



# RÉFÉRENTIEL DES COMPÉTENCES

## GROUPE LA POSTE 2026

# ÉDITO

**Charlotte de LEOBARDY**

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



## **Le référentiel des compétences du groupe La Poste recouvre 329 compétences, à la disposition des branches et des filières métiers.**

À chaque fonction sont associées une quinzaine de compétences utilisées pour le recrutement des collaborateurs, leur évaluation, leur promotion ainsi que la mise en place d'actions de formation et de développement.

Ces compétences sont des points de repère dans le parcours professionnel des postières et des postiers, leur permettant de se développer sur leur fonction mais également de se projeter sur de nouveaux postes dans le cadre d'une mobilité, en construisant un projet leur permettant d'acquérir si besoin, les compétences associées au poste visé.

Le référentiel de compétences reflète les ambitions stratégiques de notre Groupe et évolue au fil du temps pour traduire au quotidien les compétences essentielles à chaque fonction pour faire évoluer nos métiers et nos collaborateurs selon les besoins du Groupe.

Cette année, nous avons créé 3 nouvelles familles de compétences opérationnelles : Supply Chain, Organisation et Process, Prévention et Santé au travail.

Nous avons également enrichi les compétences comportementales avec notamment une nouvelle compétence Argumentation en environnement professionnel.

Enfin nous avons fait évoluer la description des 4 niveaux cibles de compétences pour chaque fonction. Ces niveaux cibles permettent une évaluation plus fine des compétences lors de l'entretien d'appréciation (ou de l'entretien intermédiaire), une meilleure compréhension des attendus de chaque fonction, appréciés notamment dans le cadre des recrutements ou des promotions.

Les fiches fonctions avec les compétences et leurs niveaux cibles sont à votre disposition dans m@RH (MENU / référentiel fonction).

Ce livret interactif est à votre main, manager, collaborateur, acteur de la filière RH, pour vous accompagner dans vos démarches autour des compétences.

Je vous en souhaite une bonne lecture et je vous remercie d'en être le relais auprès de vos interlocuteurs.

# LA GESTION DES COMPÉTENCES

## Qu'est-ce qu'une compétence ?

**Une compétence est un ensemble de connaissances, savoir-faire, comportements et pratiques.**

Les compétences constituent une **base de référence** pour toutes les étapes de la vie professionnelle du collaborateur :

- Appréciation annuelle et entretien de parcours professionnel
- Promotion
- Revue de personnel
- Formation
- Évolution professionnelle (recrutement et mobilité interne)

Elles sont regroupées dans un référentiel unique à tout le groupe permettant de développer la transversalité entre les Branches et de tenir un langage commun.

## Quels sont les enjeux à la clé ?

- Anticiper les **évolutions** et préparer les postiers aux **transformations de leurs métiers et compétences** à horizon 2030,
- Améliorer la **description de nos métiers/fonctions** existants afin d'illustrer encore plus concrètement les attendus,
- Mieux qualifier les **parcours professionnels**,
- Favoriser la **mobilité interne** et adapter le recrutement,
- Mettre en cohérence les **dispositifs d'accompagnement RH** (formation, promotion, évaluation...) avec les **métiers de demain**,
- Animer des **communautés de compétences** :
  - pour les managers avec les **7 compétences managériales** communes à tous les managers quel que soit leur niveau ;
  - pour les postiers non-managers avec les **4 compétences comportementales** socles à activer dans son activité au quotidien.

# QUEL LIEN AVEC LES FONCTIONS ? (1/2)

## Avec l'ensemble des fonctions

Une fonction est un ensemble de tâches que l'organisation attribue à une personne ou à un groupe, définissant à la fois une répartition des compétences, des responsabilités et un mode de relation et d'organisation.

Chaque fonction comporte 10 à 15 compétences en moyenne, pour lesquelles un niveau cible est attendu :

- **Niveau 1 - Initiale : J'apprends** - Compréhension des fondamentaux de la compétence, mais non encore mise en œuvre de manière opérationnelle
- **Niveau 2 - Opérationnelle : Je fais** - Mise en œuvre des actions liées à la compétence sans être proactif
- **Niveau 3 - Maîtrisée : Je suis autonome** - Maîtrise de la compétence, mise en œuvre démontrée de façon régulière, efficace, autonome et avec anticipation
- **Niveau 4 - Fait référence : Je transmets** - Maîtrise complète de la compétence et capacité à transmettre son savoir et son expertise. Est reconnu par ses pairs

## Avec les fonctions prioritaires

Les fonctions prioritaires sont des fonctions à fort enjeu avec un besoin de recrutement régulier et/ou important, vers lesquelles La Poste souhaite développer la mobilité interne.

Elles sont actualisées chaque année par la DRH Groupe en lien avec les branches et les filières supports et en 2026, La Poste compte 58 fonctions prioritaires.

Les projets professionnels doivent être orientés autant que possible vers ces fonctions prioritaires, dont le comblement peut s'effectuer par appel à candidature (immédiate proximité de compétences), par ouverture d'un parcours de reconversion (itinéraire balisé ou parcours pionnier) ou par un vivier.

# QUEL LIEN AVEC LES FONCTIONS ? (2/2)

## Avec les dispositifs de reconversion

Vous souhaitez évoluer au sein de La Poste ou changer de métier ?

Il existe deux dispositifs pour vous accompagner dans votre mobilité professionnelle vers des fonctions prioritaires :

- L'itinéraire balisé
- Le parcours pionnier

Ces dispositifs sécurisent votre parcours et valorisent vos compétences et votre expérience.



**Pour qui ?** Postiers souhaitant changer de métier.

**Comment ?** S'appuie sur vos compétences et votre expérience, complétées par une formation.

**Accompagnement :** montée en compétences via une formation ciblée, avec un suivi renforcé par votre manager.



**Pour qui ?** Postiers qui souhaitent réaliser une reconversion.

**Comment ?** S'appuie sur un écart de compétences plus important, compensé par une formation certifiante ou diplômante.

**Accompagnement :** parcours de formation renforcé, avec un suivi RH et tutorat pour faciliter votre intégration.

# LA GESTION DES COMPÉTENCES

Les **329** compétences sont regroupées en **5** catégories et **33** familles définies à travers un langage commun à toutes les branches, à toutes les filières et à tous les postiers.



## **COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES TRANSVERSES P. 8**

Les compétences opérationnelles transverses sont des savoirs ou savoir-faire maîtrisés par plusieurs fonctions



## **COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES CŒUR DE MÉTIER P. 20**

Les compétences opérationnelles cœur de métier sont relatives à un périmètre d'activités spécifique.



## **COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES P. 50**

Les compétences comportementales caractérisent les postures et comportements attendus d'un postier dans son environnement face à des situations données.



## **COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES SOCLES P. 52**

Les 4 compétences comportementales socles caractérisent les postures et comportements communs à tous les postiers qui ne sont pas managers.



## **COMPÉTENCES MANAGÉRIALES P. 53**

Les compétences managériales portent sur le développement et la gestion des collaborateurs aux niveaux individuel et collectif.



Rendez-vous sur les pages dédiées à la compétence de votre choix en cliquant directement sur la flèche, dans le sommaire.

Cliquez sur la flèche située en haut de page à droite pour revenir au sommaire.



# LES FAMILLES DE COMPÉTENCES

## COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES TRANSVERSES

- [Digital et Data](#)
- [Efficacité professionnelle](#)
- [Organisation et process](#)
- [Pilotage et gestion de l'activité](#)
- [Projet](#)
- [Relation Client](#)
- [Risques et conformité](#)
- [Vente](#)
- [Responsabilité Sociétale des Entreprises](#)

## COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES CŒUR DE MÉTIER

- [Assurance](#)
- [Audit et qualité](#)
- [Banque de détail](#)
- [Banque des entreprises](#)
- [Collecte services de proximité / Distribution](#)
- [Communication et Marketing](#)
- [Cyber](#)
- [Data & IA](#)
- [Finance](#)
- [Immobilier](#)
- [Management d'unités opérationnelles](#)
- [Marché et financement](#)
- [Moyens généraux](#)
- [Prévention Santé au Travail](#)
- [Supply chain](#)
- [Sûreté](#)
- [Système d'excellence](#)
- [Techniques d'achats](#)
- [Techniques RH](#)
- [Techniques SI](#)
- [Traitement](#)

## COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES

- [Comportementales](#)

## COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES SOCLES

- [Comportementales socles](#)

## COMPÉTENCES MANAGÉRIALES

- [Managériales](#)

# COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES TRANSVERSES



## FAMILLE **DIGITAL ET DATA**



COMPÉTENCE	DÉFINITION
<b>Culture Data et IA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître la politique data du groupe et l'écosystème d'un projet data.</li> <li>Comprendre les concepts clés, les enjeux (gagner en efficacité et accélérer la prise de décision, améliorer les performances de l'entreprise, créer de nouvelles opportunités business, mieux connaître les clients, mieux les cibler et améliorer l'expérience client) ainsi que les risques liés à la data et à l'intelligence artificielle.</li> <li>Savoir identifier les usages possibles dans l'entreprise.</li> <li>Faire preuve de curiosité et se tenir informé de l'actualité de la data et de l'intelligence artificielle.</li> </ul>
<b>Culture digitale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître l'environnement et les enjeux du digital pour un usage personnel ou professionnel, par une veille régulière.</li> <li>Être conscient(e) de l'impact du numérique sur les méthodes de travail et les relations avec la clientèle.</li> <li>Faire preuve de curiosité et d'adaptabilité face aux évolutions digitales (nouveaux outils et usages).</li> </ul>
<b>Outils, bureautique, applicatifs et logiciels</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.).</li> <li>Respecter ou garantir les règles de confidentialité selon son niveau de responsabilité.</li> </ul>
<b>Processus dématérialisés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître les processus numériques et comprendre les enjeux en lien avec la dématérialisation (impacts juridiques, archivage à valeur probante, signature électronique, etc.).</li> </ul>
<b>Qualité des données</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre à jour les données client et les fiabiliser.</li> <li>Détenir une connaissance de la gestion des données.</li> </ul>
<b>Réalisation de contenus digitaux</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Être capable de concevoir des documents numériques (textes, présentations, création schémas, tableurs etc.), produire des supports audiovisuels et développer des contenus de communication digitale.</li> </ul>
<b>Réseaux sociaux et e-réputation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir appliquer les règles de communication propres aux échanges sur les réseaux sociaux et autres communautés digitales, relayer l'information à bon escient, et évaluer les conséquences possibles des informations partagées et mises en ligne et de ses prises de parole sur internet.</li> <li>Être acteur (rice) d'un réseau social en construisant, animant et interagissant au sein de l'écosystème digital.</li> </ul>
<b>Supports digitaux et objets connectés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliser les appareils et supports digitaux (hardware) à bon escient: PC, tablette, smartphone, visio, objets connectés, etc.</li> <li>S'adapter aux évolutions en lien avec les supports digitaux et s'approprier les nouveaux objets connectés.</li> </ul>
<b>Travail et outils collaboratifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adopter des pratiques collaboratives dans le travail au quotidien, notamment en travaillant principalement sur les plates-formes collaboratives.</li> <li>Participer à des projets en mode collaboratif, en travaillant sur les outils en ligne qui facilitent la transversalité.</li> <li>Échanger et partager les bonnes pratiques ou retours d'expérience.</li> <li>Maîtriser les règles de confidentialité.</li> </ul>



# COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES TRANSVERSES



## FAMILLE EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE (1/2)



COMPÉTENCE	DÉFINITION
<b>Analyse du besoin Client/Partenaire/Collaborateur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprendre, analyser et challenger les besoins et attentes de ses clients/partenaires/ collaborateurs, en prenant en considération leurs contraintes et les risques associés.</li> <li>Conseiller et alerter au regard de leurs choix.</li> </ul>
<b>Analyse et traitement de l'information</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recueillir/synthétiser de l'information, savoir mettre en place, cadrer et piloter/réaliser des études qualitatives et/ou quantitatives en tirant des enseignements des résultats obtenus.</li> </ul>
<b>Animation fonctionnelle</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>
<b>Communication à distance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir dialoguer en multicanal avec un ou plusieurs interlocuteurs en adaptant la posture, le contenu du message, le ton et le niveau de réactivité au canal d'échange.</li> <li>Être en capacité de choisir le bon canal de communication en fonction du message à faire passer ou de l'usage associé.</li> </ul>
<b>Conduite d'équipe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir porter une vision, faire preuve de leadership et mobiliser un collectif vers l'atteinte des objectifs individuels et collectifs dans une relation hiérarchique ou fonctionnelle, transversale.</li> <li>Définir les responsabilités individuelles et collectives et donner du sens aux actions de ses équipes en se fondant sur sa compréhension des moteurs individuels.</li> <li>Piloter le travail des équipes au quotidien, sur un même site ou à distance, en donnant une cohérence d'ensemble aux actions.</li> </ul>
<b>Environnement et processus internes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquérir des connaissances de son environnement interne et externe, des process inter/intra branches de bout en bout, d'un secteur d'activité et d'un domaine fonctionnel pour apporter des préconisations.</li> <li>Adopter les nouveaux usages, y compris numériques, dès lors qu'ils sont préconisés.</li> <li>Respecter les règles et méthodologies liées aux processus internes dans le cadre de son activité.</li> <li>Comprendre son rôle dans la chaîne de valeur et avoir une vision de bout en bout du processus.</li> </ul>
<b>Expression orale et écrite</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir s'exprimer aussi bien à l'écrit qu'à l'oral de manière claire et compréhensible, avec un vocabulaire adapté à l'interlocuteur et au contexte professionnel et selon le canal de communication.</li> </ul>
<b>Langues étrangères</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprendre une/plusieurs langues et s'exprimer oralement et à l'écrit avec clarté et précision de façon à se faire comprendre de ses interlocuteurs.</li> </ul>
<b>Management à distance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir manager à distance.</li> <li>Gérer des équipes en multi-sites.</li> <li>Mettre en place les modes d'organisation et de communication adaptés.</li> <li>Fédérer, favoriser la cohésion et permettre les échanges en s'appuyant sur les nouveaux usages digitaux.</li> <li>Développer et entretenir un climat de coopération et un sentiment d'appartenance.</li> <li>Mettre en place les conditions de la proximité relationnelle et de la confiance.</li> </ul>
<b>Organisation du travail et planification</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anticiper et structurer ses actions pour une meilleure efficacité. Coordonner, planifier et prioriser ses activités afin d'atteindre l'objectif fixé.</li> </ul>

# COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES TRANSVERSES



## FAMILLE **EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE (2/2)**



COMPÉTENCE	DÉFINITION
<b>Pilotage de projet</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordonner l'activité des équipes,</li> <li>Élaborer et mettre en place des indicateurs permettant le suivi de l'avancement des projets,</li> <li>Maîtriser les risques du projet et définir et mettre en œuvre des mesures correctrices le cas échéant.</li> </ul>
<b>Polyvalence multi métiers</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître et promouvoir les offres du groupe La Poste et de ses partenaires.</li> <li>Changer d'activité et adapter les modalités de service selon les besoins du client.</li> <li>Favoriser les apports d'affaires croisés.</li> </ul>
<b>Précision et rigueur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Être précis(e) dans l'exécution de ses tâches pour ne pas faire d'erreur.</li> <li>Contrôler son propre travail pour réduire le risque d'erreur et fiabiliser les résultats.</li> </ul>
<b>Processus métier</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir traiter les opérations en s'assurant de leur bonne exécution, selon les procédures et modes opératoires en vigueur, ainsi que l'ensemble des processus en lien avec son périmètre d'activité.</li> </ul>
<b>Réaliser une veille sur les réglementations et/ou innovations</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se tenir informé(e) des tendances, des évolutions réglementaires, technologiques et des innovations en vigueur dans son domaine d'intervention en lien avec les enjeux de l'entreprise et attentes des clients / partenaires et à les intégrer dans son activité.</li> <li>Analyser les impacts et communiquer auprès des acteurs concernés.</li> </ul>
<b>Réseaux et environnements (internes et/ou externes)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Créer/intégrer/animer des réseaux (physiques et/ou numériques) et s'insérer dans des écosystèmes (internes et/ou externes) en lien avec son activité.</li> </ul>
<b>Synthèse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir trier, analyser et isoler les informations essentielles des informations accessoires.</li> <li>Consolider des informations pour réaliser une synthèse.</li> </ul>
<b>Transfert de compétences</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtriser l'ensemble des techniques et outils et les leviers d'action permettant de faire preuve de pédagogie.</li> <li>Savoir transmettre des connaissances.</li> </ul>

# COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES TRANSVERSES



## FAMILLE **ORGANISATION ET PROCESS**



COMPÉTENCE	DÉFINITION
<b>Traitement et fiabilisation des données opérationnelles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtriser les outils, logiciels et applicatifs de son périmètre</li> <li>Analyser les données provenant de diverses applications internes et sources externes, dans le cadre des projets d'organisation ou d'autres besoins spécifiques, en tenant compte du contexte et des impacts possibles sur son établissement et/ou les autres entités</li> <li>Appréhender et comprendre ses environnements opérationnels et SI</li> <li>Contribuer à la sensibilisation de son établissement à la qualité des données remontées et s'assurer de leur cohérence</li> <li>Contribuer aux évolutions d'organisation afin de servir ses clients en améliorant la qualité des données</li> <li>Aller sur le terrain pour confronter / vérifier les données et comprendre le contexte des remontées</li> </ul>

# COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES TRANSVERSES



## FAMILLE PILOTAGE ET GESTION DE L'ACTIVITÉ



COMPÉTENCE	DÉFINITION
<b>Amélioration continue</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>
<b>Analyse de la performance et rentabilité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.).</li> </ul>
<b>Analyse et résolution de problèmes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier et analyser les causes et conséquences d'un problème, co-construire un/des scénario(s) de résolution avec les opérationnels en apportant son expertise, sélectionner le(s) plus adapté(s) et mesurer l'efficacité de la solution retenue et sa mise en œuvre dans la durée.</li> </ul>
<b>Analyse financière</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disposer des connaissances et compétences techniques sur l'ensemble des méthodes d'analyse financière afin d'évaluer la santé financière de comptes internes/client.</li> </ul>
<b>Audit interne</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître l'ensemble des règles et méthodes relatives à la démarche d'audit interne.</li> <li>Être capable d'identifier les risques associés à chacun des processus.</li> <li>Avoir la capacité de détecter les anomalies de conformité.</li> <li>Remonter l'information et consolider à bon escient avec une posture d'alerte quand nécessaire.</li> </ul>
<b>Culture de gestion</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprendre comment se constitue un résultat d'entreprise et les leviers pour améliorer la performance.</li> </ul>
<b>Culture de la performance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyser les résultats économiques et financiers (analyse des coûts et de la performance, gestion budgétaire, rentabilité...) et identifier les leviers sur son domaine d'intervention permettant de maximiser la performance et la rentabilité de l'organisation.</li> </ul>
<b>Pilotage et reporting</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Piloter son activité.</li> <li>Suivre ses indicateurs de performance.</li> <li>Savoir consolider les informations dans des tableaux de bord.</li> <li>Savoir rendre compte et alerter le cas échéant.</li> </ul>
<b>Relation partenaires/fournisseurs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sélectionner un partenaire/fournisseur en respectant la politique définie (sourcing, orientation make or buy...).</li> <li>Piloter la relation (modes de fonctionnement, communication, gouvernance, de pilotage...), anticiper les litiges, gérer les crises et alerter en cas de nécessité.</li> <li>Assurer le suivi contractuel de la relation avec les fournisseurs (contrats de projet, contrat de service, contrats fournisseurs internes, fournisseurs externes...) et réaliser et analyser un bilan QCD (Qualité, Coûts, Délais).</li> </ul>

# COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES TRANSVERSES



FAMILLE **PROJET**



COMPÉTENCE	DÉFINITION
<b>Business Design</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Concevoir/modéliser de nouveaux Business Plans sur des projets ou nouvelles activités, analyser et suivre leur performance en anticipant les risques.</li> </ul>
<b>Conduite du changement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accompagner les transformations induites par la mise en œuvre d'un projet/plan stratégique, en mettant en application des techniques de conduite du changement (mobilisation, communication, formation, etc.).</li> </ul>
<b>Développement durable</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir utiliser ses connaissances des règles et normes relatives au Développement Durable (démarche HQE, normes énergétiques...) afin de permettre l'application, étude et/ou conception d'une politique éco-responsable et d'alternative durable (achat, écoconstruction, gestion des déchets, consommation énergétique, accessibilité numérique, stimulation à l'innovation...).</li> </ul>
<b>Expertise secteur public</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître les spécificités du cadre d'action des acteurs publics locaux et en particulier des collectivités territoriales.</li> <li>Maîtriser l'environnement juridique et réglementaire s'appliquant aux acteurs publics en matière d'organisation et de prise de décision, de budget/finances et de commande publique.</li> <li>Savoir conseiller les acteurs en prenant en compte les dynamiques territoriales (socio- économiques, démographiques, environnementales, politiques...).</li> <li>Maîtriser les politiques publiques, leur application aux projets de territoires et leurs modalités de déploiement.</li> </ul>
<b>Gestion événementielle</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organiser différents types d'événements dans le cadre de son activité et connaître/maîtriser les techniques pour animer de façon transversale des réunions.</li> </ul>
<b>Management de projet</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtriser les concepts et les outils de la Gestion de Projet et de la conduite du changement.</li> <li>Mobiliser et animer acteurs et contributeurs, en favorisant les pratiques collaboratives.</li> <li>Garantir le respect de l'équilibre entre les engagements de coût, de délai et de satisfaction client. Analyser les risques et mettre en œuvre les mesures correctrices.</li> </ul>
<b>Méthodes et outils de créativité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtriser et appliquer des méthodes agiles et d'innovation (ex. : Design Thinking, Test&amp;Learn, SCRUM...) dans son activité et faire preuve de créativité.</li> </ul>
<b>Méthodes et outils d'organisation et d'optimisation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtriser et mettre en application les outils d'analyse et d'optimisation des organisations et processus (Lean, Six sigma, etc.).</li> </ul>

# COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES TRANSVERSES



## FAMILLE RELATION CLIENT (1/2)



COMPÉTENCE	DÉFINITION
<b>Amélioration de la satisfaction du client</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>S'assurer en permanence de la satisfaction du client en prenant en compte son avis à chaque étape de la relation.</li> <li>Faire preuve d'agilité en adaptant en temps réel sa posture aux attentes et besoins du client.</li> <li>Faire preuve de proactivité et d'initiative pour renforcer le lien avec le client.</li> </ul>
<b>Animation de l'espace de vente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organiser des actions commerciales pour promouvoir les offres et services dans l'espace de vente.</li> <li>Mettre à disposition la Publicité sur Lieu de Vente (PLV) dans l'espace de vente.</li> </ul>
<b>Appui et Conseil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apporter conseils, propositions et informations utiles au client (interne ou externe) / partenaire, le challenger et l'alerter à bon escient et rechercher des solutions aux besoins exprimés en prenant en compte les impacts potentiels.</li> </ul>
<b>Contractualisation et suivi de la relation client interne/externe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proposer un suivi du contrat de service, avec des indicateurs pertinents pour le client.</li> <li>Suivre la relation client sous tous les axes (qualité de service, facturation, commande...) sur la base des éléments contractualisés et avec les outils appropriés (CRM...).</li> </ul>
<b>Développement de l'autonomie du client</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Favoriser l'autonomie des clients sur les opérations et les services simples.</li> <li>Favoriser l'utilisation des automates et des services en ligne.</li> </ul>
<b>Entrée en relation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accueillir et prendre en charge les clients dès la phase d'attente dans l'espace de vente ou à distance.</li> <li>Porter une attention au client, l'accueillir de manière personnalisée, l'écouter et prendre en charge son besoin.</li> </ul>
<b>Gestion d'un point de vente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Optimiser son point de vente (physique ou numérique) afin d'attirer le client, de présenter les offres de manière efficace et performante et ainsi d'augmenter le volume de ventes.</li> </ul>
<b>Orientation adaptée</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prendre en charge directement le client interne ou externe et traiter ses sollicitations sur différents canaux ou l'orienter vers le bon interlocuteur afin de mieux satisfaire ses besoins.</li> </ul>
<b>Prise en charge des clientèles fragiles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître les besoins et modes de fonctionnement de cette typologie de clientèle et leur mode de consommation et les marges de manœuvre autorisées.</li> <li>Savoir dire non et donner les explications.</li> <li>Adapter son comportement, son ton, sa posture selon la situation rencontrée.</li> </ul>
<b>Recherche de solution</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour apporter une solution au client.</li> <li>Accompagner le client de manière individualisée.</li> <li>Assurer une traçabilité et un suivi des demandes.</li> </ul>



# COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES TRANSVERSES



## FAMILLE RELATION CLIENT (2/2)



COMPÉTENCE	DÉFINITION
<b>Services en ligne et offre digitale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître la gamme de produits et services en ligne.</li> <li>Maîtriser les applicatifs et outils utilisés dans la relation à distance avec la clientèle.</li> <li>Pour les fonctions commerciales, être en mesure de commercialiser la gamme de produits et services digitaux.</li> </ul>
<b>Traitement de la connaissance client</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir exploiter les données issues des SI de connaissance client afin d'optimiser l'activité commerciale en développant les portefeuilles clients, en améliorant les taux d'équipement et en limitant l'attrition.</li> </ul>
<b>Traitement personnalisé des demandes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Construire une relation de service attentionnée et personnalisée avec son client dans la durée, quel que soit le canal.</li> <li>Aller chercher l'information au bon endroit et donner les explications et les solutions au client.</li> <li>Faire face aux situations exceptionnelles ou imprévues.</li> <li>Gérer la diversité des demandes et leur complexité.</li> </ul>
<b>Vente Conseil client</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Être capable de faire vivre une expérience client de qualité à travers une posture de service et de conseil.</li> <li>Respecter le devoir de conseil en coconstruisant la solution la plus adaptée aux besoins du client.</li> <li>Apporter un conseil de qualité au client dans une logique de satisfaction et de fidélisation.</li> <li>Maîtriser l'argumentation afin de conclure la vente.</li> </ul>

# COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES TRANSVERSES



## FAMILLE RISQUES ET CONFORMITÉ (1/2)



COMPÉTENCE	DÉFINITION
<b>Analyse, management et pilotage des risques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Détecter, analyser et remonter les risques, y compris les risques de non-conformité en lien avec son activité et proposer ou challenger des actions de couverture, déclarer les incidents de non-conformité.</li> <li>Contrôler et évaluer la maîtrise de l'ensemble des risques sur son domaine d'intervention.</li> <li>Être en capacité de dresser une cartographie des risques impactant son périmètre d'activité.</li> </ul>
<b>Cadre législatif et réglementaire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir traiter les connaissances relatives aux réglementations, processus internes et législations en vigueur sur son domaine d'intervention.</li> </ul>
<b>Conformité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disposer de l'ensemble des connaissances sur les règles et techniques permettant d'assurer la gestion du risque de non-conformité des processus, depuis sa conception, son lancement à son suivi et sa maintenance, dans une logique de sécurisation.</li> </ul>
<b>Connaissance des bases juridiques en Droit du travail</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Veiller au respect du Code du travail ainsi qu'à la réglementation (règlement intérieur et référentiel de déontologie).</li> </ul>
<b>Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Appliquer, transmettre ou faire respecter les consignes spécifiques et générales à son poste de travail.</li> <li>Signaler à sa hiérarchie les situations de travail dangereuses et les problèmes de sécurité.</li> <li>Utiliser les moyens de locomotion dans le respect des normes d'utilisation.</li> </ul>
<b>Contrôle interne</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtriser les méthodes permettant de s'assurer de l'application des règles et procédures en vigueur, en vue d'améliorer les performances de l'entreprise.</li> </ul>
<b>Éthique et déontologie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître et appliquer les règles de déontologie, de confidentialité et d'éthique (orientée client).</li> </ul>
<b>Fraude et lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Détecter les fraudes et remonter les alertes.</li> <li>Appliquer le dispositif LCB FT sur son domaine d'activité et connaître l'organisation et les moyens mis en place au sein du groupe.</li> </ul>

# COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES TRANSVERSES



## FAMILLE RISQUES ET CONFORMITÉ (2/2)



COMPÉTENCE	DÉFINITION
<b>Gestion des incidents et risques opérationnels</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identifier et qualifier un incident et/ou les risques opérationnels (IT, risques, conformité, etc), réaliser un rapport sur un incident.</li> <li>▪ Piloter la résolution des incidents.</li> <li>▪ Animer une gouvernance dédiée à la gestion des incidents : établir un reporting, analyser les impacts sur la cartographie des risques, assurer le suivi auprès des autorités compétentes.</li> </ul>
<b>Gérer le cadre normatif</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rédiger des politiques, procédures, modes opératoires déclinant les obligations réglementaires ainsi que les standards de l'actionnaire.</li> <li>▪ Mettre à jour le dispositif normatif pour prendre en compte l'évolution des activités, services et produits ainsi que les nouveautés réglementaires.</li> <li>▪ Participer au dispositif de contrôle interne veillant à la mise en œuvre de ce dispositif normatif.</li> </ul>
<b>Prévention, santé, sécurité et bien-être au travail</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Connaître et savoir évaluer les risques professionnels (physiques et psycho-sociaux).</li> <li>▪ Être capable de proposer, prioriser et mettre en œuvre les actions de prévention adaptées.</li> <li>▪ Assurer la sensibilisation, le conseil, l'expertise sur ces sujets auprès de toutes les parties prenantes.</li> </ul>
<b>Protection des données clients</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Être capable de garantir la protection des données clients de façon transversale et veiller au respect de la réglementation en vigueur d'un bout à l'autre de la chaîne de valeur.</li> </ul>
<b>Risques de crédit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Maîtriser les risques de crédit dans le cadre de sa fonction et conformément à son niveau de délégation. Utiliser les outils de scoring.</li> <li>▪ Appliquer les règles de délégation. Savoir analyser le risque client.</li> </ul>
<b>Risques opérationnels non bancaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Connaître l'environnement de son activité.</li> <li>▪ Connaître les lois et règlements en vigueur dans son domaine.</li> </ul>
<b>Sécurité/Sûreté des biens et des personnes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assurer la sécurité et la sûreté des biens et des personnes sur son domaine d'intervention en conformité avec la réglementation en vigueur.</li> </ul>

# COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES TRANSVERSES



## FAMILLE VENTE



COMPÉTENCE	DÉFINITION
<b>Déploiement des offres vendues</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accompagner la mise en œuvre opérationnelle des offres commerciales auprès de son/ses client(s) et assurer sa satisfaction.</li> </ul>
<b>Détection du potentiel commercial</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mener une découverte approfondie du client par un questionnement approprié et une écoute active. Identifier son potentiel commercial à partir des informations recueillies afin de développer son portefeuille client, dans une perspective de conquête et de fidélisation.</li> <li>Ajuster le temps passé au potentiel commercial du client.</li> </ul>
<b>Fidélisation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Construire une relation durable avec le client en accompagnant ses moments de vie.</li> <li>Développer l'équipement du client et de sa famille.</li> <li>Susciter la recommandation.</li> <li>Prendre en charge et se sentir concerné(e) par toutes les demandes client relevant de son domaine de responsabilité ou au-delà.</li> </ul>
<b>Méthodes et techniques de vente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>
<b>Négociation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliser ses connaissances des méthodes et techniques de négociation pour rechercher un accord entre des interlocuteurs.</li> <li>Poursuivre ses objectifs et demeurer ferme et constant dans ses efforts indépendamment des difficultés rencontrées ou des échecs subis.</li> <li>Trouver des compromis acceptables et/ou un consensus avec ses interlocuteurs.</li> </ul>
<b>Prospection</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en œuvre une démarche permettant d'acquérir de nouveaux clients en recherchant des clients potentiels (prospects).</li> <li>Utiliser la recommandation et créer/animer un réseau professionnel pour capter de nouveaux clients.</li> </ul>
<b>Social Selling</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacité à utiliser un/des réseau(x) social(aux) afin de rechercher, sélectionner et interagir avec des prospects potentiels et ainsi détecter, accélérer et/ou développer des actions commerciales.</li> </ul>
<b>Ventes à distance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adapter les techniques de vente et les postures à une relation commerciale à distance et faire des propositions commerciales adaptées aux besoins et aux projets du client.</li> <li>Prendre des décisions au cas par cas et savoir refuser en expliquant pourquoi.</li> <li>Savoir identifier l'expert adapté au besoin du client et l'intégrer dans le processus de conseil ou de vente.</li> </ul>
<b>Ventes en face à face</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Appliquer les méthodes de vente.</li> <li>Synthétiser les informations client et faire des propositions commerciales adaptées aux besoins et aux projets du client.</li> <li>Faire preuve de proactivité commerciale en proposant notamment des offres connexes adaptées au client.</li> <li>Prendre des décisions au cas par cas et savoir refuser en expliquant pourquoi.</li> <li>Savoir identifier l'expert adapté au besoin du client et l'intégrer dans le processus de conseil ou de vente.</li> </ul>

# COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES TRANSVERSES



FAMILLE RSE (RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES)



COMPÉTENCE	DÉFINITION
Pratique RSE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître, intégrer dans sa pratique professionnelle et savoir expliquer les enjeux et les actions du groupe La Poste en termes de RSE (sujets environnementaux, sociaux, sociétaux, et/ou de gouvernance)</li> </ul>

# COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES CŒUR DE MÉTIER



FAMILLE ASSURANCE



COMPÉTENCE	DÉFINITION
<b>Analyse et souscription des risques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître les différents produits d'assurance (individuelle de biens et de personnes, vie) associés à chaque risque (standard, complexe) et les procédures de souscription.</li> </ul>
<b>Analyse et suivi des flux</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtriser les processus de comptabilité analytique. Être en capacité d'analyser les données financières et comptables pour expliquer et exploiter les résultats financiers.</li> <li>Être capable de comprendre et suivre les flux techniques, de les justifier et d'en faire le reporting.</li> </ul>
<b>Comptabilité assurance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître et maîtriser l'ensemble des techniques et outils comptables et fiscaux (IFRS, normes de consommation, technique comptable FGAAP, etc.).</li> </ul>
<b>Conception et tarification produit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtriser la conception et tarification d'un produit, permettant d'assurer sa rentabilité (segmentation de la gamme de produits, détermination des garanties, des conditions générales des contrats et des grilles de tarification...).</li> </ul>
<b>Gestion de la vie du contrat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir gérer les différents contrats d'assurance, à chaque étape de la vie du contrat, de la souscription à la résiliation.</li> <li>Savoir détecter les fraudes et remonter les alertes.</li> <li>Savoir mettre en application dans son activité quotidienne le dispositif de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.</li> </ul>
<b>Gestion et indemnisation des sinistres corporels</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir gérer tout type de sinistres corporels.</li> <li>Connaître les procédures d'indemnisation et savoir guider l'assuré à chaque étape.</li> </ul>
<b>Gestion et indemnisation des sinistres matériels</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir gérer tout type de sinistre matériels.</li> <li>Connaître les procédures d'indemnisation et savoir guider l'assuré à chaque étape.</li> </ul>
<b>Mécanismes d'atténuation des risques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître les mécanismes d'atténuation des risques et de réassurance.</li> </ul>
<b>Méthode et outils actuariels</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître et savoir utiliser les techniques et outils actuariels pour être en mesure de contrôler et piloter les résultats de l'entreprise, participer au suivi du portefeuille, au calcul des fonds propres et besoins de capitaux réglementaires et des provisions.</li> </ul>
<b>Processus de provisionnement technique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître les processus de provisionnement technique et être capable de les mettre en application dans son activité au quotidien.</li> </ul>
<b>Reporting institutionnel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître et savoir mettre en application les techniques/processus de reporting (ACPR, financier, etc.).</li> <li>Être capable, dans le cadre du reporting, de comprendre les répercussions des informations récoltées sur le coût du capital. Le cas échéant, savoir contrôler les risques pesant sur le capital.</li> </ul>
<b>Suivi des mandats et comptabilité des actifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître et suivre les contrats de mandats et investissement, et en maîtriser la gestion.</li> <li>Connaître et maîtriser les techniques et outils de comptabilité des actifs et placements (performance financière, suivi des risques et de la maturation, etc.).</li> </ul>



# COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES CŒUR DE MÉTIER



## FAMILLE AUDIT ET QUALITÉ



COMPÉTENCE	DÉFINITION
<b>Application et pilotage des dispositifs du SMQ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Être capable de définir et de déployer le Système de Management de la Qualité, puis le piloter et en promouvoir la méthode auprès des opérationnels.</li> </ul>
<b>Connaissance du CRIPP (Cadre de Référence International des Pratiques Professionnelles)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître le CRIPP et respecter ses exigences dans le cadre de la planification et de la réalisation d'une mission d'audit interne.</li> </ul>
<b>Culture de la satisfaction client</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diffuser en interne une culture de la satisfaction client (notamment auprès des managers) afin que, par l'action de tous, la promesse client soit tenue et ainsi que la satisfaction et la fidélisation client augmente.</li> <li>Promouvoir les bons gestes des opérationnels qui permettent d'améliorer la qualité du service client.</li> </ul>
<b>Élaboration du plan d'audit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir élaborer le plan d'audit annuel.</li> </ul>
<b>Optimisation de l'expérience client</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtriser les parcours clients sur l'intégralité des produits et services de son périmètre afin d'analyser les écarts éventuels entre l'expérience souhaitée et l'expérience vécue par le client. À partir de cette analyse, en dégager des axes d'amélioration.</li> </ul>
<b>Pilotage de missions d'Audit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Piloter les missions d'Audit de bout en bout (cadrage, élaboration du plan d'intervention...) et assurer le suivi et la mise en œuvre des missions et des plans d'actions correctifs initiés par les entités auditées.</li> </ul>
<b>Pilotage d'indicateurs et d'outils de mesure de la qualité et de la satisfaction client</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Construire/analyser les indicateurs et outils de mesure de la qualité et de la satisfaction client, en analyser les résultats, et alerter ses interlocuteurs si nécessaire.</li> </ul>
<b>Référentiels de contrôle interne</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intégrer les connaissances relatives aux normes, principes, dispositifs, composantes et finalités du contrôle interne.</li> </ul>
<b>Techniques d'Audit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtriser les techniques, méthodes et processus d'Audit, formuler des conclusions en qualifiant des plans d'action et faire respecter les règles d'éthique et de déontologie dans le groupe.</li> </ul>

# COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES CŒUR DE MÉTIER



## FAMILLE **BANQUE DE DÉTAIL** (1/3)



COMPÉTENCE	DÉFINITION
<b>Argent au quotidien</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ouverture de compte et les moyens de paiement. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence.</li> <li>Savoir conseiller le client en conséquence.</li> </ul>
<b>Assurance individuelle de biens et de personnes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de la gamme de produits ou services d'assurance individuelle de biens et de personnes, leurs caractéristiques et leur processus de gestion.</li> <li>Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence.</li> <li>Savoir conseiller le client en conséquence.</li> </ul>
<b>Assurance vie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de la gamme de produits ou services d'assurance vie et prévoyance.</li> <li>Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence.</li> <li>Savoir conseiller le client en conséquence.</li> </ul>
<b>Contentieux</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de l'offre et des modalités de traitement des dossiers Contentieux et Pré-Contentieux.</li> <li>Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence.</li> <li>Savoir conseiller le client en conséquence.</li> </ul>
<b>Crédit à la consommation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de l'offre Crédit consommation.</li> <li>Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence.</li> <li>Savoir conseiller le client en conséquence.</li> </ul>
<b>Crédit immobilier</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de la gamme et des produits de l'offre Crédit immobilier.</li> <li>Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence.</li> <li>Savoir conseiller le client en conséquence.</li> </ul>
<b>Divorce et séparation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de l'offre et des modalités de traitement des dossiers de divorce et séparation.</li> <li>Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence.</li> <li>Savoir conseiller le client en conséquence.</li> </ul>
<b>Épargne</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de la gamme de produits d'épargne.</li> <li>Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence.</li> <li>Savoir conseiller le client en conséquence.</li> </ul>

# COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES CŒUR DE MÉTIER



## FAMILLE **BANQUE DE DÉTAIL (2/3)**



COMPÉTENCE	DÉFINITION
<b>Fiscalité produit financier</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disposer de connaissances et compétences techniques nécessaires pour traiter toutes les informations économiques et financières afin de satisfaire aux obligations fiscales.</li> <li>Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence.</li> <li>Savoir conseiller le client en conséquence.</li> </ul>
<b>Majeurs protégés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de l'offre et des modalités de traitement des dossiers majeurs protégés.</li> <li>Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence.</li> <li>Savoir conseiller le client en conséquence.</li> </ul>
<b>Marché Particulier</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître les spécificités de la clientèle Particulier.</li> <li>Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence.</li> <li>Savoir conseiller le client sur les produits dédiés.</li> </ul>
<b>Marché Patrimonial</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître les spécificités de la clientèle Patrimonial.</li> <li>Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence.</li> <li>Savoir conseiller le client sur les produits dédiés.</li> </ul>
<b>Marché Professionnels</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître les spécificités de la clientèle Professionnels.</li> <li>Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence.</li> <li>Savoir conseiller le client sur les produits dédiés.</li> </ul>
<b>Opérations juridiques et activités fiscales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disposer de connaissances et compétences techniques en matière de procédures civiles d'exécution (opposition administrative, avis à tiers détenteur...), droit de communication (demandes d'informations sur les clients, délais réglementaires, facturation) et réquisition (vision des mouvements monétaires).</li> <li>Disposer de connaissances et compétences techniques pour assurer le traitement des activités fiscales pouvant impacter La Banque Postale (Gestion des rejets FICOPA, Loi Eckert, FATCA) et les clients (traitement de la mise en place et des modifications d'options fiscales).</li> </ul>
<b>Produits non bancaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de la gamme de produits ou services non bancaires (ex : La Poste Mobile, télésurveillance, etc.).</li> <li>Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence.</li> <li>Savoir conseiller le client en conséquence.</li> </ul>
<b>Réclamations (SAV)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de l'offre et des modalités de traitement des dossiers de Réclamations (SAV).</li> <li>Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence.</li> <li>Savoir conseiller le client en conséquence.</li> </ul>

# COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES CŒUR DE MÉTIER



FAMILLE **BANQUE DE DÉTAIL (3/3)**



COMPÉTENCE	DÉFINITION
<b>Recouvrement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de l'offre et des modalités de traitement des dossiers de recouvrement.</li> <li>Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence.</li> <li>Savoir conseiller le client en conséquence.</li> </ul>
<b>Retraite</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble des produits ou services dédiés aux retraités ou futurs retraités.</li> <li>Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence.</li> <li>Savoir conseiller le client en conséquence.</li> </ul>
<b>Services Courrier Colis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de la gamme de produits Services Courriers Colis.</li> <li>Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence.</li> <li>Savoir conseiller le client en conséquence.</li> </ul>
<b>Services publics (administratifs)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de la gamme de produits Services Publics.</li> <li>Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence.</li> <li>Savoir conseiller le client en conséquence.</li> </ul>
<b>Succession</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de l'offre et des modalités de traitement des dossiers de succession.</li> <li>Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence.</li> <li>Savoir conseiller le client en conséquence.</li> </ul>
<b>Surendettement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de l'offre et des modalités de traitement des dossiers de Surendettement.</li> <li>Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence.</li> <li>Savoir conseiller le client en conséquence.</li> </ul>
<b>Valeurs mobilières</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de la gamme de produits de valeurs mobilières.</li> <li>Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence.</li> <li>Savoir conseiller le client en conséquence.</li> </ul>

# COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES CŒUR DE MÉTIER



## FAMILLE **BANQUE DES ENTREPRISES (1/2)**



COMPÉTENCE	DÉFINITION
<b>Analyse financière PMO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble des méthodes d'analyse et d'ingénierie financières du domaine personne morale afin d'évaluer leur santé financière.</li> <li>Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence.</li> <li>Savoir conseiller le client en conséquence.</li> </ul>
<b>Assurance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître les spécificités du marché et les produits d'assurance.</li> <li>Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence.</li> <li>Savoir conseiller le client sur les produits dédiés.</li> </ul>
<b>Crédits spécialisés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître les spécificités du crédit-bail, de l'affacturage, des cautions, des garanties.</li> <li>Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence.</li> <li>Savoir conseiller le client sur les produits dédiés.</li> </ul>
<b>Crédits standardisés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître les spécificités des crédits court, moyen et long termes.</li> <li>Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence.</li> <li>Savoir conseiller le client sur les produits dédiés.</li> </ul>
<b>Crédits sur mesure</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître les spécificités du financement de projets, d'actifs, d'immobilier.</li> <li>Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence.</li> <li>Savoir conseiller le client sur les produits dédiés.</li> </ul>
<b>Flux, monétique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître les spécificités des différents canaux de gestion des flux sur l'ensemble des supports (cartes, chèques, prélèvements, virements...).</li> <li>Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence.</li> <li>Savoir conseiller le client sur les produits dédiés.</li> </ul>
<b>Marché associations et mutuelles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître les spécificités du marché des Associations.</li> <li>Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence.</li> <li>Savoir conseiller le client sur les produits dédiés.</li> </ul>
<b>Marché collectivités locales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître les spécificités du marché des collectivités locales.</li> <li>Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence.</li> <li>Savoir conseiller le client sur les produits dédiés.</li> </ul>
<b>Marché entreprises</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître les spécificités du marché des Entreprises.</li> <li>Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence.</li> <li>Savoir conseiller le client sur les produits dédiés.</li> </ul>
<b>Marché habitat social et EPL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître les spécificités du marché habitat social et EPL.</li> <li>Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence.</li> <li>Savoir conseiller le client sur les produits dédiés.</li> </ul>

# COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES CŒUR DE MÉTIER



FAMILLE **BANQUE DES ENTREPRISES (2/2)**



COMPÉTENCE	DÉFINITION
<b>Marchés professionnels (artico, professions libérales, franchises)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître les spécificités du marché des artisans, commerçants, professions libérales, franchises.</li> <li>Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence.</li> <li>Savoir conseiller le client sur les produits dédiés.</li> </ul>
<b>Marché santé, économie mixte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître les spécificités des marchés santé et économie mixte.</li> <li>Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence.</li> <li>Savoir conseiller le client sur les produits dédiés.</li> </ul>
<b>Placements</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître les spécificités des produits de placement.</li> <li>Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence.</li> <li>Savoir conseiller le client sur les produits dédiés.</li> </ul>
<b>Présence institutionnelle (lobbying)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Faire valoir ses propres intérêts auprès de décideurs publics ou autres en s'appuyant sur ses capacités d'influence et de pression.</li> </ul>
<b>Recouvrement commercial PMO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître les spécificités de l'affacturage.</li> <li>Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence.</li> <li>Savoir conseiller le client sur les produits dédiés.</li> </ul>



# COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES CŒUR DE MÉTIER



## FAMILLE COLLECTE SERVICES DE PROXIMITÉ / DISTRIBUTION



COMPÉTENCE	DÉFINITION
<b>Connaissance de la géographie locale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se repérer dans l'espace et utiliser les outils à sa disposition pour réaliser les tournées : bulletins d'itinéraires, cahier de tournée, Facteo et applications associées...</li> <li>Être capable de s'organiser dans sa tournée.</li> <li>Connaître et comprendre les points de sécurité de sa tournée.</li> </ul>
<b>Connaissance des procédures, processus et méthodologies dédiées à son activité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respecter les consignes de sécurité opérationnelles pour soi-même et pour les autres en Travaux Intérieurs (respect propreté, rangement, port des EPI, chargement des moloc...) et en Travaux Extérieurs (respect des règles de conduite et de circulation...) et partager les irritants SST en brief et en débrief.</li> <li>Appliquer les standards métier et notamment les process de distribution, de collecte et de réalisation des services.</li> <li>Maîtriser l'outil Facteo.</li> <li>Garantir la conformité de la reddition des comptes.</li> <li>Se tenir au courant des évolutions des process dédiés à son activité via la formation et notamment le Mobile Learning Uknow.</li> <li>Maîtriser les procédures pour éviter le risque de fraude et de corruption.</li> </ul>
<b>Connaissance des produits, des services et des engagements clients correspondants</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître les nouvelles offres et des gestes métiers associés à la mise en place de nouvelles promesses clients pour le courrier, le colis, les services et l'Imprimé Publicitaire.</li> <li>Respecter les engagements clients et/ou proposer des produits.</li> <li>Respecter les horaires contractuels des prestations de services.</li> </ul>
<b>Satisfaction client opérationnelle</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître ses clients et être capable de s'adapter aux besoins des clients de sa tournée / périmètre.</li> <li>Mettre en place une relation de confiance durable avec les clients de sa tournée / périmètre.</li> <li>Personnaliser sa relation avec ses clients : empreinte relationnelle...</li> <li>Respecter les gestes métiers en Travaux Intérieurs et en Travaux Extérieurs pour satisfaire le client : « faire bien du premier coup » en conformité avec les process et les standards (flashage, REEX, collecte, distribution des Objets Suivis...).</li> <li>Partager les irritants et les réclamations clients en brief et en débrief de tournée et contribuer à la résolution des problèmes (boucle courte, brief en escalade...).</li> </ul>
<b>Ventes/Apports client des Facteurs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Détecter les besoins courrier, colis, Imprimés Publicitaires et nouveaux services du client et les faire remonter.</li> <li>Proposer des produits et services adaptés aux clients de sa tournée sur la base de la connaissance de son client.</li> <li>Réaliser des ventes de produits : carnets de timbres, Prêts à Poster (PAP), Prêts à expédier (PAE)...</li> <li>Connaître le système de commissionnement des facteurs.</li> <li>Réaliser des apports clients (Veiller sur mes parents, lettre T...) et mettre en relation les clients avec les bons interlocuteurs.</li> </ul>

# COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES CŒUR DE MÉTIER



## FAMILLE COMMUNICATION ET MARKETING



COMPÉTENCE	DÉFINITION
<b>Communication commerciale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valoriser les offres (services / produits) du groupe selon les différents canaux de communication, soutenir le business de l'entreprise et animer une campagne commerciale.</li> </ul>
<b>Communication de crise</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir anticiper et identifier les crises, gérer leur communication en interne / externe ainsi que leur sortie dans le respect des processus définis.</li> </ul>
<b>Communication et relations institutionnelles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir développer des relations avec les élus, les institutions et les parties prenantes externes, et réaliser une veille de l'écosystème politique, économique et social en appliquant les techniques d'influence.</li> </ul>
<b>Communication interne</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>
<b>Gestion de la relation client (CRM)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtriser les outils d'analyse de l'information client et les techniques permettant d'optimiser la relation qu'entretient la marque avec les clients, afin de les fidéliser.</li> </ul>
<b>Image de marque</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valoriser, appliquer et respecter les codes et identités de(s) marque(s) du groupe, et maîtriser l'image de(s) marque(s) sur les différents supports médias de son périmètre.</li> </ul>
<b>Marketing digital</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître l'écosystème numérique et maîtriser l'ensemble des techniques marketing utilisées sur les supports et canaux digitaux (email marketing, publicité display, search engine marketing, content marketing, social / mobile marketing, Réseaux Sociaux, analyse web, codage...).</li> </ul>
<b>Mise en marché d'offres</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Être 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.</li> </ul>
<b>Parcours clients multicanaux</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Concevoir des dispositifs de ciblage (client / prospects) et des parcours client permettant de faire vivre une expérience client en multicanal.</li> </ul>
<b>Relations Presse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir développer des relations avec les médias, afin de mieux cibler et déterminer les actions de communication les plus pertinentes et efficaces à mettre en place.</li> </ul>
<b>Segmentation client</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>
<b>Stratégie et plan de communication</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtriser et sélectionner les supports, outils et process de communication / média (numérique, papier, visuel, audio, réseaux sociaux...) les plus adaptés à l'action de communication souhaitée et à la cible sur son périmètre, afin de formaliser des recommandations stratégiques et construire des plans de communication / médias.</li> </ul>
<b>Stratégie marketing</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>
<b>Techniques de communication</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtriser les techniques de communication, de rédaction, de gestion éditoriale, de design et de scénarisation de messages sur différents supports de communication, afin de transmettre de l'information et du contenu et faire vivre une expérience au client au travers des messages diffusés.</li> </ul>

# COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES CŒUR DE MÉTIER



## FAMILLE CYBER (1/2)



COMPÉTENCE	DÉFINITION
<b>Compréhension des menaces cybersécurité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Être capable d'identifier, analyser et anticiper les cybermenaces susceptibles de mettre en péril les intérêts de l'organisation et/ou des partenaires (ex : groupe d'attaquants, menace étatique, etc.).</li> </ul>
<b>Contraintes légales et aspects juridiques liés à la sécurité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître et appliquer la charte d'utilisation en matière de sécurité informatique archivage légal de documents, externalisation des données, respecter le RGPD, la réglementation autour des données...</li> </ul>
<b>État de l'art cybersécurité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avoir une connaissance à 360 degrés, en permanence mise à jour, des principes fondateurs de la cybersécurité : risques cyber, menace, techniques d'attaque, organisation de la sécurité, normes en vigueur, corpus documentaire.</li> </ul>
<b>Exploitation des sources ouvertes de manière sécurisée</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Être en capacité d'exploiter des sources ouvertes (Dark Web, etc.) de manière sécurisée et en respectant le cadre légal.</li> </ul>
<b>Gestion de crise cyber</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Élaborer, mettre à l'essai et mettre en œuvre les plans permettant à l'entreprise de se préparer et de faire face à la survenance d'une crise cyber (ex : rôles et responsabilités, organisation d'exercices de crise, pilotage effectif de crise cyber, etc.).</li> </ul>
<b>Gestion des risques cyber et Système de Management de la Sécurité de l'Information (SMSI)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtriser les principes, méthodes et outils d'évaluation et l'atténuation des risques (méthode Marion MEHARI, EBIOS...), y compris l'évaluation des défaillances et de leurs conséquences.</li> <li>Mettre en place un système de management basé sur une approche du risque lié à l'activité, visant à établir, mettre en œuvre, exploiter, surveiller, réexaminer, tenir à jour et améliorer la sécurité de l'information.</li> </ul>
<b>Investigation cyber</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtriser les techniques et la démarche opérationnelle d'une investigation cyber au service de la détection ou de la réponse à incidents, permettant de mettre en évidence des preuves d'une attaque cyber en cours ou passée (analyse post-mortem, analyse de flux réseaux, analyse de journaux).</li> <li>S'assurer du respect du cadre légal, ainsi que de l'intégrité et la confidentialité des données à chaque investigation.</li> </ul>
<b>Politiques de cybersécurité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Créer, intégrer et appliquer des politiques qui répondent aux objectifs de sécurité de l'organisation. Maîtriser le corpus documentaire cybersécurité existant.</li> </ul>
<b>Rétro-ingénierie de malwares</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtriser les différentes techniques de rétro-ingénierie sur les malwares pour comprendre leur fonctionnement et contribuer à la réponse à incidents: analyse statique de binaires (désassemblage, décompilation, etc.), analyse dynamique de binaires (ex : dump de processus, etc.).</li> </ul>
<b>Sécurité applicative</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtriser les techniques de sécurisation des applications: gestion des identités et des habilitations, sécurité dans les développements, chiffrement des données pendant l'échange et au stockage, gestion des certificats.</li> </ul>

# COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES CŒUR DE MÉTIER



## FAMILLE CYBER (2/2)



COMPÉTENCE	DÉFINITION
<b>Sécurité dans les projets</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Être capable d'accompagner des projets de bout en bout sur les problématiques cyber : qualifier en amont les enjeux de cybersécurité du projet, définir l'accompagnement adapté et le partager aux parties prenantes.</li> <li>Réaliser des analyses de risques et proposer le plan de remédiation priorisé associé ainsi que les risques résiduels correspondants.</li> <li>Accompagner les projets d'externalisation via la formalisation d'annexes sécurité dans les contrats.</li> <li>Piloter la recette sécurité du projet en amont du Go Live projet.</li> </ul>
<b>Sécurité des architectures</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Concevoir des architectures de sécurité qui répondent aux besoins fonctionnels et techniques exprimés par les projets, en respectant le modèle d'architecture de l'entreprise et la PSSI.</li> <li>Supporter les équipes de conception et intégration des solutions jusqu'à la mise en œuvre.</li> <li>Contribuer aux analyses de risques. Partager ses connaissances pour la rédaction de politiques.</li> </ul>
<b>Sécurité des systèmes d'exploitation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtriser la sécurité des systèmes d'exploitation (poste de travail, serveur, mobile) connus sur le marché (Windows, Linux, iOS, Android, etc.) : méthodes de durcissement, connaissance des outils de sécurité natifs, connaissance des principales attaques.</li> </ul>
<b>Sécurité des réseaux et protocoles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en place, maintenir et améliorer les pratiques établies en matière de sécurité des réseaux (ex : NIPS, anti-malware, restriction/empêchement dispositifs externes, filtres anti-spam) et des protocoles.</li> <li>Maîtriser des outils d'analyse de réseau pour identifier les vulnérabilités (ex : fuzzing, nmap, etc.).</li> <li>Reconnaître et interpréter une activité réseau malveillante dans le trafic.</li> <li>Maîtriser l'utilisation d'analyseurs de protocoles.</li> <li>Maîtriser la configuration et l'utilisation des composants de protection des réseaux (par exemple, pare-feu, VPN, systèmes de détection des intrusions dans les réseaux).</li> </ul>
<b>Stratégie cybersécurité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Définir une stratégie officielle permettant d'assurer la sécurité des systèmes et des données informatiques vis-à-vis de menaces extérieures ou intérieures et la rendre applicable via la déclinaison en plans d'actions.</li> </ul>
<b>Techniques d'attaque et d'intrusion</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtriser les techniques employées par les attaquants pour compromettre un Système d'Information (ex : phishing via les réseaux sociaux, exploitation d'une vulnérabilité de l'OWASP), à toutes les étapes de la kill chain (reconnaissance, intrusion, exploitation, augmentation de privilèges, mouvement latéral, persistance, exfiltration, etc.).</li> </ul>
<b>Techniques de tests d'intrusion</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître et mettre en application les techniques de tests d'intrusion (ex : scan de ports, injection SQL, etc.) sur différents types de systèmes (application web, client lourd, Active Directory, etc.) en conditions variées (boîte blanche, boîte grise, boîte noire).</li> <li>Savoir utiliser les outils permettant de faciliter l'exécution de tests d'intrusion (ex : machine Kali Linux).</li> <li>Savoir restituer les résultats dans un rapport contenant une approche par les risques et des mesures de remédiation pour les couvrir.</li> </ul>
<b>Vulnérabilités des environnements</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtriser les principes, méthodes et outils d'évaluation des vulnérabilités et identifier les contre-mesures appropriées.</li> </ul>

# COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES CŒUR DE MÉTIER



## FAMILLE DATA & IA



COMPÉTENCE	DÉFINITION
<b>Analyse de données</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir transformer des données en information structurée permettant la prise de décision par le métier.</li> <li>Maîtriser les outils d'analyse de données (Tableau, Dataiku, etc.) et les langages informatiques liés aux bases de données (SQL, NoSQL etc.).</li> <li>Connaître les méthodes descriptives des données, savoir interroger des bases de données, extraire et explorer les données.</li> <li>Maîtriser les tests et méthodes statistiques (segmentation, régression etc.). Maîtriser des outils de data visualisation.</li> </ul>
<b>Animation d'un écosystème data</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Être garant du respect de la politique Data Groupe, partager le sens et sensibiliser les acteurs métiers aux enjeux de la data et de l'intelligence artificielle.</li> <li>Savoir identifier les interlocuteurs dans l'écosystème data et définir et mettre en place la stratégie d'animation de sa communauté.</li> <li>Identifier et diffuser les bonnes pratiques applicables sur son périmètre, en cohérence avec la politique Data Groupe.</li> </ul>
<b>Cadre réglementaire lié aux données</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtriser et appliquer les différentes réglementations en matière d'usage de données et d'intelligence artificielle et les faire appliquer (stockage, données personnelles, etc.).</li> </ul>
<b>Data Management</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprendre les concepts de gestion des données et les notions clés de la Gouvernance des données du groupe et les réglementations associées à ces données.</li> <li>Appliquer le cadre de Data Management (standards de description, modélisation et qualité des données etc.) en vue de l'exploitation des données en toute confiance par l'ensemble des acteurs métiers et techniques.</li> </ul>
<b>Outils de gestion de bases de données</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtriser l'utilisation des outils de gestion de bases de données (Cassandra...), d'analyse de données (SAS, Tableau, Excel...) et les outils Big Data (Hadoop, Spark...).</li> </ul>
<b>Outils et technologies d'intelligence artificielle (IA)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir réaliser l'exploration, le traitement, l'analyse et la modélisation de gros volumes de données.</li> <li>Savoir concevoir des algorithmes de traitement de données et réaliser les évaluations de modèles d'intelligence artificielle.</li> <li>Maîtriser un ou plusieurs langages de programmation data (R, Python, Scala, Java...), langages de bases de données (SQL, NoSQL...), les outils et technologies d'intelligence artificielle (machine Learning, deep learning etc.) et de data visualisation (Tableau, Dataiku...).</li> </ul>

# COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES CŒUR DE MÉTIER



FAMILLE **FINANCE**



COMPÉTENCE	DÉFINITION
<b>Comptabilité analytique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtriser les règles, processus et méthodes de comptabilité analytique et les appliquer dans le respect de la réglementation en vigueur.</li> </ul>
<b>Comptabilité générale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtriser les règles, normes (notamment les normes IFRS) et techniques de comptabilité.</li> </ul>
<b>Contrôle de gestion</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.).</li> </ul>
<b>Fiscalité d'entreprise</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtriser les règles et normes fiscales, et produire des déclarations fiscales.</li> </ul>
<b>Gestion de trésorerie et d'investissement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtriser et assurer la conformité des flux financiers, de trésorerie et/ou d'investissement, formuler des hypothèses, réaliser des prévisions et assurer la solvabilité de l'organisation.</li> </ul>
<b>Production comptable</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir produire les comptes et les consolider dans le respect de la réglementation en vigueur et des normes comptables (notamment IFRS).</li> </ul>



# COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES CŒUR DE MÉTIER



FAMILLE **IMMOBILIER**



COMPÉTENCE	DÉFINITION
<b>Architecture et urbanisme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir utiliser ses connaissances en architecture et urbanisme dans la mise en œuvre des politiques immobilières afin de répondre aux besoins de ses clients.</li> </ul>
<b>Conception/aménagement d'espaces et de postes de travail</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Être capable de concevoir/adapter /aménager des espaces et des postes de travail performants, responsables, répondant aux besoins de l'organisation et améliorant la qualité de vie au travail.</li> </ul>
<b>Gestion de la commercialisation des actifs (actifs à céder, louer, investir)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Définir pour les différentes opérations de cession ou de prises à bail le mode de commercialisation le plus adapté dans le respect des procédures de l'entreprise.</li> <li>Piloter et gérer les mandats de commercialisation confiés à des tiers ainsi que les expertises et avis de valeur des biens concernés.</li> <li>Garantir la négociation et la finalisation des acquisitions en liaison avec les notaires référents.</li> <li>Négocier avec les futurs locataires ou bailleurs, les termes des contrats de prises à bail ou les renégociations.</li> <li>Finaliser les actes et sécuriser la commercialisation au sens juridique, en liaison avec les notaires et en défendant les intérêts du groupe.</li> </ul>
<b>Gestion de portefeuille locatif</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Être capable d'effectuer la gestion locative courante d'un portefeuille de biens immobiliers (entretien, services aux occupants, relations bailleur, suivi des baux...) et d'optimiser le parc locatif en assurant la qualité de la relation client.</li> </ul>
<b>Gestion des flux financiers locatifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gérer les flux contractuels et financiers (loyers, charges, honoraires) dans le respect des règles de gestion, des procédures et des modes opératoires de la gestion locative.</li> </ul>
<b>Maîtrise d'ouvrage</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir analyser le besoin client, assurer le montage et le suivi de la conception et de l'exécution de projets/programmes (suivi des coûts, planification, pilotage...) et coordonner l'ensemble des partenaires intervenants dans la réalisation du projet.</li> </ul>
<b>Techniques et stratégie immobilières</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir utiliser ses connaissances des standards et techniques immobiliers (techniques du bâtiment, travaux publics...) pour mettre en œuvre des politiques et des stratégies immobilières.</li> </ul>

# COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES CŒUR DE MÉTIER



FAMILLE **MANAGEMENT D'UNITÉS OPÉRATIONNELLES**



COMPÉTENCE	DÉFINITION
<b>Connaissance des process bout en bout</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyser le fonctionnement des processus, identifier les dysfonctionnements et mettre en œuvre les plans d'actions pour garantir le respect de l'engagement client (qualité, délais, etc.).</li> </ul>

# COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES CŒUR DE MÉTIER



## FAMILLE MARCHÉ ET FINANCEMENT



COMPÉTENCE	DÉFINITION
<b>Analyse des flux de trésorerie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacité à analyser les flux de trésorerie générés par les actifs (immobiliers ou autres) pour évaluer leur viabilité financière.</li> </ul>
<b>Analyse et Prévision Financière</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilisation de modèles de prévision pour estimer les flux de trésorerie futurs et identifier les déséquilibres potentiels.</li> </ul>
<b>Économétrie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compétences en économétrie pour analyser les relations entre les variables financières et les prix des dérivés.</li> </ul>
<b>Ingénierie financière</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacité à structurer des produits financiers complexes tels que notamment les titrisations, les obligations garanties et les financements adossés à des actifs.</li> </ul>
<b>Instruments du marché monétaire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtrise des instruments du marché monétaire (certificats de dépôt, billets de trésorerie, pensions livrées, etc.).</li> </ul>
<b>Marché des capitaux</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaissance des instruments de dette et de la structuration des financements.</li> </ul>
<b>Modélisation financière</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaissance approfondie des modèles mathématiques utilisés pour évaluer et gérer les produits financiers. Créations de modèles selon les besoins.</li> </ul>
<b>Modélisation/Structuration</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilisation de logiciels de modélisation financière pour l'évaluation des risques et la structuration des instruments financiers.</li> </ul>
<b>Processus de syndication</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compréhension du processus de syndication des financements et/ou des émissions obligataires.</li> </ul>
<b>Produits dérivés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compréhension approfondie des options, des futures, des swaps et autres produits dérivés.</li> </ul>
<b>Produits structurés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compréhension des produits structurés et de leur fonctionnement. Expertise dans la conception et l'évaluation des produits structurés, en tenant compte des besoins spécifiques des clients.</li> </ul>
<b>Stress testing et scénarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacité à effectuer des tests de résistance et des analyses de scénarios pour évaluer les risques extrêmes.</li> </ul>
<b>Techniques de financement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compréhension des différentes structures de financement, leur application selon les besoins projet et les relations avec les clients.</li> </ul>
<b>Techniques de trading</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compréhension des stratégies de trading et des techniques d'exécution des ordres. Maîtrise des techniques.</li> </ul>

# COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES CŒUR DE MÉTIER



## FAMILLE MOYENS GÉNÉRAUX



COMPÉTENCE	DÉFINITION
<b>Administration des solutions de gestion documentaire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organiser la conservation des documents physiques et numériques et des données pour garantir leur authenticité, leur intégrité et leur pérennité.</li> <li>Assurer l'accès maîtrisé aux documents et aux données et leur exploitation dans le respect de la réglementation.</li> <li>Analyser et corriger les anomalies.</li> <li>Enrichir les fonctionnalités et élargir le périmètre documentaire d'une solution.</li> </ul>
<b>Analyse contextuelle, indexation et normalisation de l'information</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyser un ensemble organique ou thématique d'informations pour en dégager les éléments clefs en vue d'en rédiger une synthèse exacte en se basant sur les normes professionnelles.</li> <li>Maîtriser les méthodes et les outils de l'indexation documentaire pour accéder efficacement à l'information.</li> <li>Concevoir des jeux de métadonnées et des instruments de recherche pertinents en fonction des besoins métier.</li> </ul>
<b>Analyse du contexte de production des documents physiques et numériques et des données</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyser les organisations, les processus d'activité et les circuits documentaires.</li> <li>Identifier et catégoriser les documents et les données créées et reçues.</li> <li>Sélectionner les typologies documentaires en évaluant leur valeur primaire et secondaire.</li> <li>Savoir prendre en compte les obligations réglementaires et les risques du domaine étudié.</li> </ul>
<b>Gestion administrative et logistique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer la gestion administrative (congés, absences dans le respect du droit du travail en vigueur) et effectuer les approvisionnements (fournitures...) en assurant le traitement des factures afférentes.</li> </ul>
<b>Gestion de l'information</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordonner et faciliter la circulation et le partage de l'information sur différents canaux au sein de l'équipe dans le respect de la confidentialité.</li> </ul>
<b>Records management</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtriser les principes de gestion des documents et des données engageants de l'entreprise pour optimiser la production documentaire, afin de contribuer à l'efficacité opérationnelle des organisations et à la sécurisation des activités.</li> <li>Définir le cycle de vie des documents, normaliser les métadonnées, modéliser la représentation de l'information et élaborer des procédures documentaires.</li> </ul>
<b>Suivi budgétaire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivre l'avancement d'un budget (consommé, reste à faire...) et contribuer à sa réalisation le cas échéant.</li> </ul>
<b>Technique de bâtiment</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir utiliser ses connaissances en maintenance de bâtiments et fonctionnement d'équipements (électricité, climatisation, chauffage, serrures, Systèmes de Sécurité Incendie...).</li> </ul>
<b>Techniques de secrétariat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtriser et mettre en œuvre l'ensemble des techniques de secrétariat (gestion du/des planning(s), organisation de réunions, prises de notes/suivi des actions, classement et archivage de dossiers...).</li> </ul>

# COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES CŒUR DE MÉTIER



## FAMILLE PRÉVENTION ET SANTÉ AU TRAVAIL



COMPÉTENCE	DÉFINITION
<b>Connaissance des techniques d'utilisation des appareils de métrologie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maitriser l'utilisation des appareils de mesure (sonomètre, luxmètre...), connaître les modes de programmation, la visualisation des résultats et être capable de réaliser des mesures aux postes de travail</li> </ul>
<b>Connaissance des techniques d'utilisation des appareils médicaux visuels et auditifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir utiliser les appareils médicaux visuels et auditifs</li> </ul>
<b>Connaissances épidémiologiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliser ses connaissances épidémiologiques pour collaborer à la mise en place d'études ou d'enquêtes en santé au travail, à leur réalisation et à l'exploitation des résultats</li> </ul>
<b>Connaissances relatives à l'écoute et à l'accompagnement individuel et psychologique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participer à l'élaboration de protocoles d'accompagnement (incivilités, agressions, menaces suicidaires...)</li> <li>Être capable d'accueillir un salarié en souffrance, conduire un entretien d'aide adapté à la situation du salarié (RPS, traumatisme, deuil...) et l'orienter le cas échéant</li> </ul>
<b>Réalisation des missions socles du médecin du travail</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réaliser les actions de suivi individuel de santé au travail, de prévention des risques professionnels et de prévention de la désinsertion professionnelle conformément aux missions définies par le code du travail et au cadre de pratiques défini par le service de prévention et de santé au travail de La Poste</li> </ul>

# COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES CŒUR DE MÉTIER



FAMILLE **SUPPLY CHAIN**



COMPÉTENCE	DÉFINITION
<b>Procédures et des systèmes informatisés douaniers</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Renseigner les applications douanières en autonomie, dans le respect des procédures et méthodologies <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Utiliser l'ensemble des fonctionnalités outils liées aux activités de déclarations en douanes</li> <li>○ Connaissance des applications douanières</li> <li>○ Capacité à appliquer et à transmettre les standards de réalisation des activités du déclarant en douane</li> </ul> </li> </ul>
<b>Réglementation douanière et produits import/export</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Connaître, appliquer la réglementation douanière et les modes opératoires relatifs à l'activité de dédouanement des produits import/export et produits spécifiques sur son secteur d'activité.</li> <li>▪ Réaliser des autocontrôles régulièrement pour s'assurer de la conformité des déclarations douanières.</li> </ul>
<b>Relations avec le service des douanes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capacité à établir et à maintenir une communication efficace et régulière avec les autorités douanières. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Compréhension des procédures douanières, de la conformité réglementaire, et la gestion des interactions avec les différents services de l'État.</li> </ul> </li> </ul>

# COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES CŒUR DE MÉTIER



FAMILLE **SÛRETÉ**



COMPÉTENCE	DÉFINITION
<b>Cadre et techniques d'enquête</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître l'organisation judiciaire, la preuve en droit pénal et le cadre de l'enquête.</li> <li>Être capable de mener une enquête sur la base de techniques respectant le cadre législatif et juridique et de représenter La Poste auprès des institutions juridictionnelles.</li> </ul>
<b>Conseil et expertise des risques de Sécurité / Sûreté des biens et des personnes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtriser les normes et les règles relatives à la sécurité des personnes et du patrimoine.</li> <li>Savoir mettre en œuvre les bons leviers pour veiller au respect de la politique de sécurité du Groupe en coopération avec les clients.</li> <li>Assurer la sensibilisation, le conseil, l'expertise sur ces sujets auprès de toutes les parties prenantes.</li> </ul>
<b>Contexte des institutions judiciaires et des forces de l'ordre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître l'organisation et le fonctionnement des forces de l'ordre (police nationale, police municipale et gendarmerie) et des institutions judiciaires en territoire afin de garantir les coopérations dans le domaine de la sécurité.</li> </ul>
<b>Méthodes et outils d'appui et de prévention des risques liés à la sécurité des biens et des personnes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir utiliser les méthodes et les outils d'appui et de prévention des risques liés à la sécurité des biens et des personnes, et accompagner leur déploiement auprès des parties prenantes métiers.</li> </ul>
<b>Stratégie Sécurité / Sûreté</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir élaborer une stratégie sécurité / sûreté à moyen et long terme en évaluant les risques liés à la sécurité des biens et des personnes, en définissant le positionnement de l'offre de services, en lien avec les orientations stratégiques des branches et filiales.</li> </ul>

# COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES CŒUR DE MÉTIER



## FAMILLE SYSTÈME D'EXCELLENCE



COMPÉTENCE	DÉFINITION
<b>Amélioration des processus dont elle/il a la responsabilité en prenant en compte la vision du postier, du client et de l'entreprise</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacité à observer le processus dans sa mise en œuvre sur le terrain, en lien avec une fine compréhension des besoins de ses clients et de ses fournisseurs.</li> <li>Capacité à agir sur les différentes opérations avec les parties prenantes en vue de rendre le processus performant et éliminer les gaspillages.</li> <li>Capacité à recourir aux experts en soutien de résolutions de problèmes.</li> </ul>
<b>Connaissance et compréhension des process de son métier pour garantir la promesse client</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacité à connaître les enjeux, les objectifs qui constituent la promesse client.</li> <li>Capacité à connaître les différentes opérations à réaliser en lien avec cette promesse client.</li> </ul>
<b>Management du système d'excellence</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en œuvre un management global et intégrateur de l'amélioration continue.</li> <li>Favoriser l'apprentissage et l'appropriation des procédures et standards au poste.</li> <li>Faire partager une vision de l'amélioration continue qui ait du sens pour chacun et développer ses équipiers par l'apprentissage de la résolution de problèmes.</li> <li>Créer les conditions pour aider celui qui réalise le service auprès des clients, pour bien faire du premier coup et apprendre de ses erreurs.</li> <li>Manager la transformation, définir et accompagner la mise en œuvre du contrat d'objectifs.</li> <li>Garantir la maîtrise du nominal en recherchant le juste équilibre des attentions entre le client, le postier et l'entreprise.</li> </ul>
<b>Remise en question</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacité à accueillir les problèmes constatés et partagés comme des opportunités, des sujets d'amélioration, accepter d'ouvrir et de partager des sujets par transparence, le droit de se tromper, la capacité à regarder là où les erreurs ont été réalisées.</li> </ul>



# COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES CŒUR DE MÉTIER



## FAMILLE TECHNIQUES D'ACHATS (1/2)



COMPÉTENCE	DÉFINITION
<b>Analyse de la structure de coût achats</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir décomposer la structure économique du coût de conception d'un produit ou d'un service.</li> <li>Savoir identifier les principaux postes et inducteurs de coût pour gagner en performance.</li> <li>Être capable de challenger les fournisseurs sur la conception d'un produit ou d'un service.</li> </ul>
<b>Analyse fonctionnelle achats</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir guider les prescripteurs dans la formulation du besoin pour assurer un produit ou service au coût le plus juste (le juste nécessaire).</li> <li>Capacité à comprendre les enjeux et ambitions des prescripteurs, et contribuer à la définition du juste besoin et influencer le prescripteur en proposant des solutions adaptées.</li> </ul>
<b>Connaissance de marché et pilotage 360° du fournisseur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Être 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.</li> </ul>
<b>Élaboration et mise en œuvre d'une stratégie d'achats</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir traduire la politique de la filière ou du groupe, en termes d'actions à prioriser et à mener, pour atteindre les objectifs, tout en intégrant les évolutions du marché et les besoins actuels et futurs des prescripteurs.</li> </ul>
<b>Maîtrise de la conformité achats</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtriser les concepts associés à la conformité, comprendre les enjeux, risques (notamment en matière de sûreté, sécurité, corruption, notions de Compliance) et opportunités.</li> <li>Mettre en œuvre les bons leviers pour s'assurer du respect des politiques de conformité dans l'ensemble des processus de la filière.</li> </ul>
<b>Maîtrise des achats responsables RSE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtriser les concepts associés aux achats responsables, comprendre les enjeux, risques et opportunités.</li> <li>Mettre en œuvre les bons leviers pour garantir une performance RSE optimale dans le respect de la réglementation et de l'éthique.</li> </ul>
<b>Maîtrise des processus achats</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Être garant du processus achat dans son intégralité : capacité à savoir rédiger des contrats et les utiliser.</li> <li>Maîtriser l'ensemble des normes et règles juridiques liées aux achats pour garantir la conformité de l'acte d'achat.</li> <li>Capacité à mettre en place des modes contractuels innovants.</li> </ul>
<b>Maîtrise du processus approvisionnement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Être garant du processus approvisionnement dans son intégralité: capacité à connaître, décliner le processus d'approvisionnements et garantir le respect de la politique approvisionnement.</li> <li>Savoir conseiller l'ensemble des parties prenantes pour une optimisation de la performance globale.</li> </ul>
<b>Management de contrat achat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtriser l'ensemble des clauses/pénalités, optimiser le cycle de vie d'un contrat en coopération avec les clients (maîtrise des risques et optimisation financière).</li> </ul>

# COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES CŒUR DE MÉTIER



## FAMILLE TECHNIQUES D'ACHATS (2/2)



COMPÉTENCE	DÉFINITION
<b>Négociation achat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conduire une négociation dans un objectif de résultat, en sachant adapter sa posture selon les enjeux associés.</li> <li>Savoir élaborer différents scénarios pour rester sur la ligne définie.</li> </ul>
<b>Stratégies d'achats/d'approvisionnements</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir élaborer des stratégies d'achats/d'approvisionnements (Make or Buy, partenariats...).</li> </ul>
<b>Suivi des approvisionnements</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivre et contrôler le circuit des approvisionnements et assurer le suivi des litiges et des pénalités le cas échéant.</li> </ul>
<b>Veille et analyse marché partenaires/fournisseurs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Être capable de réaliser une veille et une analyse des marchés fournisseurs qui répondent aux enjeux de l'entreprise, de développer des réseaux et activer des techniques de sourcing pour identifier les partenaires/fournisseurs potentiels sur son domaine d'intervention.</li> </ul>

# COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES CŒUR DE MÉTIER



## FAMILLE TECHNIQUES RH



COMPÉTENCE	DÉFINITION
<b>Accompagnement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>
<b>Conception de solutions d'apprentissage</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Être capable d'élaborer et d'animer des dispositifs adaptés au besoin de développement de compétences: solutions d'apprentissage, méthodes pédagogiques...</li> </ul>
<b>Contrôle de gestion sociale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyser, piloter et optimiser les charges RH notamment les différentes composantes du coût du travail : effectifs, masse salariale, absentéisme, structures, formation...</li> </ul>
<b>Évaluation et reconnaissance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir utiliser/concevoir des dispositifs d'évaluation de la performance/des compétences (people review, etc.) et de reconnaissance de l'engagement des collaborateurs (financiers et non financiers).</li> </ul>
<b>GPEC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anticiper l'évolution quantitative et qualitative des différentes formes d'emplois, des effectifs, des métiers et des compétences et mettre en place des plans d'actions pour accompagner les transformations de l'entreprise.</li> </ul>
<b>Recrutement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir utiliser les différents outils et techniques de sourcing, de conduite d'entretiens et de recrutement de candidats en interne (mobilité) ou en externe afin de sélectionner les meilleurs profils sur un poste donné.</li> </ul>
<b>Règles &amp; outils de gestion administrative/GTA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir utiliser ses connaissances des règles de gestion administrative (absences, congés, etc.).</li> </ul>
<b>Règles &amp; outils de paie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir utiliser ses connaissances des règles de paie et les outils associés.</li> </ul>
<b>Stratégie de relations sociales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Concevoir la stratégie de dialogue social et/ou piloter la relation avec les instances représentatives du personnel en conformité avec la réglementation au bénéfice des parties prenantes.</li> </ul>

# COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES CŒUR DE MÉTIER



## FAMILLE TECHNIQUES SI (1/5)



COMPÉTENCE	DÉFINITION
<b>Accompagnement de l'utilisateur sur l'utilisation des matériels et des applications</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir accompagner l'utilisateur sur l'utilisation des matériels et des applications (modes opératoires, Help Desk...).</li> </ul>
<b>Actions d'animation, de communication et d'accompagnement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître les règles de communication interne et de conduite de réunion (Comité de pilotage, Comité de projet...).</li> </ul>
<b>Business Case/Business Plan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître les méthodes d'élaboration et construire un business case/plan.</li> <li>Garantir la justification économique d'un projet ou d'un plan stratégique tenant compte de la dimension RSE.</li> </ul>
<b>Cartographie, principes et composants de l'architecture fonctionnelle et applicative</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtriser la cartographie, les principes et composants de l'architecture fonctionnelle et applicative : <ul style="list-style-type: none"> <li>Cartographies: fonctionnelles, applicatives, de flux, de référentiel et d'utilisateurs</li> <li>Couverture fonctionnelle d'un domaine Métier et des éléments communs aux autres domaines</li> <li>Référentiels de données et applications partagées par plusieurs domaines</li> </ul> </li> </ul>
<b>Cartographie, principes et composants de l'architecture technique et de production</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtriser les cartographies, principes et composants de l'architecture technique et de production : <ul style="list-style-type: none"> <li>Cartographie réseaux, impression, services de messagerie, bus applicatif...</li> <li>Architecture de partage, serveurs et outils distribués, implémentation CCU et RSE</li> <li>SI internes/externes et cartographies des déploiements des services sur le Cloud</li> <li>Référentiels d'entreprise</li> <li>Urbanisation à l'échelle de l'entreprise, vision globale</li> <li>Coexistence des processus internes et de l'outsourcing (BPO, ITO)</li> </ul> </li> </ul>
<b>Conception et promotion d'une solution conforme aux demandes client</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Construire le volet technique de l'offre de services tenant compte de la dimension numérique responsable et expliquer au client les choix effectués.</li> </ul>
<b>Coût de possession d'une solution informatique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Évaluer le coût de possession de l'architecture : impacts financiers et patrimoniaux (Citrix versus architecture Web...).</li> </ul>
<b>Digital et robotique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réaliser une veille, concevoir, réaliser, tester, déployer et faire la maintenance de solutions digitales (terminaux mobiles, capteurs, objets connectés, IOT, robotique, SI Industriels, services Cloud, réseaux sociaux, solutions de paiement...).</li> <li>Savoir collaborer et animer les acteurs numériques et domotiques (Industriels, Écoles, Universités, Régions...).</li> </ul>

# COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES CŒUR DE MÉTIER



## FAMILLE TECHNIQUES SI (2/5)



COMPÉTENCE	DÉFINITION
<b>Environnement technologique, Équipements réseaux, Systèmes d'exploitation, Automates et Solutions de mobilité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître les environnements technologiques, équipements et solutions suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>architecture des ordinateurs, cartes mères, périphériques... équipements réseaux (Autocommutateur, WAN, LAN...),</li> <li>matériels et systèmes d'exploitation grands systèmes (Serveurs centralisés (MVS/ZOS, AS400, fermes de serveurs Unix/Microsoft...), matériels et systèmes d'exploitation systèmes intermédiaires (Serveurs de UNIX et NT d'impression, serveurs de fichiers...),</li> <li>matériels liés à la télé surveillance et à la vidéo surveillance...), matériels et systèmes d'exploitation des postes de travail et de leurs périphériques (PC/Windows, PC Linux, imprimantes, flashers...),</li> <li>matériels et systèmes d'exploitation des automates (Distributeur timbres, TPE, GAB, automates de réception des chèques...), matériels, systèmes d'exploitation et solutions de mobilité (cartes 3G, smartphones, IOS, Android, tablettes...)</li> </ul> </li> </ul>
<b>Évaluation des processus du SI et proposition d'amélioration</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diagnostiquer et auditer les processus SI afin de les adapter au contexte.</li> <li>Lancer et piloter un projet, mettre en production et superviser des applications.</li> </ul>
<b>Gestion de la crise due à un incident et/ou à un problème</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion de la crise due à un incident et/ou à un problème.</li> </ul>
<b>Gestion de la livraison des services</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtriser l'enregistrement et le suivi des données de fiabilité.</li> <li>Gérer l'escalade, les recommandations, la maintenance des outils de contrôle...</li> </ul>
<b>Gestion des changements techniques et fonctionnels</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réaliser un diagnostic et mesurer les impacts des changements</li> </ul>
<b>Gestion des incidents et des problèmes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier et qualifier les incidents et les problèmes. Maîtriser la méthode ITIL/GDI.</li> <li>Gérer la résolution des incidents (Priorisation/arbitrage, mobilisation des moyens et compétences nécessaires, escalade, activation mode dégradé...).</li> <li>Réaliser un rapport sur les incidents et les problèmes dans le cadre des processus et contrats définis.</li> </ul>
<b>Gestion des situations de tension organisationnelle ou humaine</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion des situations de tension organisationnelle ou humaine.</li> </ul>
<b>Gestion et partage de la documentation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respecter les normes, standards et outils de gestion documentaire.</li> <li>Mettre à jour les Référentiels documentaires, documentation des projets, GED, WIKI. .</li> </ul>
<b>Innovation technologique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier, créer et prototyper des nouveaux concepts et idées, produits ou services porteurs de valeur pour l'Entreprise notamment à travers une veille et la réalisation de pilotes en lien avec les clients et les opérationnels. Synergie, développement Agile, collaboration et animation avec les écosystèmes numériques (Open Innovation, French Tech, Start Up...).</li> </ul>

# COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES CŒUR DE MÉTIER



## FAMILLE TECHNIQUES SI (3/5)



COMPÉTENCE	DÉFINITION
<b>Méthodes et outils de conduite de projet</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliser les approches, techniques et ressources pour planifier, organiser, exécuter et contrôler les projets y compris dans leur dimension financière et extra financière.</li> <li>Savoir gérer efficacement toutes les phases d'un projet, de sa conception initiale à sa réalisation finale.</li> </ul>
<b>Méthodes et outils de gestion de configuration</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliser les méthodes et outils de gestion de configuration (CM, Configuration Management) pour gérer les éléments de configuration d'un système ou d'un projet tout au long de leur cycle de vie en y intégrant la dimension environnementale.</li> <li>Savoir contrôler les modifications, garantir l'intégrité et la traçabilité des éléments de configuration, et faciliter la gestion des versions.</li> </ul>
<b>Méthodes et outils de gestion de parc informatique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gérer les ressources matérielles et logicielles d'un parc informatique comme les ordinateurs, les serveurs, les périphériques, les logiciels et autres actifs liés à la technologie au sein d'une organisation, en prenant en compte la dimension environnementale (durée de vie du matériel, dimensionnement du parc, mesure d'empreinte...).</li> </ul>
<b>Méthodes et outils de simulation de charge</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtriser les méthodes et outils de conception, de développement et de production.</li> </ul>
<b>Méthodes et outils de test et de recette informatique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Évaluer la qualité et la conformité d'un produit logiciel ou d'un système par rapport aux exigences spécifiées (dont celles du numérique responsable) par l'utilisation de méthodes et outils de tests.</li> <li>Détecter les erreurs, les défauts et les problèmes potentiels afin de garantir un fonctionnement fiable et conforme aux attentes.</li> </ul>
<b>Méthodes et outils d'innovation (créativité, design et ergonomie)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtriser les méthodes et outils d'innovation : TRIZ, Evidencing, Parcours utilisateur, Scenario d'usage, Wireframe...</li> </ul>
<b>Méthodes et outils d'intégration de logiciels</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Combiner et tester les différents modules ou composants d'un logiciel afin de s'assurer qu'ils fonctionnent correctement ensemble et qu'ils répondent aux exigences spécifiées.</li> <li>Détecter les incompatibilités, les erreurs de communication et les problèmes d'intégration.</li> </ul>
<b>Méthodes et outils standards de conception et de modélisation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir formaliser les étapes préliminaires du développement d'un système d'information afin de rendre ce développement plus fidèle aux besoins du client.</li> </ul>
<b>Méthodes et principes de mise en production</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître les Normes et Standards Informatiques Internes (SNI), les méthodes, principes, contraintes de mise en production et d'exploitation ainsi que les méthodes suivant un processus itératif (méthode agile, devops) ou cycle en V...</li> </ul>

# COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES CŒUR DE MÉTIER



## FAMILLE TECHNIQUES SI (4/5)



COMPÉTENCE	DÉFINITION
<b>Méthodes, outils et langages de développement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtriser les méthodes, outils et langages de développement : <ul style="list-style-type: none"> <li>langages de programmation ou de scripting (SQL, JAVA, .NET...) ;</li> <li>langages nouvelle génération (Scala, Groovy, Go...) et interfaces (API, Services, IOT, objets connectés...) ;</li> <li>cadre d'utilisation technique, performance, sécurité...</li> </ul> </li> <li>Afin de réaliser le paramétrage de progiciels (CRM...) et/ou Cloud (HR Access...) et/ou d'ERP (SAP...), maîtriser et utiliser : <ul style="list-style-type: none"> <li>langages de programmation, langages de base de données, outils de gestion de base de données, outils d'analyse, outils de Big Data.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Organisation, principes et processus de traitement des incidents, des problèmes et des changements</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Concevoir et mettre en place l'organisation et les processus.</li> </ul>
<b>Outils d'aide à l'exploitation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtriser les outils suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>outils d'ordonnancement et outils de surveillance ; outils de supervision et métrologie ;</li> <li>outils de reporting ;</li> <li>méthodes et outils liés à la télé administration et à la télé distribution.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Outils de gestion des incidents, des problèmes ou des changements et des supports</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître les principes, procédures et outils de gestion des incidents et/ou problèmes et des changements...</li> <li>Enregistrer les demandes d'assistance et remettre au client un numéro de demande.</li> </ul>
<b>Pilotage des activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtriser la gestion des flux et des volumes d'activité en fonction des ressources matérielles et humaines disponibles, capacity planning...</li> </ul>
<b>Plan de transformation technique d'accompagnement du changement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer le déploiement par fonction d'une application.</li> <li>Organiser un investissement progressif en matériel et logiciel au fur et à mesure du déploiement.</li> </ul>
<b>Procédures et outils du système qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Définir un Plan d'Assurance Qualité (PAQ).</li> </ul>
<b>Qualification du risque Métier associé à une solution</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir qualifier le risque métier d'une solution à travers : <ul style="list-style-type: none"> <li>PCA (Plan de continuité d'activité).</li> <li>PRA (Plan de reprise d'activité).</li> <li>Réversibilité des contrats.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Référentiels de bonnes pratiques SI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître les normes et standards d'urbanisme, de numérique responsable et les référentiels de bonnes pratiques SI à l'état de l'art.</li> </ul>

# COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES CŒUR DE MÉTIER



## FAMILLE TECHNIQUES SI (5/5)



COMPÉTENCE	DÉFINITION
<b>Référentiels techniques et leur cadre d'utilisation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître les référentiels de production (serveurs, baies de stockage, logiciels d'ordonnancement...) et de configuration (équipement matériel et logiciel des machines serveurs et clientes...).</li> </ul>
<b>Standards d'accessibilité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtriser les standards de conception, développement et tests en conformité avec le RGAA (Référentiel Général d'Amélioration d'Accessibilité).</li> </ul>
<b>Stratégie et gouvernance SI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Définir et aligner la stratégie et la gouvernance du SI conformément aux enjeux du Groupe. Les adapter en tenant compte des nouveaux événements issus des domaines juridiques, économiques, politiques, commerciaux, technologiques, environnementaux et sociaux/ sociétaux.</li> </ul>
<b>Technologies et solutions de l'architecture fonctionnelle et applicative</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître les principes de construction et de fonctionnement du SI et de ses composants (Progiciels, N-tiers, ERP, système décisionnel, architecture multi canal...) et les solutions CRM, éditique, archivage, front de vente...</li> </ul>
<b>Technologies et solutions de l'architecture technique et de production</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître les technologies et solutions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>Solutions de développement logiciel (plateforme IDE Eclipse, intégration continue...)</li> <li>Solutions du Décisionnel (Powercenter, BOXI, BI...) et du domaine digital (Big Data)</li> <li>Interfaces (ETL, API, Exposition de Services, temps réel...)</li> <li>Réseaux, impression, services de messagerie, bus applicatif...</li> <li>Solutions d'infrastructures (socles scalables et performants, cloud management)</li> <li>Solutions réseaux (DSL, ATM, RNIS, 3G, offres opérateurs télécom...)</li> <li>Solutions de bases de données et d'échange de données (structurées et non structurées)</li> </ul> </li> <li>Concevoir, créer et déployer les infrastructures Big Data <ul style="list-style-type: none"> <li>Solutions d'archivage et de stockage (SAN, NAS, Baie et Interco...)</li> <li>Solutions de déploiement, d'ordonnancement et de supervision</li> <li>Solutions de virtualisation et d'automatisation (Cloud computing, SaaS, PaaS, IaaS.)</li> </ul> </li> </ul>
<b>Valorisation et exploitation de l'information</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconnaître le potentiel stratégique et la valeur de l'information.</li> <li>Comprendre la transformation numérique induite dans le modèle d'affaires de l'entreprise ainsi que l'usage que les utilisateurs en font (nouveaux concepts, idées, produits et services).</li> <li>Développer de manière agile et exploiter l'information pour améliorer la prise de décision et la gestion en temps réel via des systèmes permettant la veille, la réactivité, l'anticipation, l'assimilation et la création de valeur.</li> <li>Développer des synergies, collaborer et animer des écosystèmes numériques (Open Data, relations Filiales, Communautés Postales...).</li> </ul>



# COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES CŒUR DE MÉTIER



## FAMILLE TRAITEMENT



COMPÉTENCE	DÉFINITION
<b>Études et organisation logistiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en place, analyser et challenger une organisation logistique pour optimiser le traitement des flux.</li> <li>Planifier des opérations logistiques.</li> </ul>
<b>Maintenance de matériel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître et entretenir le matériel lié à son activité.</li> <li>Savoir réaliser un diagnostic et mettre en place des actions de résolution de problème.</li> </ul>
<b>Mesure de la performance logistique et industrielle</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Construire les indicateurs en s'appuyant sur les méthodes et outils de production au plus juste (Lean management) et alimenter un tableau de bord Supply Chain afin de mesurer la réalité de la performance.</li> <li>Participer aux projets d'amélioration en utilisant les méthodes d'amélioration industrielles et logistiques et les outils de communication interne.</li> <li>Exploiter les notices, rapports ou tous documents afin de garantir la qualité des process avec toutes les parties prenantes.</li> </ul>
<b>Organiser la production et gérer les flux de production</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avoir une connaissance approfondie des techniques de prévision de la production et de planification de la production à court/ moyen terme.</li> <li>Évaluer une charge de production, dimensionner les moyens à affecter (humains, infrastructures, outils).</li> <li>Effectuer la planification correspondante (charges/ ressources).</li> <li>Optimiser l'utilisation des moyens (humains, infrastructure, outils).</li> <li>Anticiper les pics de production et les goulots d'étranglement de production.</li> <li>Élaborer le programme de production à court/ moyen terme (semaine/ mois). Lisser la charge.</li> <li>Analyser l'historique de production (tableau de bord), faire un retour d'expérience en déduire les actions d'amélioration.</li> <li>Mener une réunion, un point de production, arbitrer les priorités de production.</li> <li>Utiliser les outils de planification de la production.</li> </ul>

# COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES



## FAMILLE COMPORTEMENTALES (1/2)



COMPÉTENCE	DÉFINITION
<b>Adaptabilité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>S'adapter aux évolutions et aux aléas des situations et de son environnement de travail dans les délais adéquats en faisant preuve de souplesse.</li> <li>Savoir gérer ses priorités en intégrant les événements imprévus, et adapter son comportement à la situation.</li> </ul>
<b>Analyse et discernement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Savoir faire preuve de remise en question, de sens critique, de mise en perspective et de jugement.</li> </ul>
<b>Argumentation en environnement opérationnel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir expliquer clairement les sujets/besoins techniques pour faire adhérer les équipes à la nécessaire qualité des remontées terrain.</li> <li>Savoir adapter son argumentation en fonction du public</li> <li>Rendre compréhensible et abordable sa communication.</li> <li>Obtenir le soutien des autres pour atteindre les objectifs collectifs.</li> <li>Utiliser l'argumentation factuelle.</li> <li>Renforcer les démonstrations et anticiper les questions.</li> </ul>
<b>Autonomie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Réagir rapidement à des situations en cherchant des solutions et savoir remonter les alertes si besoin.</li> <li>Assumer ses décisions et ses actions tout en tenant compte de son environnement.</li> </ul>
<b>Conviction et influence</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir structurer son argumentation et adapter sa posture à son interlocuteur afin qu'il comprenne et s'approprie les idées en utilisant toutes les techniques de communication (orale, écrites, non verbales, numériques).</li> <li>Savoir mettre en mouvement ses interlocuteurs internes et externes (collaborateurs, collègues, clients) en faisant évoluer son discours et sa posture en fonction de ses objectifs et des retours de son interlocuteur.</li> </ul>
<b>Culture du changement et de l'innovation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encourager et accompagner le changement et les initiatives d'amélioration dans un environnement complexe et incertain.</li> <li>Expérimenter, tester, évaluer en s'appuyant sur de nouvelles méthodes, y compris numériques.</li> <li>Comprendre et susciter l'innovation en remettant en question les usages et en osant être pionnier.</li> <li>Être 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.</li> </ul>

# COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES



## FAMILLE COMPORTEMENTALES (2/2)



COMPÉTENCE	DÉFINITION
<b>Engagement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se sentir porteur(se) de l'image du groupe et adopter une attitude active et positive envers l'entreprise dans la réalisation des missions confiées.</li> <li>Afficher la volonté d'atteindre des objectifs individuels et collectifs à travers une posture constructive.</li> </ul>
<b>Hauteur de vue et prise de recul</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir considérer une situation de façon détachée, en appréhendant ses enjeux et objectifs de manière à cerner la situation dans sa globalité et la projeter dans l'avenir.</li> <li>Mettre en place des modes de fonctionnement propices à l'autoréflexion et la prise de conscience afin d'envisager de nouvelles manières d'aborder un sujet ou de réorienter ses réflexions.</li> </ul>
<b>Maîtrise de soi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier et comprendre ses émotions ainsi que leur influence.</li> <li>Savoir les contrôler et les gérer de façon réfléchie et appropriée dans différentes circonstances (y compris en situation de tension, d'urgence ponctuelle ou conflictuelle), pour maintenir son efficacité au service des objectifs de l'entreprise.</li> <li>Décoder les signaux sociaux (verbaux et non verbaux) et comprendre les émotions des autres pour communiquer et nouer des relations durables.</li> </ul>
<b>Orientation stratégique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprendre les enjeux de son environnement et les impacts opérationnels au long terme de la stratégie de l'entreprise dans son quotidien.</li> <li>Savoir l'expliquer, lui donner du sens et l'intégrer dans son activité pour accroître la performance globale de l'entreprise.</li> <li>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.</li> </ul>
<b>Respect des valeurs et de l'image de La Poste vis-à-vis des clients</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adopter une attitude facilitant la relation client : politesse, sourire, amabilité, ouverture aux autres, communiquant...</li> <li>Respecter la confidentialité et les valeurs de La Poste / La Banque Postale</li> <li>Être identifiable : port de la tenue ou d'un signe distinctif.</li> </ul>

# COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES SOCLES



## FAMILLE COMPORTEMENTALES SOCLES



COMPÉTENCE	DÉFINITION
<b>Coopération et ouverture</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Participer individuellement à l'atteinte d'un résultat collectif en favorisant l'entraide et le partage de connaissances.</li> <li>Savoir fédérer les parties prenantes d'un projet autour d'un objectif commun et établir des partenariats.</li> <li>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.</li> <li>Être ouvert(e) d'esprit et curieux(se) au sein de son environnement.</li> </ul>
<b>Culture RSE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquérir et/ou développer des connaissances sur la RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) et connaître les enjeux et les actions du groupe La Poste en la matière (sujets environnementaux, sociaux, sociétaux, et/ou de gouvernance)</li> </ul>
<b>Orientation client</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enrichir l'expérience client en adoptant une posture de service et de conseil et développer une relation de confiance durable.</li> <li>Anticiper, analyser, comprendre les besoins et attentes de ses clients pour apporter des réponses personnalisées.</li> <li>S'appliquer à améliorer la satisfaction client et mesurer son niveau de satisfaction.</li> </ul>
<b>Orientation résultats</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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.</li> </ul>

# COMPÉTENCES MANAGÉRIALES



## FAMILLE MANAGÉRIALES (1/2)



COMPÉTENCE	DÉFINITION
<b>Accompagner le développement professionnel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identifier avec chaque membre de l'équipe ses forces, ses axes de progrès et ses leviers de motivation, au regard à la fois du projet de la personne et des enjeux stratégiques de l'entreprise (performance économique, RSE, numérique...).</li> <li>▪ Être à l'écoute des collaboratrices, collaborateurs en réalisant des points réguliers pour recueillir les besoins et attentes, en veillant à leur bien-être au travail.</li> <li>▪ Enrichir l'expérience collaborateur en coconstruisant avec chacun un parcours de développement personnalisé à court et moyen terme pour favoriser l'acquisition de nouvelles compétences, renforcer son expertise et développer ainsi l'employabilité.</li> <li>▪ Proposer à ses collaboratrices, collaborateurs une évolution professionnelle la plus adaptée à ses motivations, souhaits et expertises.</li> <li>▪ Mettre en place les conditions favorables à l'engagement de ses collaboratrices, collaborateurs dans les domaines sociaux, sociétaux et environnementaux proposés par l'entreprise (ex : Dédic).</li> </ul>
<b>Coopérer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Favoriser la collaboration et l'entraide entre équipes en travaillant avec l'ensemble des partenaires présents dans son écosystème. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ex.: présentation des contraintes de chaque service sur un projet commun; organiser des vis-ma-vie entre services.</li> </ul> </li> <li>▪ 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.</li> <li>▪ Guider les pratiques de son équipe pour offrir un espace de travail dans lequel le collectif est favorisé et valorisé. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Donner du sens</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ S'approprier et partager la stratégie, les enjeux de performance globale et l'ambition du Groupe en sa qualité d'entreprise à mission, rentable et responsable.</li> <li>▪ Décliner la stratégie du Groupe au niveau des missions et projets de l'équipe en intégrant notamment les enjeux sociaux, sociétaux, et environnementaux et de gouvernance.</li> <li>▪ Définir le périmètre d'actions des collaboratrices et collaborateurs dans le Groupe et présenter l'impact de leurs activités sur les résultats collectifs, de l'entité et du Groupe.</li> <li>▪ Utiliser les leviers de motivation (exemples : développement des compétences, appartenance, autonomie, reconnaissance, motivation financière, etc.) de chacun pour engager les équipes dans l'atteinte des objectifs.</li> </ul>
<b>Être centré client</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mettre la satisfaction des clients internes ou externes au cœur des activités de l'équipe.</li> <li>▪ Comprendre et anticiper les besoins des clients internes ou externes pour apporter des réponses personnalisées intégrant les enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux.</li> <li>▪ Accompagner les collaborateurs dans l'écoute et la compréhension des demandes clients (ex. : savoir questionner, pratiquer l'écoute active).</li> <li>▪ Favoriser l'identification des axes d'amélioration de la relation de service à mettre en place.</li> <li>▪ Mesurer et évaluer les impacts des actions sur les clients afin de prendre les décisions les mieux adaptées.</li> </ul>

# COMPÉTENCES MANAGÉRIALES



## FAMILLE MANAGÉRIALES (2/2)



COMPÉTENCE	DÉFINITION
<b>Promouvoir l'innovation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Favoriser la veille des collaboratrices, collaborateurs et identifier les pratiques exemplaires.</li> <li>Encourager les prises d'initiative des collaboratrices, collaborateurs suite à leurs observations et prise de recul, tout en acceptant le droit à l'essai.</li> <li>Favoriser la mise en place d'un temps et d'un espace dédiés pour : développer la créativité individuelle et collective, proposer des idées innovantes dans un objectif d'amélioration continue, considérer l'innovation sous l'angle de l'impact non seulement financier mais aussi social, sociétal et environnemental. <ul style="list-style-type: none"> <li>Exemples d'illustrations non exhaustives : mettre en place un tableau blanc ou une boîte à idées, organiser des réunions dédiées, organiser des challenges, un teambuilding solidaire, un partage de ressources dans Teams, des participations à des salons, etc.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Reconnaître</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valoriser la performance, l'autonomie et l'engagement en faisant des feedbacks constructifs fréquents sur les réussites et les éléments de progrès du collaborateur.</li> <li>Faire le point sur les feedbacks réalisés lors des entretiens d'appréciation et entretiens intermédiaires et partager les actions de développement.</li> <li>Formuler ces retours sur la base de faits réels afin de soutenir et d'encourager la progression des collaboratrices et collaborateurs.</li> <li>Valoriser l'engagement des collaboratrices et collaborateurs dans les domaines sociaux, sociétaux et environnementaux dans le cadre professionnel.</li> </ul>
<b>Responsabiliser</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Définir de façon claire et personnalisée les missions et les objectifs spécifiques, mesurables, atteignables, réalistes et temporels (SMART) de chaque collaborateur.</li> <li>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.</li> <li>Partager le pilotage de l'activité et le suivi des réalisations de chacun et de l'équipe pour rendre les collaborateurs responsables.</li> <li>Mettre en œuvre tous les moyens pour atteindre voire dépasser les objectifs individuels et collectifs.</li> </ul>

DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES GROUPE

Direction du développement professionnel et de l'expérience collaborateur  
CPC609

9 rue du colonel Pierre Avia  
75757 PARIS CEDEX 15

