Fonction
ANIMATEUR EXPERT PRODUCTION III.2 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- ASSISTANT CREDIT II.2 (H/F)
- ASSISTANT CREDIT II.3 (H/F)
- GESTIONNAIRE D'APPUI ET DE SOUTIEN III.1 (H/F)
- GESTIONNAIRE EPARGNE SPECIALISEE II.2 (H/F)
- GESTIONNAIRE EPARGNE SPECIALISEE II.3 (H/F)
- CHARGE DE SUPPORT AU RESEAU ET D APPUI III.1 (H/F)
- GESTIONNAIRE MIDDLE OFFICE FINANCEMENT III.1 (H/F)
- GESTIONNAIRE MIDDLE OFFICE FINANCEMENT III.2 (H/F)
- GESTIONNAIRE MIDDLE OFFICE FINANCEMENT III.3 (H/F)
- ASSISTANT CREDIT II.3 (H/F)
- GESTIONNAIRE SUCCESSION II.3 (H/F)
- EXPERT EN METIERS SPECIALISES III.1 (H/F)
- EXPERT EN METIERS SPECIALISES III.2 (H/F)
- EXPERT EN METIERS SPECIALISES III.3 (H/F)
- ANIMATEUR EXPERT PRODUCTION III.1 (H/F)
- ANIMATEUR EXPERT PRODUCTION III.2 (H/F)
- ANIMATEUR EXPERT PRODUCTION III.3 (H/F)
- CHARGE DE CLIENTELE SPECIALISE II.1 (H/F)
- CHARGE DE CLIENTELE SPECIALISE II.2 (H/F)
- CHARGE DE CLIENTELE SPECIALISE II.3 (H/F)
- GESTIONNAIRE OPERATIONS JURIDIQUES ET FISCALES II.1 (H/F)
- GESTIONNAIRE OPERATIONS JURIDIQUES ET FISCALES II.2 (H/F)
- GESTIONNAIRE OPERATIONS JURIDIQUES ET FISCALES II.3 (H/F)
- CHARGE DE CLIENTELE VIE DU COMPTE II.3 (H/F)
- CHARGE DE CLIENTELE VIE DU COMPTE II.2 (H/F)
- CHARGE DE CLIENTELE VIE DU COMPTE II.1 (H/F)
- CHARGE DE CLIENTELE RECLAMATIONS II.2 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE BANQUE AU QUOTIDIEN II.3 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE BANQUE AU QUOTIDIEN III.1 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE SUCCESSIONS II.2 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE SUCCESSIONS II.3 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE SUCCESSIONS III.1 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE MAJEURS PROTEGES II.2 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE MAJEURS PROTEGES II.3 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE MAJEURS PROTEGES III.1 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE MAJEURS PROTEGES III.2 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE POLE ACTIVITES FISCALES II.2 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE POLE ACTIVITES FISCALES II.3 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE POLE ACTIVITES FISCALES III.1 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE OPERATIONS JURIDIQUES II.2 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE OPERATIONS JURIDIQUES II.3 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE OPERATIONS JURIDIQUES III.1 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRES CONNAISSANCE CLIENT II.2 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE CONNAISSANCE CLIENT II.3 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE CONNAISSANCE CLIENT III.1 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE EPARGNE SPECIALISEE II.2 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE EPARGNE SPECIALISEE II.3 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE EPARGNE SPECIALISEE III.1 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE SUPPORT RESEAU II.2 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE SUPPORT RESEAU II.3 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE SUPPORT RESEAU III.1 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE RISQUES RECOUVREMENT ET CONTENTIEUX II.2 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE RISQUES RECOUVREMENT ET CONTENTIEUX II.3 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE RISQUES RECOUVREMENT ET CONTENTIEUX III.1 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE RISQUES RECOUVREMENT ET CONTENTIEUX III.2 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE BANQUE AU QUOTIDIEN II.2 (H/F)
- RESPONSABLE GESTION DES FLUX CLIENTS MIDDLE OFFICE III.3 (H/F)

- RESPONSABLE GESTION DES FLUX CLIENTS MIDDLE OFFICE IV.A (H/F)
- CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE VALEURS MOBILIERES II.2 (H/F)
- CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE VALEURS MOBILIERES II.3 (H/F)
- CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE VALEURS MOBILIERES III.1 (H/F)
- CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE VALEURS MOBILIERES III.2 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE CLIENTELE FRAGILE II.2 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE CLIENTELE FRAGILE II.3 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE CLIENTELE FRAGILE III.1 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE CLIENTELE FRAGILE III.2 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE EPARGNE SPECIALISEE III.2 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE OPERATIONS JURIDIQUES III.2 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE CREDIT IMMOBILIER II.2 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE CREDIT IMMOBILIER II.3 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE CREDIT IMMOBILIER III.1 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE CREDIT IMMOBILIER III.2 (H/F)
- CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE ASSURANCES II.2 (H/F)
- CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE ASSURANCES II.3 (H/F)
- CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE ASSURANCES III.1 (H/F)
- CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE ASSURANCES III.2 (H/F)
- CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE RECLAMATION III.1 (H/F)
- CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE RECLAMATION III.2 (H/F)
- CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE RECLAMATION II.3 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE FRAUDE II.2 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE FRAUDE II.3 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE FRAUDE III.1 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE FRAUDE III.2 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE PAIEMENTS RELATIONNEL II.2 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE PAIEMENTS RELATIONNEL II.3 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE PAIEMENTS RELATIONNEL III.1 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE PAIEMENTS RELATIONNEL III.2 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE PAIEMENTS PRODUITS II.2 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE PAIEMENTS PRODUITS II.3 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE PAIEMENTS PRODUITS III.1 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE PAIEMENTS PRODUITS III.2 (H/F)

Raisons d'être

Dans la ligne du plan stratégique de La Banque Postale, de ses objectifs de Production, est le référent sur les différents domaines d’expertise de la production (démarche d’amélioration continue, etc…) et accompagne les évolutions au sein de l’entité

Missions

En appui de la ligne managériale, participe au développement des compétences individuelles et collectives des acteurs de l’ensemble de la filière :

- Contribue au diagnostic de professionnalisation des acteurs du service en analysant le traitement des activités à travers des techniques de diagnostic : observations, échantillonnage etc.
- En appui de la ligne managériale, contribue à l’identification des besoins en formation ,
- Réalise des actions d’accompagnement et de développement des compétences par des actions régulières individuelles ou en petits groupes ,
- Assure la professionnalisation des agents, en appui de leurs responsables hiérarchiques, en ce qui concerne l’ensemble des outils et méthodes mis à la disposition de ces derniers ,
- Accompagne les tuteurs du service ,
- Participe en soutien ou en co-animation, avec les managers, aux actions de communication.

Rappelle à ses interlocuteurs et aux gestionnaires, l'ensemble des règles et procédures du domaine d’activité

Contribue à l’amélioration de la qualité de service :

- En relais de la Direction Qualité et Soutien Opérationnel et la ligne managériale de la filière, accompagne la mise en oeuvre des « bonnes pratiques » ,
- Garantit la pertinence et la fiabilité des indicateurs et suivis statistiques mis en place ,
- Rend compte des résultats en Comité Qualité de la filière ,
- Veille à faire émerger l’innovation.

Contribue au déploiement des projets et à l’accompagnement du changement

- Participe aux groupes de travail liés à la mise en oeuvre et/ou au déploiement d’un nouveau projet ou d’un outil ,
- Coordonne la mise en oeuvre des évolutions de process et de procédures en collaboration avec la Direction Qualité et Soutien Opérationnel ,
- Participe aux différents comités de pilotage et réunions en lien avec les évolutions de la filière.

Participe au renouvellement des connaissances sur la filière :

- Effectue une veille sur sa filière : évolutions des procédures, de la réglementation, des outils…
- Effectue une veille concernant les pratiques pédagogiques et les méthodes d’animation de groupe.

Compétences

COMPORTEMENTALES

Conviction et influence
: 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). 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.

Culture du changement et de l'innovation
: Encourager et accompagner le changement et les initiatives d'amélioration dans un environnement complexe et incertain. Expérimenter, tester, évaluer en s'appuyant sur de nouvelles méthodes, y compris numériques. Comprendre et susciter l'innovation en remettant en question les usages et en osant être pionnier. Etre dans une dynamique d'identification et d'apport de nouveautés dans son activité en osant sortir du cadre pour penser le problème en dehors de ses limites et de ses moyens lorsque la situation le demande.

Maitrise de soi
: Identifier et comprendre ses émotions ainsi que leur influence. Savoir les controler 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. Décoder les signaux sociaux (verbaux et non verbaux) et comprendre les émotions des autres pour communiquer et nouer des relations durables.

Analyse et discernement
: Pouvoir apprécier, décomposer avec justesse et clairvoyance, une situation observée ou des faits vérifiés et distinguer les éléments marquants à partir du réel pour faciliter la prise de décision. Savoir faire preuve de remise en question, de sens critique, de mise en perspective et de jugement.

Comportementales Socles

Orientation client
: Enrichir l'expérience client en adoptant une posture de service et de conseil et développer une relation de confiance durable. Anticiper, analyser, comprendre les besoins et attentes de ses clients pour apporter des réponses personnalisées. S'appliquer à améliorer la satisfaction client et mesurer son niveau de satisfaction.

Coopération et ouverture
: Construire et faire vivre des réseaux informels ou structurés d'individus ou de groupes en s'appuyant sur les outils collaboratifs comme les réseaux sociaux internes. Participer individuellement à l'atteinte d'un résultat collectif en favorisant l'entraide et le partage de connaissances. Savoir fédérer les parties prenantes d'un projet autour d'un objectif commun et établir des partenariats. Faire preuve d'écoute active vis-à-vis de ses interlocuteurs et prendre en compte leurs problématiques et les objections émises dans ses actions et prises de décision. Etre ouvert(e) d'esprit et curieux(se) au sein de son environnement.

Orientation résultats
: Engager des actions et mobiliser en toute autonomie des ressources (financières, matérielles, techniques, numériques et humaines) pour atteindre des performances durables dans le respect des principes éthiques, de qualité de vie et de RSE. Savoir être proactif et fixer, pour soi et/ou pour d'autres, des objectifs ambitieux et exploiter des opportunités pour aller au-delà des attendus.

Culture RSE
: Acquérir et/ou développer des connaissances sur la RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) et connaitre les enjeux et les actions du groupe La Poste en la matière (sujets environnementaux, sociaux, sociétaux, et/ou de gouvernance)

Digital et Data

Travail et outils collaboratifs
: Adopter des pratiques collaboratives dans le travail au quotidien, notamment en travaillant

principalement sur les plates-formes collaboratives. Participer à des projets en mode collaboratif, en travaillant sur les outils en ligne qui facilitent la transversalité. Echanger et partager les bonnes pratiques ou retours d'expérience. Maitriser les règles de confidentialité.

Réalisation de contenus digitaux

Etre capable de concevoir des documents numériques (textes, présentations, création schémas, tableurs etc.), produire des supports audiovisuels et développer des contenus de communication digitale.

Culture digitale

Connaître l'environnement et les enjeux du digital pour un usage personnel ou professionnel, par une veille régulière. Être conscient(e) de l'impact du numérique sur les méthodes de travail et les relations avec la clientèle. Faire preuve de curiosité et d'adaptabilité face aux évolutions digitales (nouveaux outils et usages).

Efficacité professionnelle

Synthèse

Savoir trier, analyser et isoler les informations essentielles des informations accessoires. Consolider des informations pour réaliser une synthèse.

Transfert de compétences

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

Organisation du travail et planification

Anticiper et structurer ses actions pour une meilleure efficacité. Coordonner, planifier et prioriser ses activités afin d'atteindre l'objectif fixé.

Processus métier

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.

Projet

Gestion événementielle

Organiser différents types d'évènements dans le cadre de son activité et connaître / maîtriser les techniques pour animer de façon transversale des réunions.

Risques et Conformité

Fraude et lutte contre blanchiment et financement du terrorisme

Détecter les fraudes et remonter les alertes. Appliquer le dispositif LCB FT sur son domaine d'activité et connaître l'organisation et les moyens mis en place au sein du Groupe.

Conformité

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.

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

-

Banque postale

Effectif de la fonction

De 1 à 9