettre à jour les horaires des bureaux pour informer les clients. Savoir identifier quand un besoin de remplacement est nécessaire ou non. Être serein dans la gestion des urgences grâce à la prise de recul.

ANIMATEUR DEVELOPPEMENT COMPETENCES CLIENTS

45948 / III.3

- Culture digitale
- Culture du changement et de l'innovation
- Orientation client
- Orientation résultats

CULTURE DIGITALE

Définition de la compétence :

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).

 Niveau : Initial	Communication / Formation à distance : Savoir envoyer des mails à ses interlocuteurs. Savoir utiliser une tablette numérique. Diffuser les informations et les process : Savoir-faire un Power Point pour animer une réunion / une formation. Savoir-faire un tableau de suivi sur Excel.
 Niveau : Opérationnel	Communication / Formation à distance : Partager des outils sur .Com1. Savoir utiliser les différentes fonctionnalités de Teams (invitation à des réunions en visio, partager son écran). Diffuser les informations et les process : Savoir utiliser les applications de la banque pour montrer aux chargés. Être utilisateur des outils à disposition.
 Niveau : Maîtrisé	Communication / Formation à distance : Utiliser Forms, Klaxoon et les autres outils pour les formations. Adapter les Power Point à ses interlocuteurs. Diffuser les informations et les process : Organiser des ateliers de travail à distance. Savoir-faire des mises en situation ou des "vis ma vie". Pouvoir créer des supports et les mettre à jour.
 Niveau : Fait référence	Communication / Formation à distance : Savoir professionnaliser des chargés dans d'autres zones géographiques. S'adapter au profil "digital" des collaborateurs pour qu'ils puissent accompagner les clients. Diffuser les informations et les process : Se tenir informé de toutes les évolutions digitales.

CULTURE DU CHANGEMENT ET DE L'INNOVATION

Définition de la compétence :

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.

 Niveau : Initial	Professionnalisation des chargés : Savoir accompagner les chargés dans la méthode de travail. Savoir identifier les gestes qui pourrait améliorer les gestes au travail du chargé : fichiers, méthodes.
 Niveau : Opérationnel	Accompagnement aux changements : S'intéresser et prendre connaissance des innovations (outils) et des changements de procédures. Professionnalisation des chargés : Apprendre aux chargés à répondre aux clients à distance. Soutenir les chargés dans l'utilisation des outils numériques. Organiser des actions de professionnalisation qui permettent aux chargés d'être au niveau des attentes clients : compétences métiers et gestes métiers.
 Niveau : Maitrisé	Accompagnement aux changements : Créer des outils partagés dans Teams ou One Note. Être présent auprès des chargés pour les former sur les nouveautés (assis à côté, faire des démonstrations). Professionnalisation des chargés : Organiser et animer des formations individuelles et collectives. Planifier et mettre en œuvre des actions sur le terrain. Coordonner les accompagnements en fonction des jours de télétravail des personnes.
 Niveau : Fait référence	Accompagnement aux changements : Prendre le temps d'aller voir chacun des chargés individuellement. Rendre visible les évolutions d'un chargé sur un nouvel outil / un nouveau process / une technique de vente. Professionnalisation des chargés : Améliorer les connaissances des chargés sur les produits pérennes ou les nouvelles offres pour les clients.

ORIENTATION CLIENT

Définition de la compétence :

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.

 Niveau : Initial	Accompagnement : Ecouter des enregistrements de doubles-appels. Ecouter les chargés et les clients. Satisfaction client : Connaître la méthode des 5C (contacter, comprendre, convaincre, conclure, concrétiser). Bien connaître les gammes et les services proposés. Savoir faire du lien entre un besoin et une offre.
 Niveau : Opérationnel	Accompagnement : Faire réécouter les appels enregistrés aux chargés pour qu'ils écoutent les clients et les réponses qu'ils leur apportent. Accompagner la prise de conscience en mettant en situation pour les acquis, les axes de développement. Satisfaction client : Permettre aux chargés de comprendre ce que le client ne va pas verbaliser. Savoir appliquer la méthode des 5C auprès des clients pour la démultiplier.
 Niveau : Maîtrisé	Accompagnement : Faire comprendre les attendus du métier. Permettre aux chargés d'avoir de l'aisance pour satisfaire le client. Satisfaction client : Promouvoir la méthode 5C et faire des feed-back aux chargés sur leur application. Apprendre aux chargés à identifier les silences et les décrochages des clients.
 Niveau : Fait référence	Accompagnement : Aller chercher les informations pour savoir ce qui se fait en bureau ou au niveau bancaire pour pouvoir informer. Être disponible et répondre aux sollicitations des chargés de façon réactive (dans la journée). Accompagner les chargés vers une analyse autonome de leurs axes d'amélioration. Satisfaction client : Faire des écoutes aléatoires pour repérer des besoins et convier le chargé concerné à un entretien pour lui expliquer ses points forts et ses points à améliorer. Promouvoir auprès des chargés les impacts positifs de la satisfaction client pour l'entreprise.

ORIENTATION RESULTATS

Définition de la compétence :

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.

 Niveau : Initial	Accompagnement : Connaître l'activité des chargés. Avoir une capacité d'écoute active. Connaître son rôle et celui des managers. Suivi des résultats : Connaître les indicateurs des résultats commerciaux et savoir les lire.
 Niveau : Opérationnel	Accompagnement : Répondre à la demande d'accompagner formulé par un manager. Faire des doubles écoutes. Noter les points à améliorer du chargé. Suivi des résultats : Savoir présenter les points d'évolution des chargés accompagnés.
 Niveau : Maitrisé	Accompagnement : Promouvoir et contrôler le respect des règles de déontologie, la réglementation et la gestion des risques. Vérifier que les chargés sont à jour de leurs formations pour avoir leurs habilitations de vente. Vérifier factuellement l'évolution des chargés en procédant à des doubles-écoutes post-accompagnement. Se montrer disponible et fiable pour que les chargés puissent exprimer leurs difficultés. Suivi des résultats : Suivre les évolutions des résultats des chargés en lien avec les managers. Mettre en place des plans d'actions pour que les chargés atteignent leurs objectifs.
 Niveau : Fait référence	Accompagnement : S'appuyer sur les enregistrements de doubles-écoutes pour identifier les relations chargés / clients à accompagner. Apprendre la directivité à un chargé (orientation des questions, formulations des propositions...).
	Suivi des résultats : Faire des accompagnements de sa propre initiative. Se centrer sur la qualité de la réponse client et veiller à la mise à jour des dossiers. Suivre les résultats des experts.

CHARGE DEVELOPPEMENT CLIENTELE

45003 / III.1

- Coopération et Ouverture
- Culture digitale
- Culture du changement et de l'innovation
- Orientation client
- Orientation résultats

COOPERATION ET OUVERTURE

Définition de la compétence :

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.

Être ouvert(e) d'esprit et curieux(se) au sein de son environnement

 Niveau : Initial	Entraide : Être à l'écoute de ses collègues, de son manager , de son formateur. Participation à l'atteinte des résultats collectifs : S'intéresser à l'activité de ses collègues et à la réussite de leurs objectifs.
 Niveau : Opérationnel	Entraide : Mettre le client en attente pour demander conseil si besoin et être disponible en retour pour ses collègues. Participation à l'atteinte des résultats collectifs : Partager des informations ou des astuces sur les sujets que je maîtrise de façon informelle.
 Niveau : Maîtrisé	Entraide : Former les nouveaux arrivants sur le poste. Proposer aux nouveaux arrivants de faire des doubles écoutes. Participation à l'atteinte des résultats collectifs : Suivre les résultats collectifs et venir en aide aux collègues ayant du retard. Proposer des défis à ses collègues pour dépasser les objectifs fixés. S'intéresser aux nouveautés pour rester compétitif.
 Niveau : Fait référence	Entraide : Apporter des conseils au niveau technique / informatique, des techniques de vente et/ou de l'organisation dans le travail. Se positionner auprès des personnes récemment arrivées pour les soutenir en cas de besoin. Participation à l'atteinte des résultats collectifs : Partager ses bonnes pratiques ou présenter les nouvelles offres lors d'un brief. Remplacer temporairement son N+1 dans le suivi des résultats quand celui-ci est absent.

CULTURE DIGITALE

Définition de la compétence :

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).

 Niveau : Initial	Utiliser les outils digitaux : Mettre à jour les informations dans les outils. Contacter les clients via les outils disponibles. Utiliser la boîte mail, surtout dans le cadre du télétravail pour communiquer rapidement. Promouvoir l'utilisation des outils digitaux : Savoir-faire des échanges à distance en équipe mais pas avec les clients. Connaître les différents sites disponibles pour les clients (la banque postale, autres...).
 Niveau : Opérationnel	Utiliser les outils digitaux : S'adapter aux comportements clients. Se connecter à une réunion Teams sans difficulté. Consulter des tableaux Excel pour prendre connaissance des informations. Promouvoir l'utilisation des outils digitaux : Savoir expliquer comment fonctionne les différents outils (signature électronique ...). Prioriser le digital tout en sachant s'adapter au profil du client.
 Niveau : Maîtrisé	Utiliser les outils digitaux : Gérer les bugs des logiciels. Utiliser la boîte de messagerie pour échanger avec les clients. Maîtrise les différents réseaux : yammer , Teams. Créer un Forms. Promouvoir l'utilisation des outils digitaux : Aider les clients à se connecter sur la banque en ligne. Orienter les clients sur le certicode s'ils sont perdus. Aider sur les souscriptions à distance.
 Niveau : Fait référence	Utiliser les outils digitaux : Créer des supports (montages vidéos...). Réussir à faire des montages vidéos pour présenter des résultats. Naviguer facilement entre les outils. Avoir de la dextérité pour passer d'un profil à un autre. Promouvoir l'utilisation des outils digitaux : Promouvoir les outils digitaux permettant aux clients de gagner en autonomie. Prendre le temps d'expliquer pour impulser de nouvelles habitudes.

CULTURE DU CHANGEMENT ET DE L'INNOVATION

Définition de la compétence :

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.

 Niveau : Initial	Acceptation du changement : Comprendre que le milieu bancaire dans lequel la fonction évolue. S'adapter aux changements récurrents. Propositions d'amélioration : Connaître et mettre en œuvre les process. Utiliser les outils quotidiennement. Connaître les différents canaux de relations (visio, chat).
 Niveau : Opérationnel	Acceptation du changement : Accepter que les changements soient fréquents. Propositions d'amélioration : Identifier les points forts et les points d'amélioration. Utiliser les différents canaux de relations quotidiennement.
 Niveau : Maîtrisé	Acceptation du changement : Être partie prenante dans les expérimentations et les phases tests lors de la création d'un outil ou d'un projet. Essayer de la faire de la multi vente. Maîtriser les nouveaux canaux de relations. Propositions d'amélioration : Savoir partager les difficultés en verbalisant de façon constructive. Promouvoir l'utilisation des nouveaux canaux de relations auprès de ses collègues et former les nouveaux arrivants.
 Niveau : Fait référence	Acceptation du changement : Faire des retours constructifs lors de la participation à des phases tests. Propositions d'amélioration : Former sur l'utilisation des nouveaux canaux. Promouvoir l'utilisation des nouveaux canaux de relations auprès des clients. Mettre des fichiers à disposition pour proposer des solutions d'amélioration de process.

ORIENTATION CLIENT

Définition de la compétence :

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.

 Niveau : Initial	Compréhension du besoin : Orienter vers un autre service quand on n'a pas de réponse. Se montrer curieux et intéressé par la problématique du client. Concrétisation des ventes : Avoir un vocabulaire adapté en fonction des interlocuteurs. Être à la recherche continue de la satisfaction client. Connaître méthodologie de prise en charge du client attendue grâce à la trame. Utiliser le logiciel Canopée.
 Niveau : Opérationnel	Compréhension du besoin : Poser des questions pour apprendre un maximum de choses sur ces clients. Savoir-faire un point un client sur les évènements dans vie personnelle ou familiale. Valider la situation du client et mettre à jour son dossier. Bien répondre aux clients pour qu'ils ne rappellent et surchargent le flux. Concrétisation des ventes : Garder une posture professionnelle face aux situations personnelles des clients. Être capable de gérer des situations de clients en détresse, mécontents ou exigeants (premium). Dérouter et appliquer la trame à suivre. Valider la durée de l'entretien avec le client.
 Niveau : Maîtrisé	Compréhension du besoin : Prendre connaissance et exploiter dans l'échange des informations clés (rentrées / sorties d'argent, plafonds de la carte, l'épargne, la famille, assurance, auto, habitation). Pouvoir personnaliser l'appel en rebondissant de façon pertinente. Créer d'une relation personnalisée via mail avec certains clients. Reprendre contact avec le client dans le cas de l'accompagnement d'un projet de vie. Concrétisation des ventes : Fidéliser les clients en fonction de leurs profils (premium...). Donner au client la sensation qu'il est unique pendant le temps où il est en ligne.
 Niveau : Fait référence	Compréhension du besoin : Faire une introduction d'entretien personnalisé. Donner des informations techniques. Se servir des informations partagées par le client pour orienter l'échange. Mener des découvertes efficaces. Concrétisation des ventes : Rechercher des moyens de s'améliorer (doubles écoutes...). Être ouvert aux différentes formations pour se remettre aux goûts du jour. Être attentif aux offres commerciales pour déclencher des ventes.

ORIENTATION RESULTATS

Définition de la compétence :

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.

☆☆☆☆ Niveau : Initial	Satisfaction client : Prendre soin du client pour cibler la satisfaction client. Connaître les étapes du suivi individuel d'un client. Recevoir des appels entrants et traiter la demande. Atteinte des objectifs commerciaux : Connaître la définition et l'utilité du taux de résolution au premier contact. Connaître les différents produits à commercialiser. Atteindre les objectifs commerciaux fixés pour un niveau de « junior » (gammes d'entrées). Prendre connaissance des objectifs transmis par son manager chaque semaine.
☆☆☆☆ Niveau : Opérationnel	Satisfaction client : Lire rigoureusement les informations à disposition sur la synthèse client. Utiliser les informations à sa disposition pour identifier le potentiel commercial. Savoir à quels besoins clients répondent les produits pour les commercialiser et donner des exemples aux clients. Connaître la tarification des produits. Faire des propositions en adéquation avec le besoin du client sur des appels entrants. Atteinte des objectifs commerciaux : Être autonome sur les appels entrants. Avoir des connaissances approfondies sur les gammes les moins techniques. Surperformer occasionnellement sur certaines gammes par rapport aux résultats fixés.
☆☆☆☆ Niveau : Maîtrisé	Satisfaction client : Moduler le temps d'appel pour gérer la file d'attente. Participer à la régulation du niveau d'accès du service ou du site. Prendre l'initiative de passer des appels sortant en s'appuyant sur des listings (réussir à joindre le client et à lui proposer un temps d'échange). Atteinte des objectifs commerciaux : Suivre les formations pour réussir les ventes avec les ADCC. Surperformer sur le long terme sur plusieurs gammes. Suivre son résultat sur ce qui doit être réalisé en volume. Organiser sa journée en sachant comment elle va se découper. Allouer un temps à chaque activité et suivre le découpage prévu dans l'outil de planification(appels entrants, appels sortants). Participer aux challenges de son open space.
☆☆☆☆ Niveau : Fait référence	Satisfaction client : Identifier et répondre à des besoins clients sur des appels sortants. Etudier le nombre d'appels passés pour le nombre de clients contactés.

Atteinte des objectifs commerciaux :

Surperformer sur des objectifs commerciaux sur un niveau « senior ».
Connaître de façon approfondie des produits à valeur ajoutée ou plus complexe à présenter techniquement (produit multirisques dans gamme assurance, crédit renouvelable, crédit à la consommation).
Faire preuve de directivité (formuler une question de manière fermée pour réussir les ventes).
Être bien classé dans les classements nationaux.

MANAGER DE PROXIMITE FRONT OFFICE

35542 / III.3

- Accompagner le développement professionnel
- Coopérer
- Donner du sens
- Etre centré client
- Promouvoir l'innovation
- Reconnaître
- Responsabiliser

ACCOMPAGNER LE DEVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

Définition de la compétence :

Connaitre chacun de ses collaborateurs, afin de favoriser son parcours professionnel. Pour chaque membre de l'équipe, identifier les forces, les axes de progrès et leviers de motivation sur lesquels bâtir un parcours de développement professionnel personnalisé. Enrichir l'expérience collaborateur de chacun en l'accompagnant pour acquérir de nouvelles compétences, renforcer son expertise, développer son employabilité.

 Niveau : Initial	Avoir les connaissances de base sur l'accompagnement de ses collaborateurs, sur les projets professionnels, les entretiens de progression. La tenue de l'entretien est encore en apprentissage et a besoin d'accompagnement de son RS du début à la fin du projet de montée en compétence du collaborateur. Il sait activer l'appui de la ligne professionnalisation si besoin (par exemple son RS). Apprendre à gérer l'écoute de ses collaborateurs, à se rendre disponible, trouve l'équilibre dans son accompagnement. Etre ouvert aux remarques et possibles critiques pour monter en compétences et mieux accompagner ses collaborateurs.
 Niveau : Opérationnel	Mobiliser son collaborateur, le faire parler grâce à un questionnaire ouvert, pour faciliter la prise de conscience et développe sa confiance en lui. Dans son accompagnement du collaborateur, pouvoir déceler les points forts du collaborateur, ses axes d'améliorations... Solliciter des propositions de progrès et de plan de développement et assurer un suivi. Accompagner ces axes d'amélioration par les missions qui peuvent être confiées au collaborateur, pouvoir se rapprocher du RS pour identifier les missions à déléguer. Connaitre les possibilités d'une immersion pour le collaborateur.
 Niveau : Maîtrisé	Maîtriser toutes les modalités d'accompagnement (à chaud et à froid, démonstration, conjoint ou observation). Il planifie et réalise régulièrement ses entretiens de progression en sachant adapter la fréquence aux besoins de ses collaborateurs (en moyenne tous les mois). Solliciter le projet professionnel de son collaborateur, fait le lien entre les compétences à maîtriser et le plan de développement en cours. Pouvoir identifier et proposer directement des missions à son collaborateur, en ne sollicitant le RS que pour les assigner. Dans l'exemple d'un projet de manager, le MP peut lui confier des missions de remplacement et/ou déléguer. En fonction des besoins du collaborateur, pouvoir demander une immersion au RS. Encourage et motive son collaborateur en le faisant se projeter sur son futur poste, en l'aidant à réaliser son projet.
 Niveau : Fait référence	Formaliser le projet en fonction des compétences demandées par le poste, donner le cadre, et que le collaborateur sache dans quoi il s'engage. Être transparent avec le collaborateur pour qu'il sache à quoi s'attendre. Savoir aborder avec le collaborateur ses points forts et ses points à travailler. Va pouvoir continuer à faire monter en compétence un de ses conseiller sur l'accompagnement – débrief d'appel, etc... Pour un conseiller qui souhaite être manager ou ADC (animateur développement des compétences). Faciliter l'évolution du collaborateur, même si il s'oriente vers une nouvelle direction : l'orienter vers les conseillers en évolution professionnelle, faciliter l'immersion, lui permettre de postuler à des viviers, l'aider à se préparer à un entretien, faire des débriefs, vérifier si le collaborateur maintient son projet ou pas.

Être polyvalent, par exemple: pouvoir faire un atelier ADC à son équipe, être capable de remplacer un responsable de service en plus de son activité de manager.
A une communication ou une façon de faire, qui peut fédérer, embarquer les équipes.
Un référent a un leadership reconnu par ses équipes et pairs.
Fait tout en amont et après fait le retour au RS pour faire un débrief.
Anticipe les besoins du RS pour que la validation se fasse le plus facilement possible.
A les capacités pour accompagner les nouveaux managers de P / basiques.

COOPERER

Définition de la compétence :

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-ma-vie 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.

 Niveau : Initial	Organise ses briefs quotidiens dans lesquels il partage l'ambition de l'équipe, ses réalisations, objectifs... Tiens ses briefs dans le respect du temps et de l'ordre du jour. Il sollicite le partage des bonnes pratiques pour développer la performance dans les briefs, les réunions d'équipe ou les ateliers collaboratifs. En évolution sur la manière de gérer ses briefs : apprend à adapter de manière plus libre l'organisation et la tenue du brief (respect des règles, du temps, des prises de paroles etc...). Au quotidien, travaille plus en individuel qu'en collectif. Comprendre l'importance de la coopération. Savoir qu'il peut s'appuyer sur le MP Expert ou référent.
 Niveau : Opérationnel	Va avoir plus de facilité à adapter les briefs, va pouvoir canaliser les sujets et l'équilibre de la parole pour chacun. Il commence à mieux faire adhérer le collectif, toujours une forte dimension individuelle. Commence à construire avec ses collaborateurs la vision de l'équipe : sa raison d'être, ses valeurs, les règles de vie de l'équipe. Commence à oser déléguer des tâches. Commence à pratiquer l'entraide avec une partie de l'équipe, quelques-uns de ses pairs. Leur propose des bonnes pratiques. Doit être poussé par le RS ou le MP référent pour partager à une plus grande échelle.
 Niveau : Maîtrisé	Savoir repérer et savoir déléguer, avoir une bonne connaissance de ses collaborateurs, savoir sur quel collaborateur s'appuyer en fonction des forces et faiblesses de chacun, où aller chercher l'information rapidement. Etre conscient que certains messages à adresser aux collaborateurs passent plus par des pairs que par le MP. Savoir identifier qui sont ses collatéraux : les autres MP du même service Sait repérer les éléments et informations qui vont parler à ses pairs, qui vont leur faire prendre conscience de leurs capacités de communication, motivation et talents... Pax exemple : dans le cas d'un nouvel arrivant, sait identifier qui peut l'aider. Avec les membres de son équipe, chercher à trouver des solutions avec l'équipe face à un irritant, un projet, un problème et pour cela il sait qu'il doit en amont faire en sorte que les membres se connaissent bien, que chacun ait sa bonne place dans l'équipe (liens individuels et collectifs). Avec son écosystème, le manager expert doit prendre en compte, comprendre et intégrer l'impact des actions et décisions sur les autres équipes, pairs, partenaires. Ex: Dans le cas d'une période de pic d'appel, la manager expert a assez de recul pour savoir qu'il ne doit pas organiser d'atelier collaboratif sur cette période.

★★★★
Niveau : Fait référence

Savoir identifier ses collatéraux : autres MP de la direction et des autres directions.
Connaitre son équipe et lui fait confiance. Avoir confiance dans ses capacités à confier des responsabilités à ses collaborateurs.
Faire en sorte que son équipe soit autonome, savoir partager à son équipe ce qui est dans sa marge de manœuvre, ce qui est possible de faire en son absence, comment interagir avec son écosystème...
Peut accompagner et appuyer son RS si besoin : partage avec les autres RS, avec les autres managers des différents services, notamment quand il y a des messages importants à passer.

DONNER DU SENS

Définition de la compétence :

S'approprier et partager la stratégie, les enjeux et l'ambition du Groupe.

Décliner la stratégie du Groupe au niveau des missions de l'équipe.

Définir le périmètre d'actions des 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 collaborateurs dans l'atteinte des objectifs.

 Niveau : Initial	Transmet les informations de manière plutôt descendante, car est également en train d'appréhender tous les aspects du sens de ce qu'il fait. Est directif. Donner à chacun de ses collaborateurs des objectifs à atteindre et fait le point hebdomadairement ex : entretiens d'activité et de performance. S'appuie sur les MP experts ou référents, ou son RS si besoin afin de faire passer des messages à son équipe. Lors des points réguliers : savoir décrire les objectifs collectifs, l'importance des contributions individuelles et collectives en lien avec les enjeux stratégiques.
 Niveau : Opérationnel	Être capable d'expliquer les transformations/projets/messages aux collaborateurs, pour ceux qui sont plus importants il saura utiliser l'accompagnement mis à sa disposition (RS ou MP). Être capable de donner des exemples concrets à la transmission d'information, va la rendre plus vivante et être plus en confiance sur la propre connaissance de l'information. Solliciter régulièrement des feedbacks de ses collaborateurs sur leur compréhension des enjeux. Implique ses équipes dans l'analyse des résultats et leurs impacts. Devra développer son assurance et son pouvoir de conviction pour être à l'aise sur ces actions.
 Niveau : Maîtrisé	Être capable de recevoir le collaborateur qui a des questions ou des incompréhensions et pouvoir réexpliquer – de manière informelle au quotidien pour rassurer la personne ou apporter des précisions. Savoir et savoir expliquer le lien entre les résultats de la contribution de l'équipe et les verbatim clients et indicateurs stratégiques (par ex impact du nombre d'appels pris par l'équipe et le NPS client). Mobiliser l'équipe avec des animations, sur plusieurs services ou inter-équipe (l'équipe détermine les sujets qu'elle veut aborder) en co-construction.
 Niveau : Fait référence	Fait adhérer le sens de toute information et toute communication et délègue avec un travail en amont (projet pro, si veut être manager etc...) Être transparent sur toutes les communications qu'il peut avoir, pour les faire adhérer aux différents enjeux: entreprise, stratégie, lien personnel/professionnel... Dans le cas d'une transformation : savoir expliquer le déroulement, la raison, les objectifs qui en découleront, les expliquer... Accompagner les collaborateurs sur la mise en place des actions et de leurs objectifs.

ETRE CENTRE CLIENT

Définition de la compétence :

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.

Accompagner les 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.

 Niveau : Initial	Va partager les informations qu'il a reçu à ses collaborateurs, de manière claire et simple. Comprendre que le client est au cœur du quotidien, savoir récupérer les informations de retours clients, positifs ou négatifs. Pour organiser les actions à mener, va contacter les MP experts ou référents ou son RS. Savoir déterminer si son collaborateur dans sa pratique, répond aux attentes du client ex : mise en relation, services, conseils, empreinte relationnelle....
 Niveau : Opérationnel	Va commencer et oser faire participer les conseillers dans le cadre de référence. Il peut par exemple mettre en place des actions qu'on lui demande, débute sur la prise d'initiative. Organiser des auto-diagnostic car le MP sait que cela doit être fait mais est moins à l'aise sur les débriefs d'appels. Savoir débrief ses collaborateurs après un accompagnement pour faire prendre conscience du besoin du client (mise en relation, service et émotion), de sa capacité à y répondre et lui faire trouver les leviers pour l'améliorer. Partager dans les rdv collectifs les résultats NPS , les verbatim clients pour sensibiliser l'équipe et promouvoir les bonnes pratiques, donner le taux de grande satisfaction client.
 Niveau : Maîtrisé	Le manager expert a continuellement en tête l'impact des décisions qu'il peut prendre sur le client. En plus du partage des résultats NPS et verbatim, le MP expert va les exploiter pour en déduire des axes d'amélioration et de progrès. Dans les actions mises en place, lors de la proposition savoir faire des tests, prendre en compte les retours etc... Travailler avec ses collaborateurs sur ces axes par exemple en utilisant la méthode PDCA (plan, do, check, act). Prendre plus de recul sur le niveau de progression de l'équipe et sur l'accompagnement des collaborateurs, pouvoir accompagner MP de niveau basique.
 Niveau : Fait référence	Dans l'accompagnement de ses collaborateurs, faire travailler le conseiller sur la satisfaction client sur une prise de recul, de se mettre à la place du client, sur le ressenti du client. Chercher les résultats, savoir qui contacter, et partager les actions avec les autres services. Ex: Pour la mise en place d'un management visuels avec les services, penser au-delà et partager avec l'ensemble de la direction. Pouvoir assister pleinement RS et accompagner les niveaux Basiques et Connaisseur en cas de besoin. Piloter des actions d'améliorations satisfaction client, accompagner ses pairs sur tous les outils, de manière à ce que cela devienne naturel. Se proposer pour travailler à des chantiers de progrès ou des plans d'actions nationaux, voir même faire remonter des suggestions d'amélioration de parcours client .

PROMOUVOIR L'INNOVATION

Définition de la compétence :

Favoriser la veille des collaborateurs.

Encourager les prises d'initiative des 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.

Exemples d'illustration non exhaustifs : mettre en place un tableau blanc ou une boîte à idées, organiser des réunions dédiées, organiser des challenges, un partage de ressources dans teams, des participations à des salons, etc.

 Niveau : Initial	Se poser la question du domaine dans lequel il est possible d'innover, les méthodes travail, quel degré d'autonomie représente l'innovation et jusqu'où il est possible d'aller quand on aborde l'innovation. S'avoir s'appuyer sur les niveaux expert ou référent, mais encore avoir besoin qu'on lui indique une marche à suivre. S'informer et échange avec l'expert et le référent, va chercher des infos. Solliciter ses collaborateurs (individuellement ou collectivement) pour trouver des solutions par exemple : dans le cas d'irritants, d'écarts de performance ou éléments de blocage...
 Niveau : Opérationnel	Rendre les réunions avec ses collaborateurs plus participatives et encourage les collaborateurs à sortir du cadre de référence avec l'accord de la hiérarchie. Développer sa prise de recul, proposer des actions à son équipe pour favoriser l'autonomie : encourager la prise d'initiative, les accompagner lorsqu'ils proposent des innovations et sa mise en place.
 Niveau : Maitrisé	Impliquer ses conseillers pour favoriser l'innovation, laisser intervenir les collaborateurs (du référent technicien ou commercial) et encourager leurs propositions. Connaitre les différentes techniques d'innovation, et savoir laquelle utiliser ou qui solliciter pour l'utiliser avec son équipe en fonction du besoin. Pouvoir aller au-delà de la proposition, identifier l'attendu de l'innovation, identifier la faisabilité de la proposition et les actions qui en découlent.
 Niveau : Fait référence	Être ouvert à de nouvelles pratiques managériales. Être capable de laisser les rênes à l'équipe Dans la prise de recul et de l'expérimentation en terme d'innovation, expérimenter au-delà de son service, avoir une vision plus large. Partage des pratiques extérieures, se former à des nouvelles techniques d'innovation (facilitation de groupe par ex : en plus de la Yellow belt ou parlonZen) Dans l'animation envers les collaborateurs, maintenir l'envie de sortir le cadre de référence, et maintenir l'envie de proposer des innovations.

RECONNAITRE

Définition de la compétence :

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 collaborateurs

 Niveau : Initial	Commencer à valoriser ses collaborateurs, travailler sur l'identification de ce qui est à valoriser chez le collaborateur et pas seulement ce qui est à améliorer. Commence par utiliser les moyens de valorisation en s'appuyant sur des faits observés ou quantifiés. Se poser la question de la reconnaissance ex: à quel moment apporter une reconnaissance au collaborateur, quels sont les moyens mis à sa disposition, quelles pratiques sont à mettre en avant. Savoir aller chercher l'information auprès du MP expert ou référent.
 Niveau : Opérationnel	Prendre plus d'assurance sur la valorisation des collaborateurs tout en continuant de s'appuyer sur l'expert ou le référent surtout pour savoir quand et comment valoriser le collaborateur. Arriver à reconnaître la progression de ses collaborateurs de manière générale. Passer par les canaux mis à sa disposition (oral, mail, teams) pour communiquer avec l'équipe et son collectif. Organiser régulièrement des feedbacks ascendants (pour solliciter l'avis des collaborateurs), et prendre en compte les informations reçues dans les échanges individuels ou collectifs.
 Niveau : Maîtrisé	Pouvoir être suffisamment assertif pour faire un feedback au collaborateur au fil de l'eau (par l'attention qu'il lui porte au quotidien) sans attendre un rendez-vous planifié. Lors de l'analyse de la progression du collaborateur, peut identifier les grandes étapes que parcourt le collaborateur pour arriver à cette progression. Savoir identifier les points forts et axes d'amélioration, savoir prioriser un axe d'amélioration, et prendre conscience que toutes les améliorations ne sont pas possibles en même temps. Pouvoir toujours identifier au moins un point fort pour valoriser le collaborateur. Lors des échanges avec les collaborateurs, savoir les laisser s'exprimer et partager ses besoins. Pouvoir par la suite, suivre la situation et mettre en place des plans d'action. Discerner quels termes utiliser, et savoir identifier si le collaborateur préfère une reconnaissance individuelle ou collective.
 Niveau : Fait référence	Être le sponsor de son collaborateur : Proposer des dispositifs de vivier, une intervention de son collaborateur méritant dans une instance codir etc... Savoir fournir des explications concernant ses modes de reconnaissance. Prendre une vision plus large par exemple au niveau du Centre financier ou de la direction. Savoir adapter ses modes de reconnaissance aux besoins et à la progression du collaborateur.

RESPONSABILISER

Définition de la compétence :

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

 Niveau : Initial	Donner certains objectifs aux collaborateurs. Commence à déléguer et à responsabiliser mais doit encore monter en autonomie. Savoir qu'il peut s'appuyer sur MP niveaux experts et référents, notamment pour identifier comment il peut responsabiliser ses collaborateurs.
 Niveau : Opérationnel	Vérifier plus l'atteinte des objectifs de manière plus récurrente. Plus déléguer et plus responsabiliser. Partage les informations reçues à son équipe. Suivre les informations et indicateurs de la veille. Instaurer dans son équipe, une culture du droit à l'erreur, de confiance vis-à-vis du manager et des autres membres de l'équipe pour se proposer pour porter par ex un groupe de résolution de problème ou prendre la parole en brief.
 Niveau : Maîtrisé	Avoir une vigilance concernant sur le suivi : objectifs communs lors des EA , suivi des collaborateur, suivi de l'atteinte des objectifs. Piloter et suivre les indicateurs de la veille de l'équipe Être transparent dans ses actions, décisions et postures : pour rendre collaborateurs acteurs et responsables par rapport à leurs connaissances et informations. Communiquer aux collaborateur ses propres enjeux (ceux du MP), ses responsabilités et missions.
 Niveau : Fait référence	Utiliser le brief quotidien, pour faire en sorte que l'équipe soit capable de faire seule en cas de besoin (si les rôles sont bien définis, si le brief est bien fait etc...) Avoir une vision plus large aller au-delà de son service, peut partager et faire partager avec d'autres services.

ACHETEUR

35701 / IV.A

- Analyse du besoin Client / Partenaire / Collaborateur
- Connaissance de Marché et pilotage 360 du fournisseur
- Coopération et Ouverture
- Négociation Achats
- Orientation résultats

ANALYSE DU BESOIN CLIENT / PARTENAIRE / COLLABORATEUR

Définition de la compétence :

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.

 Niveau : Initial	Offre de service : Avoir connaissance du catalogue de la filière Achats. Comprendre le besoin client dans un environnement client. Compréhension du besoin client : Avoir de l'intérêt pour ce qu'on achète. S'assurer qu'un cahier des charges est existant. Etudier un budget.
 Niveau : Opérationnel	Offre de service : Connaître l'offre de service. Avoir des connaissances techniques sur les produits achetés. Estimer la temporalité du besoin. Compréhension du besoin client : Organiser les réunions avec les clients pour comprendre leurs besoins Être capable de comprendre le besoin par rapport à ce qu'il y a comme offres en catalogue (comparer, analyser, projeter). S'assurer que le budget est correctement évalué par le client interne.
 Niveau : Maîtrisé	Offre de service : Regarder comment l'offre de service existante permet de répondre à un besoin en particulier. Faire évoluer les offres pour répondre aux besoins. Être en veille sur les innovations du marché et anticiper ses évolutions (méthodes d'achats, matériel acheté). Compréhension du besoin client : Accompagner les "experts" dans la définition de leurs besoins sans se substituer à eux. Challenger les cahiers des charges : clarté, KPI , distinctions demandés aux fournisseurs pour les évaluer sur les prestations demandées. Accompagner les clients dans la conception et la rédaction des dépenses achats en se projetant sur plusieurs années et en vérifiant que le budget prévisionnel sur chaque année puis le budget global sont réalistes et réalisables.
 Niveau : Fait référence	Offre de service : Capacité à apporter des éléments externes qui permettent d'orienter une décision. Autonomie dans la gestion des grandes entreprises, des prestataires importants au niveau national et international pouvant exercer une certaine influence (flexibilité, adaptation et réajustement). Respecter les règles de la commande publique et l'impératif d'avoir un critère RSE. Faire de la pédagogie et rappeler le cadre de l'entreprise. Intervenir sur des marchés internationaux avec de gros acteurs nécessitant une prise de hauteur devant les grandes sociétés. Compréhension du besoin client : Re-contextualiser de façon précise le besoin client. Bien comprendre le besoin d'où vont découler les critères de choix pour définir les prestataires (critères techniques et critères financiers). Proposer des critères aux prescripteurs, en veillant à ne pas être discriminant sur le marché. Co-construire les critères avec le client qui valide la proposition.

CONNAISSANCE DE MARCHÉ ET PILOTAGE 360 DU FOURNISSEUR

Définition de la compétence :

Etre en veille sur le marché et animer le panel fournisseurs de telle sorte à anticiper les évolutions et identifier les opportunités permettant d'augmenter la performance de l'achat dans la durée.

 Niveau : Initial	Connaissance des marchés : S'inscrire aux newsletters sur le marché ciblé. Fournisseurs : Connaître les noms des différents fournisseurs du marché ciblé.
 Niveau : Opérationnel	Connaissance des marchés : Lire les newsletters. Participer à des webinaires pour s'informer. Fournisseurs : Identifier les différents services proposés par les fournisseurs sur les marchés.
 Niveau : Maîtrisé	Connaissance des marchés : Être en veille sur les aspects techniques : la digitalisation, les métiers en tension. Suivre le cours de l'inflation. Apporter des conseils aux clients en interne pour garantir la performance globale. Fournisseurs : Aller à la rencontre des fournisseurs sur les salons ou provoquer des rencontres pour: échanger, poser des questions. Etre capable de comprendre les impacts des offres sur la production de La Poste : sur les coûts, sur les process, sur l'organisation de la production, sur l'organisation du travail ou autre en fonction des achats.
 Niveau : Fait référence	Connaissance des marchés : Réussir à faire des combinaisons avec des plans d'adaptation. Savoir présenter un projet et argumenter auprès de différents interlocuteurs. Répartir les risques pour permettre de répondre aux objectifs de performance, tout en tenant compte du contexte. Fournisseurs : Faire des référencements en investiguant les marchés nationaux et internationaux. Être en veille sur les rachats et les fusions des fournisseurs. Aller à leurs rencontres pour se tenir informer des évolutions à venir. Contacter régulièrement le panel pour connaître leur santé économique. Rencontrer régulièrement ses fournisseurs avec qui on est en contrat mais aussi les autres. Faire du sourcing pour être en conseil auprès des clients internes.

COOPERATION ET OUVERTURE

Définition de la compétence :

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. Être ouvert(e) d'esprit et curieux(se) au sein de son environnement

 Niveau : Initial	Process Com : Connaitre la méthode Process Com. Ouverture : Aller à la recherche des informations. Poser des questions. Demander de l'aide. Adopter une posture d'écoute active. Être capable de reformuler. Faire preuve de curiosité.
 Niveau : Opérationnel	Process Com : Comprendre les différents cas et les grandes catégories de Process Com. Ouverture : Construire des réseaux internes. Être intégrés aux communautés métiers (réunions, TEAMS, SharePoint).
 Niveau : Maîtrisé	Process Com : Identifier les leviers pour faire évoluer les échanges et adapter sa posture à son interlocuteur. Ouverture : Faire des propositions aux clients. Maîtriser les outils .COM1 (Teams et SharePoint). Préparer et diffuser des présentations de projets réalisés. Faire converger les objectifs et les timings.
 Niveau : Fait référence	Process Com : Montrer à l'autre son propre fonctionnement pour aboutir à un accord. Ouverture : Partager ses résultats et ses pratiques avec la direction des Achats. Être capable d'identifier les personnes qui ont un même besoin au sein du Groupe pour faire de la mutualisation. Partir avec des contrats les plus larges possibles. Mener une seule négociation pour un plus grand nombre. Convaincre les personnes de travailler ensemble.

NEGOCIATION ACHATS

Définition de la compétence :

Conduire une négociation dans un objectif de résultat, en sachant adapter ma posture selon les enjeux associés.

Savoir élaborer différents scénarios pour rester sur la ligne définie

 Niveau : Initial	Techniques de négociation : Connaître les techniques de négociation sans les appliquer. Capacité à aller négocier les éléments tarifaires en ayant identifié le minimum ou le maximum. Calculer des moyennes. Négociations techniques : Connaissance des éléments juridiques contractuels. Si des contrats d'application sont négociés dans le cadre de viviers, vérifier que les tarifs appliqués dans le cadre de la consultation sont bien ceux prévus aux contrats cadres. Négociations contractuelles : Partir d'une base dans un référentiel des prix et rester dans les limites des grilles. Être rigoureux dans la saisie et la comparaison des prix.
 Niveau : Opérationnel	Techniques de négociation : Connaître les techniques de négociation mais les maîtriser partiellement. Avoir connaissance des différents impacts des négociations sur l'organisation de l'entreprise, au-delà de l'aspect tarifaire. Négociations techniques : Conserver l'offre proposée. Avoir une posture permettant d'éviter que les candidats s'alignent sur un prix tout en les challengeant. Aller chercher le meilleur dans ce que les candidats proposent. Négociations contractuelles : S'assurer que, dans le cas des contrats cadres, ce qui est négocié n'engage pas de façon plus large dès que l'on déroge aux clauses contractuelles type.
 Niveau : Maîtrisé	Techniques de négociations : Adapter la façon de négocier en faisant des combinaisons dans la durée. Connaître l'état du marché et en avoir une vision dynamique. Négociations techniques : Eviter les surcoûts. Analyser une chaîne de valeur en la décomposant. Négociations contractuelles : Travailler en binôme avec le juriste et/ou avec le client interne/ le prescripteur. Identifier le candidat à retenir et favoriser l'aboutissement avec celui-ci.
 Niveau : Fait référence	Techniques de négociation : Utiliser différentes techniques en fonction des interlocuteurs et en mixant des bouts de techniques les unes avec les autres pour atteindre son objectif. Faire des benchmarks des meilleures pratiques. Négociations techniques : Mettre en place une stratégie de négociations sur la partie financière grâce une idée des prix pratiqués par le marché. Négociations axées sur les prix et sur les temps passés pour les prestations intellectuelles. Bonne connaissance des différentes structures de coûts. Négociations contractuelles : S'appuyer sur les expertises collectives (juristes, équipe Achats, category manager, directeur achats) pour maîtriser et partager ses positions en plaçant les enjeux aux bons endroits.

ORIENTATION RESULTATS

Définition de la compétence :

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.

 Niveau : Initial	Connaissance de l'environnement : Connaître son écosystème. Suivi des indicateurs : Avoir connaissance des objectifs chiffrés et mettre en œuvre un plan d'action pour les atteindre. Poursuivre des résultats assignés.
 Niveau : Opérationnel	Connaissance de l'environnement : Respecter les objectifs de délais et de communication. Connaître les clauses RSE de la commande publique. Suivi des indicateurs : Calculer le pourcentage de gains. Matérialiser le pourcentage de gains dans les outils prévus. Être capable de faire des gains dans la négociation. Envoyer le questionnaire de satisfaction aux clients internes.
 Niveau : Maîtrisé	Connaissance de l'environnement : Faire progresser son fournisseur pour faire progresser l'entreprise. Mener une Revue de fournisseurs pour se tenir informé. Suivi des indicateurs : Suivre un contrat en faisant des bilans de mi-périodes et annuels. S'assurer que la prestation se déroule correctement et répond aux attentes. Suivre la consommation du contrat pour anticiper les consultations à venir. Être capable d'éviter les hausses dans les négociations.
 Niveau : Fait référence	Connaissance de l'environnement : Veiller à ce que le prescripteur donne toutes ses chances aux fournisseurs avant de dénoncer un contrat via une évaluation détaillée et en accordant le temps nécessaire aux fournisseurs de faire leurs preuves. Veiller à l'image de l'entreprise pour que les fournisseurs continuent de répondre aux besoins. Conserver une dynamique concurrentielle tout en respectant les règles de la commande publique. Être capable de mettre le fournisseur dans un plan d'actions pour atteindre les objectifs avec coconstruction avec le prescripteur. Mesurer l'impact sur l'écosystème du Groupe lors de la signature d'un contrat. Suivi des indicateurs : Anticiper les conséquences, les prévoir et les accompagner dans le cadre d'une stratégie. Communiquer sur ses résultats devant la Direction de la filière. Mesurer la satisfaction des clients internes tout en respectant les process et les contraintes juridiques.

ASSISTANT DE SERVICE SOCIAL

37476 / III.3

- Accompagnement
- Analyse et discernement
- Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité
- Culture du changement et de l'innovation
- Prévention, santé, sécurité et bien-être au travail

ACCOMPAGNEMENT

Définition de la compétence :

Savoir utiliser les techniques et outils nécessaires à l'accompagnement individuel, personnalisé et/ ou collectif (conduite d'entretiens, atelier, etc.) sur les dimensions sociales ou professionnelles.

 Niveau : Initial	Maitriser les techniques de conduite d'entretien (écoute active, reformulation...). Répondre aux sollicitations des postiers et des managers dans le respect du secret professionnel. Mettre en place un plan d'action adapté et personnalisé en tenant compte de la situation personnelle et professionnelle du postier. Savoir rechercher les informations et se saisir des outils/ dispositifs d'action sociale (internes et externes). Savoir orienter vers les partenaires internes et externes. Savoir solliciter du conseil technique auprès de ses pairs et de sa hiérarchie.
 Niveau : Opérationnel	Maitriser et mettre en place les techniques d'animation collective (réunion d'information, groupe de travail, ateliers ...). Mettre en place les conditions pour agir auprès d'un collectif de travail en fonction des problématiques rencontrées : permanences,, rencontre avec les managers...
 Niveau : Maitrisé	Argumenter les préconisations/actions répondant aux problématiques rencontrées par les postiers en tenant compte des contraintes de l'environnement de travail.
 Niveau : Fait référence	Être capable d'accompagner des situations particulièrement sensibles ou à fort enjeu. Savoir transmettre les compétences et la posture attendue d'assistant social en entreprise.

ANALYSE ET DISCERNEMENT

Définition de la compétence :

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.

 Niveau : Initial	Mettre à plat et évaluer une situation dans sa globalité en tenant compte de la situation personnelle et professionnelle. Assurer une prise en charge psycho-sociale de premier niveau auprès du collaborateur (écouter, gérer les émotions, rassurer, orienter...) Savoir identifier les personnes sur lesquelles s'appuyer ou susceptibles d'agir dans ce cadre.
 Niveau : Opérationnel	Analyser une situation en prenant en compte la dimension émotionnelle de la difficulté, le contexte dans lequel l'événement survient et les ressources de l'environnement de travail. Être capable d'intervenir auprès d'un collectif de travail (cellule d'écoute) et/ou de l'équipe managériale dans le cadre de situations sensibles (agression, décès, accident grave...). rendre compte de son analyse et des actions entreprises dans le respect de la déontologie du métier d'AS. Donner du sens aux évolutions (posture de neutralité).
 Niveau : Maîtrisé	Participer à l'évaluation pluridisciplinaire d'une situation individuelle ou de l'impact d'un projet en mettant en perspective la situation, en prenant le recul nécessaire pour intégrer les autres points de vue, et en dégagant les points essentiels.
 Niveau : Fait référence	Proposer des actions préventives qui s'inscrivent dans la durée. Initier des travaux d'observation sociale permettant d'éclairer l'entreprise sur les préoccupations rencontrées par les postiers, pour mieux les comprendre et les prendre en compte dans le cadre de la politique RH.

CONNAISSANCE DES REGLES D'HYGIENE ET DE SECURITE

Définition de la compétence :

Appliquer, transmettre ou faire respecter les consignes spécifiques et générales à son poste de travail. Signaler à sa hiérarchie les situations de travail dangereuses et les problèmes de sécurité. Utiliser les moyens de locomotion dans le respect des normes d'utilisation.

 Niveau : Initial	Connaître les dispositifs et la réglementation pour répondre aux demandes des postiers. Savoir orienter vers les partenaires internes et/ou externes en complément des actions mises en place par l'AS.
 Niveau : Opérationnel	Être capable d'identifier des situations de tensions/ à risque, de les objectiver et de les faire connaître aux managers/RH dans le respect du secret professionnel. Apporter son analyse pour aider les managers/ RH à la définition de plan d'actions ou à la prise de décision.
 Niveau : Maîtrisé	Savoir argumenter et faire preuve de conviction/influence et d'assertivité dans des situations non consensuelles ou à forte charge émotionnelle. Conseiller les managers sur les actions à mener en tenant compte des enjeux individuels et collectifs et en faisant valoir son analyse dans des instances (CHSCT, cellules de crise, Comité territorial de prévention des incivilités...).
 Niveau : Fait référence	S'affirmer comme une personne ressource auprès des managers et RH dans la gestion de situations particulièrement difficiles (aide à la préparation ou au débrief d'entretiens complexes).

CULTURE DU CHANGEMENT ET DE L'INNOVATION

Définition de la compétence :

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.

 Niveau : Initial	Connaître, et utiliser les outils à disposition dans l'entreprise, pour améliorer et enrichir ses méthodes de travail. Saisir ses données dans le SI AS et savoir l'utiliser pour mettre en lumière les points saillants à travailler. Savoir retrouver et partager les informations sur les espaces collaboratifs.
 Niveau : Opérationnel	S'intéresser à l'actualité numérique de l'entreprise pour connaître et comprendre les évolutions numériques et se les approprier. Avoir une bonne connaissance et une maîtrise des outils/applications externes à l'entreprise qui peuvent faciliter les réponses apportées aux postiers. Proposer de nouvelles modalités de travail préservant le lien avec les postiers. S'impliquer dans le déploiement des nouveaux dispositifs solidaires développés dans le cadre de la politique RH. Interroger ses pratiques et les possibilités d'innover dans le cadre de ses missions. S'ouvrir et être attentif aux évolutions du métier et savoir partager ses réflexions avec ses pairs.
 Niveau : Maîtrisé	Proposer et encourager ses pairs dans l'utilisation de nouveaux outils de travail pour améliorer/optimiser la réalisation de certaines tâches. Promouvoir le déploiement de nouveaux dispositifs en démontrant à ses pairs le bien fondé d'y recourir. Repérer des nouveaux besoins pour faire évoluer les politiques RH.
 Niveau : Fait référence	Interroger et faire évoluer les usages en respectant la déontologie du métier et en tenant compte de ses évolutions (formation initiale). Etre force de proposition de nouvelles actions du service social permettant d'accompagner la transformation de l'entreprise. Préconiser des pistes d'actions pour répondre à des préoccupations émergentes dans l'entreprise et ou sur des sujets sociétaux.

PREVENTION, SANTE, SECURITE ET BIEN-ETRE AU TRAVAIL

Définition de la compétence :

Connaître et savoir évaluer les risques professionnels (physiques et psychosociaux). Etre capable de proposer, prioriser et mettre en ?uvre les actions de prévention adaptées. Assurer la sensibilisation, le conseil, l'expertise sur ces sujets auprès de toutes les parties prenantes.

 Niveau : Initial	Avoir les connaissances socles sur ce que sont les risques psychosociaux, et le risque d'addictions, comment les prévenir et comment intervenir en tant qu'AS lorsqu'une situation se manifeste. Savoir orienter et trouver les relais pour accompagner un postier confronté à une problématique d'addictions. Etre capable différencier ce qui relève de la prévention primaire, secondaire ou tertiaire.
 Niveau : Opérationnel	Etre capable de repérer les situations de tensions ou de stress collectives ou individuelles ou à risque (addictions, risque psycho social...). Animer des actions de sensibilisation sur des sujets de prévention (addictions, harcèlement...). Savoir conseiller le manager et l'équipe de travail dans leur action auprès d'un collaborateur en risque (addictions par exemple). Contribuer à l'analyse des causes des situations collectives de stress en animant un groupe de travail et/ou participant à des réunions pluridisciplinaires. Savoir partager son analyse des situations à risques avec les bons interlocuteurs en mettant en évidence les actions qui seront les plus efficaces (prévention primaire).
 Niveau : Maitrisé	Être capable de faire des propositions opérationnelles intégrant les enjeux et la stratégie de l'entreprise. Savoir argumenter les préconisations/actions auprès des décideurs. Conseiller les managers sur la priorisation, les modalités et le suivi des actions à mener.
 Niveau : Fait référence	Être force de proposition et/ou concourir à l'élaboration et à l'évaluation des méthodes/dispositifs de prévention. Savoir initier et élaborer des notes d'observation sociale pour enrichir la politique RH de l'entreprise.

ASSISTANT(E) DE DIRECTION

35347 / III.3

- Adaptabilité
- Coopération et ouverture
- Expression orale et écrite
- Orientation client
- Travail et outils collaboratifs

ADAPTABILITE

Définition de la compétence :

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 événements imprévus, et adapter son comportement à la situation.

 Niveau : Initial	Evolution de l'environnement : S'intéresser aux nouveaux outils et aux nouvelles procédures internes. Gestion des imprévus : Adapter un agenda aux imprévus (RDV annulé, urgence...) Conserver son calme lors de l'annonce d'un imprévu.
 Niveau : Opérationnel	Evolution de l'environnement : Comprendre les enjeux de l'entité à laquelle on est rattachés. Identifier des points d'amélioration dans le fonctionnement de l'entité. Gestion des imprévus : Prévoir des scénarios d'imprévus pour anticiper les situations. Identifier les difficultés impondérables et les difficultés pondérables.
 Niveau : Maîtrisé	Evolution de l'environnement : Faire des propositions d'évolution, d'optimisation. Trouver des solutions en sortant de son écosystème. Être autonome lors de nouvelles situations. Gestion des imprévus : Modifier l'agenda de son directeur ou de son interlocuteur pour trouver des solutions. Planifier de nouvelles dates lors du report de rendez-vous ou d'autres événements. Organiser les déplacements à l'extérieur et anticiper les événements externes (grèves, intempéries, ...).
 Niveau : Fait référence	Evolution de l'environnement : Impulser et piloter une transformation / un changement. Trouver les solutions en construisant par soi-même (outils, modes opératoires...) Gestion des imprévus : Anticiper les événements externes autant que possible. S'organiser et réajuster pour garantir les intérêts de son/ses directeur(s). Être pédagogue lors des échanges avec les interlocuteurs.

COOPERATION ET OUVERTURE

Définition de la compétence :

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.

 Niveau : Initial	Travail d'équipe : Identifier les différents interlocuteurs de son entité (contrôleur de gestion...) Être facilement identifiable et localisable en ayant son nom écrit devant son bureau. Diffusion d'informations : Identifier les besoins et les impératifs des directeurs. Être à l'écoute des différentes informations.
 Niveau : Opérationnel	Travail d'équipe : Créer des conditions de la coopération chez autrui en étant soi-même ouvert. Diffusion d'informations : Diffuser des informations sur sollicitation de son/ses directeur(s).
 Niveau : Maîtrisé	Travail d'équipe : Installer des modes de fonctionnement positifs (retour positif , gratification...) Prendre une dimension de catalyseur lors de tensions. Orienter ses interlocuteurs dans leur écosystème. Diffusion d'informations : Favoriser la coopération entre ses interlocuteurs. Être à l'initiative de coopérations entre ses interlocuteurs.
 Niveau : Fait référence	Travail d'équipe : Apporter de la valeur ajoutée lors d'une sollicitation. Débloquer des situations grâce à une posture de médiateur. Rassurer et donner confiance à ses interlocuteurs. Faciliter proactivement le quotidien des équipes. Diffusion d'informations : Être reconnu par ses interlocuteurs comme un soutien lors de questionnements techniques (ex. : Excel) ou non techniques (ex. : animation de réunion).

EXPRESSION ORALE ET ECRITE

Définition de la compétence :

Savoir s'exprimer aussi bien à l'écrit qu'à l'oral manière claire et compréhensible, avec un vocabulaire adapté à l'interlocuteur et au contexte professionnel et selon le canal de communication

	Expression orale : Décliner une proposition avec tact. S'exprimer avec un registre adapté à son interlocuteur. Préparer ce qui va être dit pour que l'échange soit fluide.
Niveau : Initial	Expression écrite : Respecter les règles de politesse dans chaque mail envoyé. Différencier les mails en fonction des interlocuteurs. Respecter les normes de mise en forme professionnelle.
	Expression orale : Exposer une idée devant un groupe. Orienter une décision lors d'un échange et ou d'une réunion.
Niveau : Opérationnel	Expression écrite : Respecter la charte graphique du Groupe. Expliquer une décision ou un positionnement de façon précise et compréhensible par tous.
	Expression orale : Parler avec aisance et assurance devant un groupe. Réussir à s'affirmer face à ses interlocuteurs. Déterminer l'information recherchée avant une prise de parole en réunion ou lors d'un appel.
Niveau : Maîtrisé	Expression écrite : Produire des écrits synthétiques et des comptes rendus. Être en capacité d'apporter de la valeur ajoutée. Intégrer le travail hybride (réunions mixant présentiel et distanciel,...). Construire des modèles de courrier. Savoir rédiger des informations (articles sur Yammer ou autres...).
	Expression orale : Convaincre par une présentation construite et argumentée. S'exprimer lors d'un CODIR pour faire des relances sur des sujets. Formuler des questions claires, simples et efficaces aux directeurs.
Niveau : Fait référence	Expression écrite : Proposer des reformulations. Donner les informations clés lors de l'envoi d'un mail (deadline, qui doit répondre, durée des rdv, lieu des rdv ...). S'assurer que l'on a bien compris les demandes et que les réponses apportées sont en adéquation.

ORIENTATION CLIENT

Définition de la compétence :

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.

 Niveau : Initial	Gestion des interlocuteurs : Apporter une réponse par mail, par téléphone ou en direct à des clients internes et externes. Répondre à l'oral dans un registre adapté à son interlocuteur ; Satisfaction du/des directeur(s) : Poser des questions à son/ses directeur(s) pour identifier les besoins (contraintes horaires, préférences de transports, types d'hôtels...).
 Niveau : Opérationnel	Gestion des interlocuteurs : Avoir une posture accueillante envers ses interlocuteurs en prenant de leurs nouvelles ou en anticipant leurs besoins. Construire du lien avec les différents interlocuteurs pour être identifié et sollicité. Satisfaction du/des directeur(s) : Être proactif dans les connexions qui peuvent être faites entre les personnes ou les sujets. Intégrer les informations recueillies dans l'organisation de l'agenda.
 Niveau : Maîtrisé	Gestion des interlocuteurs : Avoir connaissance d'éléments appartenant à la stratégie. Simplifier les échanges par mail en favorisant les informations concises et essentielles. Satisfaction du/des directeur(s) : Comprendre les besoins de ses interlocuteurs. Protéger son manager des sollicitations nombreuses et variées. Prioriser les demandes de rendez-vous. Faire preuve de flexibilité pour modifier les agendas même à la dernière minute.
 Niveau : Fait référence	Gestion des interlocuteurs : Orienter les collaborateurs vers les bons outils (digitaux, matériaux...). Être bien identifié dans l'environnement et à l'aise dans l'écosystème. Satisfaction du/des directeur(s) : Suggérer des RDV ou des connexions avec certains interlocuteurs. Anticiper la préparation de l'agenda sur les instances récurrentes 6 mois à l'avance. Apporter de l'information grâce à son réseau pour soumettre des préconisations à son/ses directeur(s).

TRAVAIL ET OUTILS COLLABORATIFS

Définition de la compétence :

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.

	Savoir utiliser .Com1 (forms, sharepoint...).
Niveau : Initial	Maîtriser les logiciels de base : Outlook, Excel, Word et PowerPoint. Echanger via Teams et par mail.
	Connaitre et utiliser les usages office 365 (Teams, Forms – Sharepoint, Outlook, dossiers partagés...).
Niveau : Opérationnel	Utiliser le répertoire partagé. Mettre à jour des tableaux de suivi. Mettre en forme des lettres ou des présentations.
	Promouvoir , expliquer et rendre accessible les outils collaboratifs. Partager son savoir-faire.
Niveau : Maîtrisé	Créer une Teams, déposer des documents et partager des informations avec des groupes dédiés. Accompagner les équipes dans l'appropriation des outils digitaux.
	Répondre à des questions techniques, y compris pour des pratiquants habituels.
Niveau : Fait référence	Être identifié comment relais de .COM1 auprès des équipes et des directeurs.

CONTROLEUR DE GESTION OPERATIONNEL

35709 / IV.A

- Analyse de la performance et de la rentabilité
- Analyse et discernement
- Appui et Conseil
- Contrôle de gestion
- Orientation résultats

ANALYSE DE LA PERFORMANCE ET DE LA RENTABILITE

Définition de la compétence :

Analyser la performance d'un projet à un instant t (analyse et contrôle des coûts, des données budgétaires réalisées vs prévisionnelles, du Cash Flow, analyse d'un compte de résultats, calcul de coûts unitaires, calcul de prix de revient...) et optimiser sa rentabilité à moyen et long terme (gestion prévisionnelle et estimation des coûts, scénarios prédictifs, simulation d'impacts, résultats prospectifs, etc.)

 Niveau : Initial	Performance : Connaitre les données produites par sa branche / sa filière / son entité. Être capable d'utiliser un outil pour calculer la performance économique du projet (maquette OSE).
 Niveau : Opérationnel	Rentabilité : Calculer des coûts de revient. Connaître la logique de rentabilité projet (cash-flow). Identifier à date les économies sur les différents types de charge suivi de projet. Être capable de faire une maquette économique : dépenses, entrées...
 Niveau : Maîtrisé	Performance : S'appuyer sur le collectif pour bâtir une stratégie permettant de rentabiliser un projet. Communiquer sur l'atteinte des objectifs ou non en termes de résultats.
 Niveau : Fait référence	Rentabilité : Assurer le suivi des différentes activités de l'établissement pouvoir dire si un projet est rentable ou non. Constater les différents états d'avancement des objectifs en termes de résultats. Expliquer à un responsable pourquoi une donnée budgétaire du contrat d'objectifs n'est pas réalisée et comment rectifier une trajectoire lors d'instances récurrentes (COPIL, CODIR, autres...)
	Performance : Être en mesure de suivre le projet et de veiller à rester dans les projections attendues si le réel s'en éloigne. Identifier les ressources à déployer et les charges permettant d'assurer la rentabilité.
	Rentabilité : Faire des reprévisions. Recalculer l'estimé d'un résultat. Être capable de suivre et de faire un suivi sur la rentabilité attendue par rapport à la rentabilité réelle.
	Performance : Faire des prospectives pour simuler des impacts de décisions. Soutenir un responsable qui doit présenter un suivi du projet avec les écarts, les économies, les imprévus. Mener des études de rentabilité sur des projets, sur des achats, sur des investissements ...
	Rentabilité : Communiquer sur ce que les reprévisions vont induire. En cas de reprévision dégradée, trouver les ressources pour revenir à l'équilibre. Être capable de faire un retour sur expérience sur la rentabilité.

ANALYSE ET DISCERNEMENT

Définition de la compétence :

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.

 Niveau : Initial	Compréhension du contexte : Connaître et identifier les leviers entraînant un résultat bon ou mauvais. Savoir-faire un arbre des causes en identifiant les différents éléments à intégrer puis déterminer les sujets qui posent problème en listant les charges. Analyse des écarts : Comprendre l'impact d'un coût unitaire. Faire une analyse la plus complète possible des résultats mensuels en termes d'écart et identifier les lignes sur lesquelles ça ne va pas.
 Niveau : Opérationnel	Compréhension du contexte : Faire du lien entre les éléments de l'arbre des causes pour produire une analyse et nommer les éléments impactant positivement ou négativement les résultats. Exposer des éléments factuels. Identifier les différentes instances au sein desquelles intervenir. Analyse des écarts : Connaître les volumétries existantes dans l'établissement. Chiffrer les éléments en écart négatif ou en écart positif pour permettre au responsable de savoir sur quel levier agir. Analyser des chiffrages à présenter devant le CODIR.
 Niveau : Maitrisé	Compréhension du contexte : Coopérer avec les Managers et les RH dans le suivi de gestion des coûts. Avoir un esprit critique et constructif à la fois en sachant mettre le doigt sur ce qui fait mal via des données chiffrées tout en analysant et en proposant des axes d'amélioration. Analyse des écarts : Lier les causes d'un dysfonctionnement à un levier d'action pour produire un plan d'actions apportant une réponse à chaque dysfonctionnement. Expliquer un point d'alerte sur une ligne d'un tableau et présenter une projection. S'appuyer sur des données factuelles (graphiques, tableau, courbes) pour rendre les résultats visuels pour les opérationnels.
 Niveau : Fait référence	Compréhension du contexte : Rendre visible les priorités d'un plan d'actions. Savoir communiquer et promouvoir la mise en œuvre d'un plan d'actions pour aboutir à un résultat. Faire référence auprès de son responsable pour garantir le retour à la trajectoire. Analyse des écarts : Produire des appréciations et des arguments permettant d'approfondir les sujets "à risque". Partager l'analyse et aller chercher des solutions au-delà du périmètre opérationnel si le retour à la trajectoire ne se passe pas comme prévu. Trouver des mesures innovantes pour revenir à la trajectoire.

APPUI ET CONSEIL

Définition de la compétence :

Apporter un conseil de qualité au client dans une logique de satisfaction et de fidélisation.

 Niveau : Initial	Connaissance des enjeux de gestion : Apprendre à connaître et à tisser des relations avec le directeur de l'entité, ses N-1 et les membres de CODIR. Prendre connaissance de l'ensemble des outils. Connaître la définition d'un projet rentable et l'impact des coûts. Soutenir la production : Concevoir des supports de présentation classiques (présentation Power Point). Présenter des informations simples pour diffuser la culture de gestion auprès de l'établissement / des établissements. Présenter et expliquer des termes et codes à appréhender : PTR, PTNR, rentabilité.
 Niveau : Opérationnel	Connaissance des enjeux de gestion : Présenter des données à des responsables de façon illustrée et en adaptant sa posture en fonction de l'interlocuteur. Adapter les thèmes en fonction des entités : gestion de la force de travail, objectifs en terme de budget pour des temps de convivialité, budget parc de véhicules, sinistralités... Soutenir la production : Alerter sa hiérarchie en cas de dérive sur un secteur et apporter des solutions lorsqu'une problématique est soulevée. Produire des supports traditionnels (reporting) de façon régulière. Déconcentrer le budget auprès des équipes et être un soutien pour une gestion autonome des budgets au sein des équipes.
 Niveau : Maitrisé	Connaissance des enjeux de gestion : Etablir un SWOT des secteurs pour connaître l'environnement (menaces, opportunités, forces et faiblesses). Maîtriser les outils en ayant compris la mécanique des coûts unitaires et le périmètre étudié. Soutenir la production : Accompagner le terrain vers de nouvelles activités en insistant sur la rentabilité des projets accompagner les équipes pour qu'elles arrivent à se projeter sur 6 mois. Mettre en place un suivi sur les projections faites par les équipes et soutenir la mise en place d'un accompagnement personnalisé par le manager ou par le CGO en présence du manager. Compiler l'ensemble des données projetées pour faire la somme des équipes et faire les projections pour l'établissement.
 Niveau : Fait référence	Connaissance des enjeux de gestion : Tenir compte des éléments au-delà de son champ opérationnel en lien avec le contrat d'objectifs (données budgétaires et commerciales). Mettre en place des "Ateliers Gestion" à destination des encadrants en présentant des outils simples pour suivre leurs écarts, atteindre leurs objectifs et revenir à la trajectoire. Soutenir la production : S'assurer que les responsables d'entités aient connaissance de la manière de mesurer et de prendre en compte l'ensemble des données. Former et outiller les encadrants pour qu'ils soient capables de chiffrer leurs écarts et d'expliquer au plus bas du terrain comment construire un plan d'actions pour revenir à la trajectoire.

CONTROLE DE GESTION

Définition de la compétence :

Savoir élaborer/consolider un budget, suivre et optimiser les écarts et, le cas échéant, piloter les cycles de gestion annuels / pluriannuels (élaboration des budgets, reporting, analyse, suivi des estimés, etc.).

 Niveau : Initial	Elaborer et tenir un budget : Savoir compter et rédiger. Maîtriser la notion d'estimé et de reprévision. S'appuyer sur la feuille de route en tenant compte des projets à venir de l'établissement. Suivi et reporting : Connaître l'existence des suivis, des reportings et du calendrier budgétaire (PTR, PTNR et les éléments d'une feuille de route). Connaître les interlocuteurs et leurs spécificités en termes de suivi (force de travail, suivi de fonctionnement...). Connaître POP et savoir l'utiliser sur des situations quotidiennes.
 Niveau : Opérationnel	Elaborer et tenir un budget : Se poser des questions et développer une culture de gestion. Identifier ce qui est le plus intéressant d'adopter pour la maîtrise des masses salariales. Savoir s'exprimer à l'écrit et à l'oral de façon claire et précise sur un risque budgétaire. Suivi et reporting : Proposer des solutions pour retrouver la trajectoire en fonction de la structure de l'entité. Connaître les impacts d'une action sur un outil et les réactions provoquées dans les autres outils. Avoir une perspective sur 3 ans, sur les pondérations mensuelles à faire, de ce que sera le réalisé et le présenter devant le CODIR en même temps que le mois M.
 Niveau : Maîtrisé	Elaborer et tenir un budget : Être capable de répondre aux questions de la hiérarchie de façon autonome, rapide et synthétique. Être capable d'afficher les résultats tous les mois devant le CODIR. Veiller à ce que chaque mois affiché soit cohérent et se projeter en tendance sur les mois suivants. Suivi et reporting : Former et coacher les nouveaux arrivants pour qu'ils deviennent autonomes sur le travail à fournir auprès d'un secteur pour un retour à la trajectoire. Maîtriser l'ensemble des outils de gestion du reporting. Consolider des résultats en s'appuyant sur le suivi du nouveau modèle de pilotage.
 Niveau : Fait référence	Elaborer et tenir un budget : Partager sa vision de la performance. Anticiper, comprendre et analyser les processus de bout en bout lors des actions impulsées par les responsables d'entités. Anticiper, comprendre et analyser les impacts d'une information entrée dans les SI de bout en bout (recrutement, comptabilité, décisionnel de gestion). Être le conseiller du patron en participant au CODIR. Être sollicité par la filière pour participer à des groupes de travail.

Suivi et reporting :

Développer des applications à partir d'Excel.

Être capable de chiffrer assez précisément ce qui doit être ciblé pour un retour à la trajectoire pour l'exposer aux responsables d'entités.

Chiffrer les économies potentielles et savoir analyser si les économies vont rester stables sur du long terme.

Orienter les plans d'actions en s'appuyant sur les éléments factuels analysés.

ORIENTATION RESULTATS

Définition de la compétence :

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.



Niveau : Initial

Données budgétaires :

Identifier les écarts avec les objectifs fixés par les indicateurs (dette sociale, dépassement de charges...).

Connaître le fonctionnement des services, des formations, de l'absentéisme et de la dette sociale.

Identifier les indicateurs présentant un risque et faire des constats en cas de dégradation d'arrêts maladie ou sur le suivi des projets des établissement.

Résultats de l'établissement / de l'entité :

Comprendre les attendus au niveau d'un périmètre : respect des budgets (fonctionnement, force de travail) et du contrat d'objectifs (données budgétaires).

Porter de l'intérêt à la vie de l'établissement et déterminer la situation de l'établissement / de l'entité par rapport à un budget.



Niveau : Opérationnel

Données budgétaires :

Faire un état des lieux mensuels sur la réalisation du contrat d'objectifs (données budgétaires).

Présenter les leviers permettant de construire une feuille de route (personnel, formation, manque d'entretien...).

Chercher les causes racines pour construire et chiffrer des plans d'actions derrière.

Résultats de l'établissement / de l'entité :

Suivre les écarts en fonction des indicateurs et proposer des solutions pour les résorber.

Construire des graphiques à partir des chiffres qui soient compréhensibles par les membres du CODIR.

Connaître les interlocuteurs au sein de l'établissement permettant de visualiser le lien entre les objectifs et les résultats pour travailler collectivement.



Niveau : Maîtrisé

Données budgétaires :

Maîtriser et expliquer les leviers des données budgétaires pour établir un plan d'actions correspondant à l'état des lieux du contrat d'objectifs.

Comprendre les attendus du contrat d'objectifs sur les données commerciales et maîtriser les enjeux du développement commercial avec la conquête de nouveaux territoires.

Chiffrer correctement les plans d'actions et pouvoir dire non quand on voit que les objectifs ne sont pas atteignables.

Résultats de l'établissement / de l'entité :

Avoir une hauteur de vue sur les indicateurs et être capable de présenter les enjeux de la performance au CODIR de manière occasionnelle.

Concevoir une feuille de route concernant le suivi des indicateurs comprenant les ressources prévues sur les trois années à venir.

Appuyer le pilotage opérationnel de la feuille de route conçues concernant le suivi des indicateurs.



Niveau : Fait référence

Données budgétaires :

Etablir un plan d'actions sur la partie « risques » des données commerciales du contrat d'objectifs.

Compiler les différentes données pour produire une analyse et une projection sur trois ans des évolutions.

Résultats de l'établissement / de l'entité :

Porter les constats auprès du CODIR et communiquer sur les actions à mettre en œuvre.

Être le Business Partner (partenaire au CODIR) du responsable d'établissement pour porter les préoccupations auprès du CODIR en partageant sur les risques identifiés et sur les évolutions menées et à mener.

Fixer des objectifs à l'établissement en cas de difficultés (réduction des renforts lors des baisses d'activité, repositionner les personnes en inaptitude sur des positions de travail même sur de courts temps).

FORMATEUR

37226 / III.3

- Adaptabilité
- Coopération et ouverture
- Orientation client
- Outils, bureautique, applicatifs et logiciels
- Transfert de compétences

ADAPTABILITE

Définition de la compétence :

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 événements imprévus, et adapter son comportement à la situation.

 Niveau : Initial	Environnement : Prévenir sa hiérarchie, prévenir le client (responsable du lieu de formation) du problème. Adapter les modalités d'organisation pour pouvoir assurer la formation malgré les imprévus. Ex: dans le cas d'un lieu de formation où la salle de formation n'est pas forcément adaptée (conditions de la salle, présence du matériel : paperboard, rétroprojecteur etc...).
 Niveau : Opérationnel	Public : S'adapter au nombre de stagiaires, en fonction du thème de la formation. Le nombre de stagiaires dépend du thème de la formation. Thème : Peut s'adapter mais nécessite plus de temps pour maîtriser les nouveautés.
 Niveau : Maîtrisé	Environnement : Le formateur doit non seulement adapter les modalités d'organisation mais également la formation et les méthodes pédagogiques, pour que la formation ait lieu. En cas d'adaptation de la salle (par ex: modification de la mise en place) pour pallier à un manque, veiller à ce que les conditions SST (santé, sécurité au travail) soient respectées, ainsi que les horaires. Public : Adapter les exercices si il y en a. Adapter le temps des modules de formation. Le temps global ne change pas, mais la répartition entre les modules peut être adaptée en fonction de l'importance. Thème : S'adapter à une mise à jour d'un module de la formation en fonction des délais impartis.

★★★★
Niveau : Fait référence

Public :

Pouvoir adapter le contenu des modules, s'il est référent dans son domaine d'activité, peut transformer et concrétiser les changements/adaptation.

Thème :

Transformer son adaptation en travaillant avec l'ingénierie pour la formaliser dans les documents officiels de la formation. Pouvoir à la fois s'adapter sur le moment en salle et en formation mais pouvoir adapter le contenu pour les formations à venir.

Pouvoir intervenir auprès de ses collègues pour favoriser et préconiser les bonnes pratiques ou les nouveautés. Faire en sorte que les collègues aient toutes les clés en mains et les outils pour pouvoir s'adapter

COOPERATION ET OUVERTURE

Définition de la compétence :

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.

 Niveau : Initial	Partage de l'information : Avoir connaissance des réseaux mis à sa disposition (teams, sharepoint, base documentaire, formations), prendre en compte les informations, réagir sur les réseaux animés (ex: yammer). Vie d'équipe : Être présent aux réunions d'équipe (présentesielles ou distancielles) ou réunions campus (dans lesquelles le collectif managérial s'exprime), être capable de participer aux divers ateliers et animations. Connaître les objectifs du campus, s'y intéresser.
 Niveau : Opérationnel	Partage de l'information : Faire des partages sur les réseaux, des propositions de partage de pratiques, répondre aux questions (par ex sur le yammer). Vie d'équipe : Contribuer à l'animation et à rendre vivante la réunion, s'efforcer de motiver ses collaborateurs à participer. (par ex : sur le yammer ou lors des réunions). Dans le cas d'une co-animation, être capable de se coordonner avec un autre formateur (savoir définir les rôles et les temps de parole, préparer sa co-animation afin qu'elle soit fluide) Participer aux groupes de travail, sur les nouveaux projets de formation, rejoindre les résultats d'amélioration continue de l'USCC.
 Niveau : Maitrisé	Partage de l'information : Avoir les connaissances suffisantes pour apporter des réponses aux questions posées sur les réseaux. Vie d'équipe : Intervenir en réunion pour clarifier des données techniques, liées à ses domaines d'activité. Pouvoir animer des séquences d'animation pour partager ses pratiques (synchrones ou asynchrones) ex: capsules vidéo à partager ou en live dans les réunions.
 Niveau : Fait référence	Partage de l'information : Être curieux, faire du benchmark sur ce qui se fait dans d'autres directions ou métiers et être ouvert à d'autres manières de fonctionner, pouvoir faire des propositions (ex: sur différents réseaux à utiliser, différentes manières de les utiliser). Vie d'équipe : Être force de proposition, en lien avec les manières de travailler. Le référent peut analyser la situation, prendre de la hauteur, prendre du recul pour voir comment l'équipe dans son ensemble peut améliorer la coopération et le fonctionnement. Analyser des demandes, des situations.

ORIENTATION CLIENT

Définition de la compétence :

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.

 Niveau : Initial	Savoir prendre en compte les remarques, questionnements du client, les faire remonter à l'USCC. Le formateur est le lien entre l'USCC et les clients. Prendre connaissance de la satisfaction client avec le NPS (Net Promoter Score).
 Niveau : Opérationnel	Prendre en compte la satisfaction des stagiaires avec le suivi NPS, dans une démarche d'amélioration continue. Ex: Utilisation de feedier, un outil qui prend en compte les évaluations à chaud, et mesure par formation, par formateur, par campus etc... Participer à l'apport d'affaires en salle. Partager aux stagiaires le catalogue de formation et leur montrer qu'ils peuvent être moteurs dans leur développement de compétences. Ex: Création d'une Onepage des actions complémentaires en sortie de formation, proposer des formations complémentaires au stagiaires.
 Niveau : Maitrisé	Détecter des besoins pour les formations existantes, faire le lien entre l'encadrement établissement et l'encadrement campus. Être capable de faire des retours (retours promotion, alternants, prises de postes, encadrants...) à des niveaux managers ou des retours collectifs, dans une dimension de conseil et d'accompagnement post-formation. (Ex: suivi de résultat de formation ou d'acquisition de connaissances, mise en place des notions de formation.)
 Niveau : Fait référence	Détecter les besoins des clients établissements pour des formations à créer, des modules n'existant pas encore ou bien en réponse à une problématique. Travailler en lien avec l'ingénierie de formation. Conseiller et faire des retours aux clients pré et post-formation. Appui pré-formation : préconiser des actions de formation, ajuster les modalités de formation. Appui post-formation : Aller sur le terrain, vérifier que les compétences sont bien acquises et que les actions de transformation sont bien en cours. En cas de problème, devoir alerter et faire remonter les informations, donner des éléments de contexte. En cas de mécontentement des clients : éclaircir la situation, vérifier que le client avait bien toutes les informations et prérequis. Avoir une posture d'écoute et de bienveillance envers le client et les stagiaires.

OUTILS, BUREAUTIQUE, APPLICATIFS ET LOGICIELS

Définition de la compétence :

Maîtriser 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.

 Niveau : Initial	Être formé à l'utilisation du matériel et pouvoir utiliser les outils dit « classiques » pour l'animation. Ex : bibliothèques en ligne, bibliothèque des formations en ligne...
 Niveau : Opérationnel	Être capable d'utiliser les outils des nouvelles formes pédagogiques de formation : Klaxoon, réalité virtuelle... en fonction de l'animation ou de son expertise sur le sujet.
 Niveau : Maîtrisé	Pouvoir utiliser et proposer des outils dans leur utilisation de départ, avec une connaissance approfondie de leurs fonctionnements, afin de pouvoir si besoin faire du paramétrage ou des ajustements pour les utiliser dans leur plein potentiel. Faire des retours sur l'utilisation, sur l'expérience utilisateur dès la première utilisation.
 Niveau : Fait référence	Être moteur sur les nouveaux outils et outils collaboratifs (bibliothèques, tableurs excels...), être force de proposition pour déployer des actions de formation pour l'utilisation du logiciel et pouvoir former ses collègues sur les modalités techniques de cet outil. Être le point d'entrée des mises à jour et des évolutions (vérifier, découvrir, tester et valider). Avoir une dimension collective, dans laquelle les propositions faites peuvent s'appliquer et être accessibles à tous. Pouvoir valider les propositions de l'expert.

TRANSFERT DE COMPETENCES

Définition de la compétence :

Maîtriser l'ensemble des techniques et outils et les leviers d'action permettant de faire preuve de pédagogie.

Savoir transmettre des connaissances.

 Niveau : Initial	Connaître les fondements pédagogiques, être capable d'animer une action de formation en appliquant les techniques et méthodes pédagogiques de base. Respecter le synopsis, le délais et l'objet de formation. Ex: Le formateur respecte les horaires de formation, déroule toutes les présentations prévues et applique les méthodes prévues en fonction du type de formation (magistral ou participatif).
 Niveau : Opérationnel	Animer la formation en respectant le synopsis et l'objet pédagogique. S'assurer que les connaissances sont bien acquises, que les stagiaires ont bien compris les informations. En fonction du groupe et des attentes des stagiaires, pouvoir modifier les modalités de la formation pour maximiser l'acquisition des compétences. Les connaissances du formateur permettent de juger au mieux la situation. Ex: Si le groupe est plus ou moins participatif, certaines méthodes vont faire gagner du temps ou favoriser les échanges, tout en gérant le temps alloué. Avoir les connaissances nécessaires pour pouvoir assurer la doublure d'un collègue.
 Niveau : Maîtrisé	Pouvoir amener aux stagiaires, des nouvelles techniques d'animation dans le but d'améliorer l'acquisition des compétences. Pour ses collègues, pouvoir animer des sessions de mise en main de nouvelles formations. Avoir des niveaux de connaissances pédagogiques avancés, sur des modalités d'animation plus complexes ou des formations nécessitant la maîtrise de plusieurs modalités simultanées. Avoir une certaine vigilance sur l'animation de certaines cibles. Ex: Pour l'animation de collectifs managériaux, vigilance sur les sujets portant aux objectifs, aux habitudes ou aux prises de décision. Prendre de la distance vis-à-vis du sujet, adopter une posture d'écoute, ne pas se laisser déstabiliser par ce qui se passe dans la formation.
 Niveau : Fait référence	Intervenir au niveau des autres formateurs. Pouvoir construire des sessions de mise en main de nouvelles formations (montées en compétences des formateurs). Travailler en lien avec l'ingénierie de formation. Former les experts, surtout sur des sujets nécessitant des prises de recul et des postures ou sur des sujets d'expertise. Pouvoir certifier ou valider les experts : indiquer si le formateur est capable ou non de faire une certaine action de formation ou utiliser une certaine technologie (d'un point de vue technique mais aussi pédagogique). Ex: Valider les experts par une démarche de certification externe. Savoir combiner la grille fournie et ses observations personnelles pour valider ou non les critères d'utilisation d'une méthode ou animation. Savoir débriefing avec le futur expert et faire un retour.

PRODUCT MANAGER

35684 / IV.A

- Amélioration des processus
- Mise en marché d'offres
- Orientation résultats
- Segmentation client
- Stratégie Marketing

AMELIORATION DES PROCESSUS

Définition de la compétence :

Capacité à observer le processus dans sa mise en oeuvre sur le terrain, en lien avec une fine compréhension des besoins de ses clients et de ses fournisseurs.

Capacité à agir sur les différentes opérations avec les parties prenantes en vue de rendre le processus performant et éliminer les gaspillages.

Capacité à recourir aux experts en soutien de résolutions de problèmes.

 Niveau : Initial	Gestion de projets : Connaitre différentes méthodes de gestion de projet (méthode Agile, cycle en V ...). Evolution des processus : S'assurer qu'une évolution d'un produit est intégrable dans les processus.
 Niveau : Opérationnel	Gestion de projets : Identifier les améliorations à apporter à un produit et les freins associés. Contacter les interlocuteurs permettant de lever les freins (direction financière, SI, autre...).
 Niveau : Maîtrisé	Evolution des processus : Identifier les risques autour de l'évolution d'une offre. Identifier un produit nécessitant un ajustement.
 Niveau : Fait référence	Gestion de projets : Présenter les apports business d'un produit pour convaincre les différents interlocuteurs de soutenir une évolution. Soutenir les différents interlocuteurs dans l'évolution des produits en s'adaptant aux méthodes de gestion de projet (méthode Agile, cycle en V ...).
	Evolution des processus : Proposer des supports de communication permettant d'améliorer l'expérience client. Promouvoir l'évolution de processus et de produits pour favoriser le business. Anticiper les impacts sur le terrain lors du développement d'une offre.
	Gestion de projets : Argumenter sur la faisabilité d'un projet grâce à un Business Plan.
	Evolution des processus : Soutenir le lancement d'un produit qui nécessite de créer un processus ou de faire une modification substantielle. Anticiper l'impact coût du développement d'une offre lors de l'analyse de la rentabilité.

MISE EN MARCHÉ D'OFFRES

Définition de la compétence :

Etre capable de lancer, animer et sécuriser des offres qui répondent aux besoins client, garantir leur faisabilité de mise en œuvre, animer le pilotage et la diffusion des offres auprès des parties prenantes et s'assurer de la bonne adaptation des approches en fonction des canaux et des cibles.

 Niveau : Initial	Préparation de la mise en marché d'une offre : Avoir des connaissances transverses du fonctionnement de l'entreprise propre à l'interne. Identifier les indicateurs favorables à une mise en marché d'une offre (est-ce qu'il y a un marché ? Est-ce qu'on est capable de valoriser ce marché et la marge que cela pourrait générer pour l'entreprise ?). Présentation et suivi de l'offre en interne : Présenter les principes directeurs de son offre (tarification, positionnement prix, marché, package). Avoir des connaissances comptables et financières pour analyser une offre existante.
 Niveau : Opérationnel	Préparation de la mise en marché d'une offre : S'assurer que les offres existantes répondent aux besoins clients. Définir les angles d'attaques commerciaux. Concevoir l'offre selon le bon canal de diffusion correspondant à des offres commerciales à valeur ajoutée pour les clients. Se différencier sur le marché avec une offre distincte des autres. Présentation et suivi de l'offre en interne : Rédiger les scripts de prise de rendez-vous. Préparer un argumentaire de vente. Présenter les critères de pilotage d'une offre au chef de projet qui est en charge de la mise en œuvre.
 Niveau : Maîtrisé	Préparation de la mise en marché d'une offre : Articuler la vision de l'offre avec la communication externe. Identifier la force commerciale du produit avant la mise en marché des offres pour anticiper l'évolution du périmètre de l'offre. Adapter sa posture en fonction de s'il s'agit de l'évolution d'une l'offre existante ou la création d'une nouveauté. Réviser les tarifs en fonction des aléas. Faire la prospection de clients intéressés par certains types d'offres. Présentation et suivi de l'offre en interne : Construire le plan de communication avec l'offre et le présenter avec les dates de mise en marché. Convaincre sur l'aspect rentable d'une offre. Travailler avec les interlocuteurs du marketing opérationnel pour qu'ils prennent en charge les supports à construire. Communiquer avec le service commercial pour expliquer les objectifs à atteindre et le déploiement de l'offre. Sensibiliser la force de vente à la mise en marché d'une nouvelle offre.
 Niveau : Fait référence	Préparation de la mise en marché d'une offre : Prendre connaissance des retours d'expériences des clients et des commerciaux pour réajuster et anticiper sur les prochaines mises en marché. Utiliser des méthodes innovantes (ex: Design Thinking, Test&Learn, SCRUM...) pour améliorer l'ergonomie des offres et des parcours clients. Présentation et suivi de l'offre en interne : Suivre les performances faisant suite à la mise en marché d'une offre Faire des propositions pour faire évoluer son périmètre d'offres. Rédiger des supports de presses commerciales. S'assurer que les commerciaux soient formés et possèdent les bons niveaux d'informations lors de la mise en marché.

ORIENTATION RESULTATS

Définition de la compétence :

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.

Résultats éthiques et responsables : Respecter des principes éthiques, de qualité de vie et de RSE.	
 Niveau : Initial	Suivi des indicateurs : Poser les objectifs de chiffre d'affaires et de rentabilité et les suivre. Adapter son discours et son argumentation en fonction de la cible. Accompagner les commerciaux dans certains rendez-vous. Recueillir des informations sur la sensibilité du client sur son marché / son offre pour rectifier sur ce et planifier l'action d'après.
 Niveau : Opérationnel	Résultats éthiques et responsables : Développer l'aspect RSE présente dans les offres. Suivi des indicateurs : Elaborer des Business Plans sur les projets ou nouvelles activités. Analyser les performances et suivre la cohérence avec le business plan. Se fixer des objectifs au-delà du chiffre d'affaires qualitatifs et quantitatifs.
 Niveau : Maitrisé	Résultats éthiques et responsables : Choisir ses fournisseurs en incluant des critères RSE. Valoriser et argumenter en faveur d'une option plutôt qu'une autre devant différentes instances (un comité de direction, CHSCT...).
 Niveau : Fait référence	Suivi des indicateurs : Mettre en place des plans d'actions lors de la dérive des résultats. Faire un diagnostic conjoncturel ou structurel. Résultats éthiques et responsables : Inclure la performance environnementale dans les offres. Appuyer des juniors qui rentrent dans l'entreprise auprès des chefs de projet pour leur expliquer l'organisation. Défendre différents scénarios à envisager auprès d'une direction. Suivi des indicateurs : Chercher des résultats et de la dynamique commerciale au-delà de ma direction. Faire des assemblages entre directions pour monter en puissance vis-à-vis du client. Evaluer le chiffre d'affaires par canal de vente. Evaluer la rentabilité des offres. Monter en compétences et actualiser ses connaissances en analyse financière.

SEGMENTATION CLIENT

Définition de la compétence :

Segmenter le marché en sous-ensembles de populations homogènes (clients / prospects) afin de mettre en œuvre des actions marketing ciblées et proposer des offres spécifiques et adaptées à chaque segment.

 Niveau : Initial	Connaissance des clients : Segmenter le marché en sous-ensembles de populations homogènes (clients / prospects). Connaître les segmentations existantes. Identifier le profil d'un client (données démographiques ou autres). Analyse des marchés : Avoir des notions d'analyse de son marché et de compréhension de son marché. Aller chercher les informations liées aux évolutions : quels équipements, quels profils, quels impacts. Connaître les données et les indicateurs des clients à recueillir (volumétrie, chiffre d'affaires...).
 Niveau : Opérationnel	Connaissance des clients : Identifier les éléments auxquels les clients sont réceptifs en fonction de leurs profils. Créer des segmentations basiques inspirées du RFM avec les données clients. Qualifier l'activité du client dans une segmentation. Analyse des marchés : Elargir sa connaissance du client au-delà des données sociodémographiques (ancienneté, comportements achats). Connaître les chiffres d'affaires produits par les clients sur les différents marchés. Comprendre les données et les indicateurs pour définir une segmentation (CA, volumétrie).
 Niveau : Maîtrisé	Connaissance des clients : Travailler sur des segmentations complexes (comportementales, parcours clients...). Inclure des données comme l'appétence plus ou moins marqué pour certains canaux. Analyse des marchés : Enrichir les segmentations en fonction de l'évolution du marché. Identifier des données qualitatives à enrichir via des veilles concurrentielles et des échanges avec des services commerciaux. S'informer sur les évolutions du marché et des clients via une veille concurrence.
 Niveau : Fait référence	Connaissance des clients : Mettre en œuvre des actions marketing ciblées en s'appuyant sur l'analyse des données. Proposer des offres spécifiques et adaptées à chaque segment. S'assurer que les offres répondent mieux aux besoins des prospects. Analyse des marchés : Analyser la concurrence au sein de groupe ou des concurrents externes. Alimenter le plan d'animation commercial. Discuter avec les Data Scientists pour en tirer des nouvelles actions commerciales.

STRATEGIE MARKETING

Définition de la compétence :

Savoir élaborer une stratégie marketing à moyen et long terme en évaluant les opportunités d'un marché, en définissant le positionnement des offres et en déterminant les axes de développement en fonction des canaux et des cibles.

 Niveau : Initial	Supports de communication : Rédiger des supports de communication. Raconter son projet à l'oral et à l'écrit. Plan d'actions Marketing : Savoir fixer un tarif. Connaître les 5 P de l'offre (prix, produit, promotion , place, personne).
 Niveau : Opérationnel	Supports de communication : Evaluer si des actions de communication sont nécessaires pour répondre à une problématique. Plan d'actions Marketing : Anticiper les réajustements du positionnement prix. Elaborer un cahier des charges. Construire une feuille de route grâce aux données de son marché et à la vision de la concurrence. Identifier les opportunités de construire une offre.
 Niveau : Maitrisé	Supports de communication : Utiliser différents leviers de communication (campagnes radios, campagne TV...). Communiquer sur les contenus des offres via différents supports numériques (vidéos, tutos , présentations d'évolution...). Plan d'actions Marketing : Définir un planning des actions marketing à mener pour une offre et en assurer le suivi. Assurer un suivi des budgets et de la tarification des offres en lien avec les évolutions du marché. Développer une stratégie « de portefeuille » pour que les offres se complètent entre elles.
 Niveau : Fait référence	Supports de communication : Optimiser les moyens et les canaux de communication en fonction des clients. Echanger sur les supports de communication avec les équipes du Marketing opérationnel. Plan d'actions Marketing : Présenter les liens entre les offres de son portefeuille et des besoins clients identifiés. Situer ses offres dans un plan d'animation commerciale. Identifier les temps forts sur l'année pour adapter sa stratégie au développement du business.

RESPONSABLE RESSOURCES HUMAINES

37047 / IV.A

- Analyse et discernement
- Cadre législatif et réglementaire
- Coopération et ouverture
- Orientation client
- Orientation résultats

ANALYSE ET DISCERNEMENT

Définition de la compétence :

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.

 Niveau : Initial	Analyse d'une situation : Savoir décomposer une situation complexe ou conflictuelle. Identifier ce que souhaite concrètement l'expéditeur d'un mail. Gestion de conflits : Prendre en considération les deux points de vue lors d'une situation conflictuelle. Rassembler tous les éléments d'une situation pour poser le contexte Prendre connaissance d'une situation dans un mail. Identifier le type de problématique pour ajuster sa posture (conseil, cadrage, ...).
 Niveau : Opérationnel	Analyse d'une situation : Analyser une situation à partir d'éléments factuels et traçables. Rester neutre lors d'une situation conflictuelle pour identifier les points bloquants. Questionner pour bien comprendre et bien cerner la demande. Apporter une réponse factuelle à la demande. Gestion de conflits : Accompagner une situation conflictuelle pour proposer le dispositif ou l'accompagnement le plus adapté. Intégrer les multifacettes des sujets dans les échanges. S'appuyer sur ses collègues et sur son responsable pour monter le plan d'actions être vigilant à aborder le problème dans sa globalité.
 Niveau : Maîtrisé	Analyse d'une situation : Diagnostiquer une difficulté et mettre en place un plan d'action en ayant en tête la performance de l'entité. Echanger avec le manager sur l'existence et le suivi d'un PDI (Plan de Développement Individuel). Analyser la situation pour se poser sur le parcours du collaborateur et reprendre les Revues de Personnel. Accompagner un collaborateur dans son projet professionnel. Orienter vers les EMRG si besoin pour construire un accompagnement. Prendre toutes les composantes de la problématique dans les propositions de solutions. Gestion de conflits : Reconnaitre l'interlocuteur à qui l'on s'adresse dans la gestion d'une problématique. Identifier les interlocuteurs pouvant soutenir des propositions en fonction de la problématique. Faire remonter une problématique au sein de sa ligne hiérarchique. Aller au-delà de la gestion de conflit pour pouvoir avoir un rôle d'alerte.
 Niveau : Fait référence	Analyse d'une situation : Faire des réponses garantissant l'équilibre des directions au sein de son périmètre. Différer une réponse qui pourrait avoir des impacts dans une direction. Anticiper les risques liés à des départs mettant une direction en difficulté et construire une stratégie. Proposer des pistes réalistes et adaptées à proposer à son N+1 dans la résolution de problèmes et les challenger avec lui.

Gestion de conflits :

Consulter tous les partenaires pour avoir un plan d'actions qui couvre tous les champs d'actions.

Suivre les indicateurs comme le turn-over ou les absences au sein des directions.

Faire un plan d'actions avec des propositions en fonction de la situation même en cas de blocage.

Capitaliser sur son expérience dans des cas similaires ou en adaptant des cas déjà vécus.

Mettre en place d'une instance récurrente pour suivre l'avancée d'une stratégie mise en place dans une direction.

Formuler des propositions intermédiaires pour palier à des urgences.

CADRE LEGISLATIF ET REGLEMENTAIRE

Définition de la compétence :

Savoir traiter les connaissances relatives aux réglementations, processus internes et législations en vigueur sur son domaine d'intervention.

 Niveau : Initial	Recherche d'une règle RH : Savoir où trouver les informations dans la Documentation professionnelle ou dans d'autres supports. Se référer à des pôles d'expertise (juridique ou autres) lors de l'identification d'une problématique. Prévention des situations : Répondre aux sollicitations et mettre en pratique les règles RH au quotidien. Connaître les réglementations de bases (gestion des accidents, congés, absentéisme...).
 Niveau : Opérationnel	Recherche d'une règle RH : Aller chercher une réponse simple dans la Documentation professionnelle. Faire la différence de procédures et de réglementations entre salariés et fonctionnaires. Prévention des situations : Solliciter des experts réglementaires lors de situations complexes pour des analyses techniques.
 Niveau : Maîtrisé	Recherche d'une règle RH : S'appuyer sur des fiches mémo avec des textes de référence. Prévention des situations : Taper les mots clés dans une barre de recherche pour trouver le texte en vigueur. Poser une question à un expert en situant le contexte et les faits. Formuler une proposition / une idée à l'expert réglementaire pour la confirmer ou l'infirmier.
 Niveau : Fait référence	Recherche d'une règle RH : Être identifié par le collaborateur comme le premier niveau d'informations. Solliciter le service réglementation uniquement sur de nouvelles situations. Prévention des situations : Conserver des traces des situations déjà traitées pour s'y référer. Mettre en œuvre des actions de prévention ciblées. Assurer un suivi du baromètre d'engagement et des indicateurs de la Qualité de Vie au Travail.

COOPERATION ET OUVERTURE

Définition de la compétence :

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.

Être ouvert(e) d'esprit et curieux(se) au sein de son environnement

 Niveau : Initial	Cohésion d'équipe : Coopérer sur les sujets avec ses collègues directs sur les sujets du quotidien et les sujets collectifs (projets d'équipe...).
 Niveau : Opérationnel	Relations avec les interlocuteurs en charge des collaborateurs : Connaître son éco système (médecine du travail, assistante sociale, CSRH, EMRG, Direction, Siège, N+1, CODIR, IRP, syndicats...). Identifier les interlocuteurs permettant de répondre aux besoins des collaborateurs. Cohésion d'équipe : Être curieux de ce qui se fait ailleurs et questionner ses pairs sur leurs fonctionnements. Se renseigner sur les pratiques existantes et sur les positionnements des collègues RRH. S'accorder avec ses collègues directs pour être alignés dans les discours formulés auprès des collaborateurs et sur les réponses apportées. Relations avec les interlocuteurs en charge des collaborateurs : Connaître les différents interlocuteurs RH dans les autres directions pour travailler ensemble sur les situations. Compléter des tableaux à destination des directeurs. Avoir le réflexe de demander de l'aide aux différents experts pour gérer les situations complexes.
 Niveau : Maîtrisé	Cohésion d'équipe : Intégrer un collectif de travail (Codir, équipe...). Provoquer des points et des réunions mettre en place autour d'une table pour trouver des solutions. Mettre en place une instance de suivi lors d'une situation qui pose question/problème. Se montrer disponible pour aider des collègues lorsque c'est possible. Relations avec les interlocuteurs en charge des collaborateurs : Être disponible pour échanger et aider les interlocuteurs (médecine du travail, assistante sociale, CSRH, EMRG, Direction, Siège, N+1, CODIR, IRP, syndicats...). Essayer d'alléger et de simplifier le quotidien des managers qui ont plusieurs interlocuteurs RH.
 Niveau : Fait référence	Cohésion d'équipe : Rester attentif au discours condensé d'un interlocuteur pendant une longue durée (ex : plus d'une heure). Être en lien avec d'autres RRH pour développer des relations d'entraides mutuelles (partager les informations, les bonnes pratiques ou la manière de résoudre une situation complexe...).

Relations avec les interlocuteurs en charge des collaborateurs :

Se coordonner avec les différents RRH pour que les Groupe A/infra et les Groupe B soient gérés avec cohérence dans les directions.

Être actif dans des groupes de travail ou des groupes de réflexion (baromètre d'engagement , recueillir des idées pour améliorer les items en baisse, groupe de travail sur un projet...).

ORIENTATION CLIENT

Définition de la compétence :

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.



Niveau : Initial

Gestion quotidienne des équipes :

Connaître les différents processus RH (évolution professionnelle, gestion quotidienne).

Connaître le cycle RH et les différentes campagnes RH (entretien d'appréciation, entretien professionnel, revue de personnel...).

Être identifié et localisable par les collaborateurs.

Accompagnement des situations complexes :

Connaître les différentes directions de son périmètre.

Faire connaître sa disponibilité aux collaborateurs et aux managers.

Expliquer son rôle pour que les collaborateurs et les managers ne soient pas hésitant à prendre contact / à partager une situation.

Gestion quotidienne des équipes :

Savoir « lire entre les lignes » lors de la réception d'un mail de mécontentement.

Faire des propositions de solutions personnalisées en s'appuyant sur une règle RH.

Aller à la rencontre des managers.

Participer à des instances pour se présenter.

Proposer un entretien d'accueil lors de l'arrivée d'un collaborateur pour se présenter et donner les informations utiles.

Montrer aux équipes de son périmètre ce qui peut être apporté à l'équipe en fonction des problématiques, des besoins des uns et des autres.



Niveau : Opérationnel

Accompagnement des situations complexes :

Ecouter les problématiques.

Adopter une posture de conseiller auprès des collaborateurs.

Comprendre les problèmes et les analyser.

Répondre aux sollicitations des managers et des collaborateurs.

Informar les collaborateurs de la confidentialité des échanges.

Gestion quotidienne des équipes :

Être en veille sur les différentes problématiques de son secteur.

Repérer les signaux faibles affectant la Qualité de Vie au Travail au sein d'une direction.

Se montrer disponible et à l'écoute des problématiques rencontrées.

Être référent dans son domaine pour les collaborateurs éloignés du service.

Soutenir les collaborateurs dans leurs projets professionnels tout en présentant les opportunités du marché interne.

Faire une réponse construire lors d'une sollicitation en présentant la règle et l'impact que cela a sur telle situation.



Niveau : Maîtrisé

Accompagnement des situations complexes :

Déclencher des entretiens pour échanger sur une situation sans être sollicités par les managers ou les collaborateurs.

Gérer les situations conflictuelles (absences, disciplinaire...) en expliquant aux collaborateurs et aux managers la marche à suivre

Identifier à quel moment passer la main au service réglementaire pour gérer une situation conflictuelle complexe.

Utiliser la Revue de Personnel échanger avec les managers.

Inciter les managers à la prudence et mettre en place un accompagnement pour éviter de mettre l'entreprise en risque.

Présenter les issues possibles lors d'une situation complexe.

	Gestion quotidienne des équipes : Soutenir les collaborateurs éloignés du service à retrouver une nouvelle activité. Être vigilant aux indicateurs de la Qualité de Vie au Travail (départs, arrêts maladies...). Rappeler le cadre de l'entreprise et les règles aux managers et aux collaborateurs.
★★★★ Niveau : Fait référence	Accompagnement des situations complexes : Anticiper les situations pour apporter des solutions. Ajuster sa posture à son interlocuteur et à la situation pour être à la fois à l'écoute et garant de la réglementation RH. Accompagner des managers qui souhaitent déléguer des situations managériales aux RH. Expliquer les actions qui pourront être déployées tout en restant dans le cadre. Aider les managers à adapter leurs attentes en fonction de la réglementation. Soutenir les managers dans l'identification des risques pour l'entreprise et sur les potentielles conséquences.

ORIENTATION RESULTATS

Définition de la compétence :

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.

 Niveau : Initial	Résolution de situations : Suivre les alertes remontées par les collaborateurs lors des EVRP. Organiser des RDV managers pour répondre aux questions. Consulter les entretiens professionnels. Suivi d'indicateurs : Suivre les indicateurs qualitatifs et quantitatifs des différentes directions. Compléter les reportings régulièrement.
 Niveau : Opérationnel	Résolution de situations : Prendre contact avec les collaborateurs ayant fait remontés des situations à risque dans le cadre des EVRP. Suivi d'indicateurs : Assurer un suivi des formations dans les directions de son périmètre. Mettre en place un tableau de bord mensuel des absences.
 Niveau : Maitrisé	Résolution de situations : Diagnostiquer une difficulté affectant la performance d'une entité ou d'un service. Utiliser les ressources disponibles pour trouver des réponses ou des propositions de solutions (documentations professionnelles). Anticiper le retour d'un collaborateur faisant suite à une absence de longue durée en proposant un entretien. Aborder les situations complexes lors des commissions de retour et de maintien dans l'emploi. Identifier les sujets « à risque » à porter auprès de sa hiérarchie. Suivi d'indicateurs : S'assurer que les collaborateurs ayant demandé à être contacté lors de l'entretien professionnel ont bien été recontactés. Expliquer aux managers ce qu'on attend d'eux , en termes de rémunération par exemple. Mettre en place un retro planning pour les Revue de Personnel pour être sûre d'avoir vu tous les managers.
 Niveau : Fait référence	Résolution de situations : Proposer une solution au DRH construite et argumenté pour une problématique ciblée Anticiper les situations à risque et déclencher des actions préventives. Mettre en place des plans d'actions en lien avec les experts. Bâtir un plan d'actions avec les interlocuteurs liés au maintien dans l'emploi (Assistante sociale, médecin du travail, référent handicap, responsable réglementation...).
	Suivi d'indicateurs : Réussir à atteindre les objectifs fixés dans les délais prévus par les campagnes RH. Assurer le lancement et le suivi des différentes campagnes RH Présenter et rappeler les échéances des campagnes RH lors de CODIR ou d'instances de suivi. S'assurer que les points à travailler et les formations prévues dans les entretiens professionnels sont bien mis en œuvre. S'assurer que les obligations réglementaires liées à la formation sont bien respectés. Suivre les pourcentages des actions réalisées lors des campagnes RH.

RESPONSABLE RISQUES ET CONTROLE INTERNE

35031 / IV.A

- Analyse, Management et Pilotage des Risques
- Coopération et ouverture
- Expression orale et écrite
- Orientation client

ANALYSE, MANAGEMENT ET PILOTAGE DES RISQUES

Définition de la compétence :

Maîtriser l'argumentation afin de conclure la vente.

 Niveau : Initial	Analyse des risques & Mécanismes d'atténuation des risques : Connaitre la méthode de cartographie des risques Savoir comment identifier un risque : recenser les incidents survenus, les rapports d'audit, les risques déjà identifiés..., en rapport avec le risque. Savoir déterminer les causes du risque. Savoir évaluer un risque (impact/probabilité) à partir des échelles de cotation de la méthode. Savoir décrire le dispositif de maîtrise existant. Synthèses : Formaliser une cartographie de risques. Avoir une vision claire et synthétique des risques identifiés. Suivre les indicateurs de risque pour mettre à jour la cartographie.
 Niveau : Opérationnel	Analyse des risques & Mécanismes d'atténuation des risques : Appliquer la méthode pour faire une cartographie complète d'un risque. Evaluer la pertinence/maturité du dispositif de maîtrise des risques. Proposer des actions d'amélioration et les prioriser dans un plan de maîtrise des risques. Synthèses : Identifier et rendre visible et compréhensible les évolutions du risque sous forme de synthèse. Intégrer les données provenant de la gestion des incidents et du contrôle permanent pour enrichir ou mettre à jour la synthèse.
 Niveau : Maîtrisé	Analyse des risques & Mécanismes d'atténuation des risques : Choisir le bon indicateur de suivi du risque et le suivre régulièrement. Capitaliser sur ses expériences pour affiner l'analyse du risque. Mettre en place des plans de contrôle pour s'assurer que les actions de maîtrise sont bien mises en œuvre. Vérifier la pertinence et la fiabilité des contrôles. Synthèses : Analyser une cartographie des risques. Présenter la cartographie et son analyse à un directeur ou à une instance décisionnelle. Argumenter et faire adhérer à l'analyse.
 Niveau : Fait référence	Analyse des risques & Mécanismes d'atténuation des risques : Raisonnement par portefeuille de risques en ayant une vision globale des risques : analyse et intégration de la cartographie par rapport à d'autres risques, établir des relations entre les différents risques (risques induits...). Former/accompagner de nouveaux collaborateurs à la méthode. Apporter son appui sur des situations complexes. Synthèses : Proposer des évolutions de la méthode de cartographie. Transmettre à ses pairs ses acquis des trois niveaux de maîtrise antérieurs.

COOPERATION ET OUVERTURE

Définition de la compétence :

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.

Être ouvert(e) d'esprit et curieux(se) au sein de son environnement

 Niveau : Initial	Management fonctionnel auprès de la filière "risques et contrôle" : Savoir identifier/trouver les informations utiles pour l'équipe / les correspondants de la filière "risques et contrôle" et savoir les partager avec eux. Savoir utiliser les outils collaboratifs.
	Gestion de projet (avec les porteurs de risques) : Savoir adapter son organisation par rapport à la participation à un projet (gestion du temps, des priorités). Savoir travailler en équipe et utiliser les outils collaboratifs. Savoir identifier les contributeurs à associer à l'équipe du projet.
 Niveau : Opérationnel	Management fonctionnel auprès de la filière "risques et contrôle" : Savoir travailler en équipe. Ecouter pour mieux conseiller. Identifier les bonnes pratiques (interne) et les diffuser.
 Niveau : Maîtrisé	Gestion de projet (avec les porteurs de risques) : Organiser et conduire un projet (objectifs, planification, ressources, formalisation...). Obtenir la participation des membres de l'équipe projet. Faire accepter une répartition des tâches.
 Niveau : Fait référence	Management fonctionnel auprès de la filière "risques et contrôle" : Etablir des relations de partenariat en interne. Animer une équipe (dans le cadre du déploiement d'un plan de contrôle : animation des contrôleurs). Identifier les pratiques de place (externe).
 Niveau : Fait référence	Gestion de projet (avec les porteurs de risques) : Fédérer les membres pour l'atteinte des objectifs du projet. Identifier et gérer les risques du projet. Canaliser la participation et s'assurer que tous les membres contribuent. Gérer les relations de pouvoir.
 Niveau : Fait référence	Management fonctionnel auprès de la filière "risques et contrôle" : Développer la coopération au sein de son équipe. Négocier et savoir parvenir à un consensus. Capitaliser sur les bonnes pratiques (interne) et les pratiques de place (externe) pour les adapter au contexte du groupe.
	Gestion de projet (avec les porteurs de risques) : Arbitrer et réorienter l'équipe du projet. Faire preuve d'une capacité de conviction pour faire adhérer aux décisions dans l'équipe projet et au moment du déploiement du projet.

EXPRESSION ORALE ET ECRITE

Définition de la compétence :

Savoir s'exprimer aussi bien à l'écrit qu'à l'oral manière claire et compréhensible, avec un vocabulaire adapté à l'interlocuteur et au contexte professionnel et selon le canal de communication

 Niveau : Initial	Expression orale : Savoir s'exprimer de façon simple et claire. Echanger avec les interlocuteurs au sein des directions sur les résultats du contrôle permanent. Savoir pratiquer l'écoute active.
 Niveau : Opérationnel	Expression écrite : Savoir écrire en français de façon simple, factuelle et sans fautes d'orthographe. Savoir rédiger des compte-rendu.
 Niveau : Maîtrisé	Expression orale : Adapter son discours à la cible pour argumenter et de convaincre. Soutenir une présentation auprès de différentes entités et de leurs représentants.
 Niveau : Fait référence	Expression écrite : Connaitre des éléments de langage de l'entreprise et du métier. Préparer des supports de présentation. Maîtriser les codes de rédaction internes (charte graphique, typographie et code de la marque). Intégrer ces éléments à sa rédaction.
	Expression orale : Adapter sa posture et son support par rapport au canal de communication utilisé (Teams, présentiel, téléphone ...). Recueillir des retours d'information (animer des entretiens de bilan). Reformuler pour prendre les bonnes décisions/orientations. Prendre la parole en public.
	Expression écrite : Adapter son style de rédaction par rapport à la cible et au type de support (Newsletter, rapport, bilan, ...). Produire des documents écrits sous forme de synthèses.
	Expression orale : Animer des comités et vulgariser les aspects techniques. Contribuer à l'animation / présentation de conférences ou de comités.
	Expression écrite : Organiser et veiller à la cohérence des documents rédigés de manière collaborative. Aider les autres à améliorer leurs rédactions.

ORIENTATION CLIENT

Définition de la compétence :

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.

 Niveau : Initial	Connaissance /Expertise du Métier ou du secteur du client : Capacité d' identifier toutes les informations liées aux risques et au contrôle permanent qui concerne l'entité / le client. Savoir où trouver les informations pour le client. Savoir analyser les résultats des mesures faites sur la maîtrise des risques en les contextualisant par rapport à l'activité et au métier. Capacité à restituer des résultats de manière factuelle. Partager le constat des résultats des exercices.
 Niveau : Opérationnel	Connaissance /Expertise du Métier ou du secteur du client : Tirer profit de la connaissance de tous les clients et proposer des bonnes pratiques qu'il a vu par ailleurs. Capitaliser sur les bonnes pratiques pour faire des propositions d'amélioration. Apporter des conseils et accompagner les entités.
 Niveau : Maîtrisé	Connaissance /Expertise du Métier ou du secteur du client : Avoir une vision globale de l'entité / du client et des risques associés Etre en mesure d'appuyer méthodologiquement sur le contrôle permanent (faire des cartographies des risques, grille d'incident) Appuyer la mise en place des plans de contrôle de deuxième niveau
 Niveau : Fait référence	Connaissance /Expertise du Métier ou du secteur du client : Capable de former de nouveaux arrivants. Faire évoluer les méthodes pour mieux répondre aux besoins du client. Utiliser des outils de mesure pour pouvoir connaître le client. Améliorer l'outil pour avoir une mesure plus fiable et plus pertinente Connaître le degré de maturité de ses interlocuteurs sur le risque.

TECHNICIEN COMPTABLE REFERENT

35767 / III.1

- Analyse et discernement
- Autonomie
- Coopération et ouverture
- Culture du changement et de l'innovation
- Orientation client

ANALYSE ET DISCERNEMENT

Définition de la compétence :

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.

 Niveau : Initial	Lors d'une demande client ou d'un contrôle interne, le collaborateur peut analyser, comprendre et synthétiser le problème pour ensuite aller contacter le connaisseur ou l'expert.
 Niveau : Opérationnel	A les compétences nécessaires pour analyser la demande client et apporter une solution sur un cas complexe et/ou inhabituel, sans nécessiter l'appui d'un expert ou d'un référent.
 Niveau : Maîtrisé	Sait analyser les cas remontés par l'équipe et proposer une solution globale pour ensuite la diffuser. Sait juger dans une situation quelles procédures ou démarches sont nécessaires ou non. Exemple : lors de contrôles comptables internes, sur l'utilisation des comptes AFA (agence française anti-corruption). L'expert peut déceler dans le cas d'une erreur ou d'une modification, le besoin de correction comptable.
 Niveau : Fait référence	Peut être sollicité par d'autres services, pour une expertise sur un problème particulier. En cas d'identification de correction, sait qui contacter et comment résoudre la situation. Doit savoir se remettre en question, accepter les remarques constructives pour proposer des solutions d'amélioration. Prend du recul dans les situations futures pour éviter de reproduire des situations à risque. Avoir de la perspective sur les dossiers et projets en cours.

AUTONOMIE

Définition de la compétence :

Savoir s'organiser dans son travail individuel et au sein d'un collectif, agir en toute responsabilité et faire preuve d'initiative sur son périmètre d'activités et sur les outils collaboratifs.

Réagir rapidement à des situations en cherchant des solutions et savoir remonter les alertes si besoin.

Assumer ses décisions et ses actions tout en tenant compte de son environnement.

 Niveau : Initial	Le collaborateur a des connaissances mais doit être accompagné dans les travaux de vérification et contrôles transverses.
 Niveau : Opérationnel	Sait s'organiser dans son travail et dans ses échéances et alerter si il a des difficultés. A l'autonomie suffisante pour gérer son portefeuille en fonction des activités individuelles et communes. Si le collaborateur détecte quelque chose qui peut être un risque financier, il a les compétences suffisantes pour le traiter en temps et en heure.
 Niveau : Maîtrisé	Sait s'organiser dans son travail et dans ses échéances mais sait aussi organiser les activités du collectif, peut s'adapter aux impératifs
 Niveau : Fait référence	En plus de savoir organiser son travail et celui du collectif en fonction de ses échéances, le référent apporte des améliorations nécessaires, à un niveau supra. Prend conscience de l'impact que peut avoir un manque d'organisation, dans les retards, il connaît la cascade des rendus, quelles équipes ses actions impactent. Il sait dire qui est en capacité d'être responsable. Le technicien comptable référent agit dans un cadre contraint, donc avec une autonomie limitée. Il doit savoir être autonome malgré cette limite. Exemple: L'autonomie peut s'appliquer par l'anticipation (sur quelques jours), le référent sait gérer sa gestion de travail et sa distribution de l'activité.

COOPERATION ET OUVERTURE

Définition de la compétence :

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.

 Niveau : Initial	Utiliser son expertise passée de technicien comptable et savoir qui solliciter pour appui ou validation de l'information. Peut apporter son soutien aux collaborateurs. Rester à l'écoute des collaborateurs sur les changements de process.
 Niveau : Opérationnel	Savoir non seulement qui contacter mais aussi où chercher l'information. Ne pas avoir formulé de réponse sans avoir fait une recherche structurée afin de bien respecter la méthodologie. Peut apporter son soutien aux experts de production et/ou manager. Savoir observer les bonnes pratiques des collaborateurs et les tester.
 Niveau : Maîtrisé	Avoir les compétences nécessaires pour accompagner si besoin les experts de production et les managers Savoir créer son réseau de collaborateurs et groupes de travail pour faciliter l'atteinte des objectifs et la montée en compétences. Prendre le lead afin d'améliorer la coopération au sein de ces groupes. Organiser l'entraide entre les collaborateurs, sait repérer des irritants et peut mettre en place des solutions. Contribuer activement à des groupes de travail de résolution de problèmes. Faire remonter les bonnes pratiques au Référent pour amélioration. Exemple: Chronodouane, savoir gérer les aspects irritants majeurs et proposer des solutions en attente d'informations extérieures.
 Niveau : Fait référence	Être volontaire, peut être sollicité par d'autres services : partage de savoir, test d'outils, travail collaboratif sur des fichiers ou projets. Par exemple, se porter volontaire pour être Key User lors des phases de test projet ou porteur d'ateliers d'amélioration continue. Adapter sa manière de travailler, se mettre dans une posture d'écoute, prendre en compte l'avis des interlocuteurs. Transmettre d'une manière claire les fichiers et documents partagés afin de faciliter la transmission d'information lors des collaborations. Exemple: Partage des fichiers communs lors de la Déclaration des Biens pour les factures étrangères, en collaboration avec la révision de Rennes et la DRSE. Se remettre en question et accepter les propositions d'amélioration de l'équipe pour proposer des améliorations de process au niveau national.

CULTURE DU CHANGEMENT ET DE L'INNOVATION

Définition de la compétence :

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.

 Niveau : Initial	Prendre connaissance des projets en cours et participer à leur mise en place. Dans la démarche « Equipes autonomes et performantes » : Avoir une posture ouverte aux nouvelles idées et garder un œil neuf. Oser proposer des idées qui peuvent améliorer la vie de l'équipe, même si sur le moment elles ne sont pas réalisables et/ou n'entraînent pas de début de projet immédiat.
 Niveau : Opérationnel	Être impliqué dans les projets en cours, a la possibilité d'émettre des idées mais n'est pas obligatoirement force de proposition. Dans la démarche « Equipes autonomes et performantes » : Utiliser son expertise pour vérifier la stabilité de la proposition, aller au-delà de l'idée proposée.
 Niveau : Maîtrisé	Est force de proposition sur l'amélioration des processus et peut être envoyé sur site afin de promouvoir le projet et informer les personnes concernées. Sa légitimité lui permet d'être un appui à l'équipe. Dans la démarche « Equipes autonomes et performantes » : Les solutions proposées ont déjà été testées, l'expert est en mesure d'organiser des ateliers pour les mettre en place. Les solutions peuvent avoir une dimension technologique d'amélioration des processus.
 Niveau : Fait référence	Le référent est porteur du changement, il comprend bien le projet et est en mesure de l'expliquer, de le défendre aux réfractaires. Est reconnu comme une référence sur les groupes de travail et est sollicité. Dans la démarche « Equipes autonomes et performantes » : Les solutions proposées peuvent être partagées au niveau national. Le référent est acteur du changement, il l'accompagne et est l'exemple du collaborateur. Sait expliquer et démontrer les enjeux du projet de la manière la plus claire possible. Sait mobiliser les équipes et minimiser les irritants.

ORIENTATION CLIENT

Définition de la compétence :

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.

 Niveau : Initial	Savoir identifier les clients: Les clients internes et les clients externes. (Dex, DOCN, Service achat, Bureaux) Savoir utiliser les outils : la boîte fonctionnelle et applicatifs (où toutes les demandes des clients arrivent et accessibles à chacun des membres de l'équipe.) Avoir les connaissances nécessaires pour donner au client une réponse structurée. Conserver le même niveau d'exigence peu importe le niveau du client. S'assurer du bon suivi de la procédure.
 Niveau : Opérationnel	Utiliser ses connaissances et les outils mis à sa disposition comme la boîte fonctionnelle pour pouvoir identifier l'origine du problème, apporter une solution afin qu'il ne se reproduise plus, instruire sur la bonne manière de faire afin de respecter les process. Savoir contacter des personnes compétentes en cas de besoin d'expertise (expert ou référent par exemple)
 Niveau : Maîtrisé	Avec la réponse au client, apporter une solution aux problèmes plus complexes qui peuvent être posés et transférer son savoir-faire aux autres collaborateurs. Adapter sa posture en fonction du client : technicité, termes utilisés, pédagogie... Tirer parti de ses expériences passées. Être en capacité d'accompagner le connaisseur dans sa réponse.
 Niveau : Fait référence	Rassurer le client en adoptant une posture d'écoute et d'ouverture face à lui, tout en le gardant informé des délais, procédures et étapes à suivre. La réponse apportée par le référent peut être modélisée afin de répondre à l'ensemble des clients ayant ce problème, elle peut être diffusée et intégrée à une démarche d'amélioration continue. Être en capacité de gérer les demandes atypiques ou les demandes directes en trouvant de nouvelles solutions.

TECHNICIEN RH PAIE

37523 / II.3

- Analyse et discernement
- Coopération et ouverture
- Culture du changement et de l'innovation
- Orientation client
- Précision et rigueur

ANALYSE ET DISCERNEMENT

Définition de la compétence :

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.

 Niveau : Initial	Être capable dans le cas d'une réclamation, de décomposer et analyser la situation, chercher l'origine d'un éventuel incident. Pouvoir traiter des demandes simples et vérifier si les justificatifs sont corrects, contrôler la cohérence de tous les éléments fournis par le client. Ex: Subrogation – le remboursement par la CPAM n'a pas abouti car le salarié n'a pas envoyé son arrêt maladie.
 Niveau : Opérationnel	Être capable de décomposer et d'analyser la situation pour savoir si elle est conforme à la procédure, surtout en cas d'incohérence. Savoir reconnaître les situations dans lesquelles il faut tenir le client informé de l'incohérence constatée. Ex : Subrogation – La CPAM n'a pas remboursé La Poste selon le bon taux, le connaisseur va chercher la raison de cette non-conformité. Il doit être en capacité d'analyser les calculs pour en trouver l'origine. Dans le cas d'une dette par exemple, il faut tenir au courant le client pour anticiper les réclamations.
 Niveau : Maîtrisé	Être en capacité de traiter la demande dans le détail pour apporter une solution au client, prendre le recul nécessaire pour analyser la situation et la demande avant de saisir les données. Ex: Subrogation – Différences significatives en termes de subrogation doivent être analysées en profondeur. Utiliser ses observations et expériences passées pour trouver une solution en autonomie.
 Niveau : Fait référence	Pouvoir prendre en charge des situations particulières, demandant d'aller chercher des informations parfois hors système informatique (SIRH). Ex: Gestion de la rupture conventionnelle et contestation de l'employé par exemple de l'ancienneté prise en compte dans le calcul de l'indemnité, contrôler le dossier du collaborateur pour trouver justificatif adéquat.

COOPERATION ET OUVERTURE

Définition de la compétence :

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.

 Niveau : Initial	Prendre part, petit à petit, à l'activité commune de l'équipe en agissant sur des activités et/ou un périmètre limité. Pouvoir aller consulter et remplir les tableaux de suivi dans le SharePoint pour s'assurer qu'ils soient mis à jour régulièrement et que l'équipe puisse les utiliser.
 Niveau : Opérationnel	Prendre une part plus importante à l'activité commune de l'équipe. Il peut se voir attribuer un portefeuille de clients plus important. Prendre connaissance des objectifs communs de l'équipe. Participer aux ateliers post-paie apprendre des possibles incidents paie, être ouvert aux recommandations d'amélioration et transmettre via les fiches mémo, disponibles sur le SharePoint, les solutions pour qu'elles soient accessibles à tous. Gérer son activité de bout en bout.
 Niveau : Maîtrisé	Prendre une part très importante à l'activité commune de l'équipe. Animer l'organisation du travail et pouvoir intervenir dans un semi-pilotage de l'équipe. Connaître les forces et les axes de progrès de ses collaborateurs. Faire preuve du sens de l'organisation et pouvoir occasionnellement venir en aide à un collègue pour alléger sa charge de travail.
 Niveau : Fait référence	Pouvoir piloter une équipe et proposer d'anticiper des actions à mener (ex: avoir connaissance des échéances à venir). Faire preuve d'amélioration continue pour répondre aux besoins des clients et de l'équipe. Faire preuve du sens de l'organisation et pouvoir régulièrement venir en aide à un collègue pour alléger sa charge de travail.

CULTURE DU CHANGEMENT ET DE L'INNOVATION

Définition de la compétence :

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.

 Niveau : Initial	En cas d'incident paie, de dysfonctionnement ou de non-conformité dans les outils (MDARH, SIGP, GTM) le technicien RH paie prend l'initiative d'alerter son référent technique et/ou le client. Être force de proposition afin d'améliorer l'expérience client et l'expérience collaborateur (Applications MDARH ou GTA) Être capable d'apporter un œil neuf, poser des questions. Utiliser les nouveautés mises en place mais avec un besoin d'accompagnement.
 Niveau : Opérationnel	Proposer différentes manières innovantes de fonctionner et de travailler. Prendre part aux ateliers d'amélioration et aux plans d'actions qui en ressortent (création des mémos, mise à dispo des supports etc...). Pouvoir utiliser les nouveautés (outil, nouvelle réglementation ou manière de travailler) en étant plus autonome, mais en pouvant avoir besoin d'un accompagnement occasionnel.
 Niveau : Maîtrisé	Être pilote dans le processus de mise en place d'une application par exemple, et être rapidement opérationnel. Faire remonter les besoins qui impactent le travail et fait des propositions d'améliorations à mettre en place.
 Niveau : Fait référence	Être en mesure d'accompagner les niveaux « basique » et « connaisseur ». Par ses connaissances le référent est, en capacité de mesurer et intégrer les risques et réglementations qui peuvent avoir un impact sur la mise en place et la faisabilité du changement. Être reconnu comme pouvant participer à des groupes de travail ou tester des applications avant qu'elles ne soient lancées.

ORIENTATION CLIENT

Définition de la compétence :

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.

 Niveau : Initial	Pouvoir répondre aux demandes simples en utilisant la documentation si besoin. Pouvoir informer les clients (internes: postiers dans des établissements de distribution, RRH et Responsables d'équipes ...) de la conformité de leurs demandes et pouvoir savoir utiliser l'interface de MDARH (mes démarches administratives RH) pour communiquer avec le client et traiter ses demandes.
 Niveau : Opérationnel	Pouvoir informer le client sur la vigilance des délais de traitement en fonction des échéances du calendrier de paie. Pouvoir juger pour chaque dossier s'il est incomplet, ou non conforme (dans ce cas le client aura besoin d'être conseillé sur la démarche à suivre). Pouvoir joindre via MDARH l'ensemble des informations et documents nécessaires au client (ex : documentation réglementaire)
 Niveau : Maîtrisé	Faire remonter les dysfonctionnements et les demandes non conformes à son manager et à la Relation Client. Proposer des actions correctives afin d'aider le client à progresser et s'autocorriger. Selon une question posée via MDARH (mes démarches administratives RH), l'expert peut approfondir la réponse apportée au client en la documentant si besoin.
 Niveau : Fait référence	Avec des connaissances pointues dans un domaine d'expertise, pouvoir accompagner le client dans des situations plus complexes. Etre en appui et soutien en accompagnant le client dans la prise en charge de son dossier. Anticiper les besoins potentiels que le client peut avoir à la suite de sa demande initiale et lui fournir les documents nécessaires.

PRECISION ET RIGUEUR

Définition de la compétence :

Être précis(e) dans l'exécution de ses tâches pour ne pas faire d'erreur.

Contrôler son propre travail pour réduire le risque d'erreur et fiabiliser les résultats.

 Niveau : Initial	Avoir les connaissances nécessaires pour saisir correctement les données, sans faire d'erreurs. Savoir faire ses propres vérifications pour réduire au maximum les vérifications du supérieur ou pour éviter le rejet du logiciel de paie. Exemple : Pour la saisie des indemnités, savoir faire les vérifications avec les paies de simulations sur la base des éléments transmis via MDARH (mes démarches administratives RH). Prend connaissance des Etats de paie (documents dans lesquels sont regroupés les demandes clients.)
 Niveau : Opérationnel	Avoir les connaissances nécessaires pour s'auto-contrôler et comparer avec la demande du client. Connaitre les échéances de paie pour bien respecter le calendrier de paie et ainsi être dans l'anticipation, ne pas faire d'erreurs et être vigilant.
 Niveau : Maitrisé	Utiliser les outils mis à disposition (ex: états de paie) pour ne pas omettre de traiter une situation qui peut avoir un impact important sur la paie (échéance, demandes d'actes de gestion administrative etc...). Traiter des demandes plus pointues, savoir répondre au client de la manière la plus claire possible. Exemple: Être vigilant vis-à-vis de la saisie des heures supplémentaires, s'assurer de la concordance entre les différentes applications informatiques de la GAPP (gestion administrative du personnel et paie).
 Niveau : Fait référence	Avoir des connaissances pointues d'expertise dans un périmètre (champs d'action). Être en capacité de traiter des demandes et situations plus complexes (ex: ruptures conventionnelles) qui nécessitent des calculs, ou être en capacité de déceler la faisabilité des requêtes clients. Pouvoir être en appui auprès des collègues pour expliquer le traitement d'un nouvel état de paie ou d'un état de paie plus complexe.