

## Fonction

### ASSISTANT(E) DE DIRECTION III.3 (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [ATTACHE DE DIRECTION IV.A \(H/F\)](#)
- [ASSISTANT\(E\) DE DIRECTION III.1 \(H/F\)](#)
- [ASSISTANT\(E\) DE DIRECTION III.3 \(H/F\)](#)
- [ASSISTANT\(E\) DE DIRECTION III.2 \(H/F\)](#)
- [SECRETAIRE DE DIRECTION II.3 \(H/F\)](#)
- [SECRETAIRE DE DIRECTION II.2 \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Soutenir le Manager et l'équipe dans la réalisation de leurs activités en termes d'organisation, de logistique et de partage d'information, tout en facilitant l'appropriation des transformations en cours au sein du Groupe.

## Missions

### Contribuer au bon fonctionnement du service en anticipant les besoins

Analyser et traiter les flux d'information entrants et sortants quel que soit le canal en identifiant les bons interlocuteurs et en assurant la traçabilité

Faciliter la circulation et le partage de l'information entre les différentes entités du service sur les différents canaux de communication, dans le respect de la confidentialité

Participer aux Comités de Directions et réaliser et suivre les relevés de décisions

Selon les organisations, assurer une gestion RH et budgétaire de premier niveau

Assurer l'interface avec les Services Généraux

Selon les organisations, assurer un secrétariat partagé entre plusieurs directeurs ou responsables

Proposer des solutions en cas de difficulté rencontrée (non respect des délais, risque lié à l'organisation d'un évènement...)

### Assurer et coordonner la relation client interne / externe

Assurer un premier contact vis-à-vis des interlocuteurs internes et externes

Réceptionner les sollicitations des clients internes/externes quel que soit le canal et les orienter vers le bon interlocuteur, dans le respect de la confidentialité

### Organiser les réunions / déplacements / séminaires

Gérer le planning et les déplacements du manager du service/du pôle/du service

Préparer les dossiers et organiser les réunions

Identifier et proposer les prestataires et lieux des évènements dans le respect du cadre budgétaire

Programmer les instances de direction et les organiser

Selon les organisations, organiser et préparer les évènements et les manifestations et gérer les imprévus

Etre force de proposition sur l'amélioration de la qualité de l'environnement de travail

# Accompagner les transformations de l'organisation

Participer aux évolutions de son environnement de travail ou d'organisation en interne ou en externe en lien avec l'exercice de son métier

Accompagner son Manager et l'équipe dans le déploiement de nouveaux outils et usages numériques

Développer le mode de travail collaboratif et diffuser les bonnes pratiques afférentes

## Compétences

### Communication et marketing

#### Communication interne

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.

## COMPORTEMENTALES

### 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.

#### Adaptabilité

S'adapter aux évolutions et aux aléas des situations et de son environnement de travail dans les délais adéquats en faisant preuve de souplesse. Savoir gérer ses priorités en intégrant les événements imprévus, et adapter son comportement à la situation.

## 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 connaître les enjeux et les actions du groupe La Poste en la matière (sujets environnementaux, sociaux, sociétaux, et/ou de gouvernance)

## Digital et Data

### 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).

### Outils, bureautique, applicatifs et logiciels

Maîtriser les applicatifs et logiciels de son domaine d'activités, y compris les processus dématérialisés et les modes de fonctionnement afférents (workflows de validation, outils collaboratifs, etc.). Respecter ou garantir les règles de confidentialité selon son niveau de responsabilité.

## 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. Maîtriser les règles de confidentialité.

## Efficacité professionnelle

### Analyse et traitement de l'information

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.

### Expression orale et écrite

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.

## Moyens généraux

### Suivi budgétaire

Suivre l'avancement d'un budget (consommé, reste à faire. . .) et contribuer à sa réalisation le cas échéant.

### Gestion de l'information

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.

### Gestion administrative et logistique

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.

### Techniques de secrétariat

Maîtriser et mettre en oeuvre 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. . .).

## Famille

---

## Filière

---

## Métier

---

## Répartition des effectifs

- □  
Groupe - siege
- □  
Bgnp reseau
- □  
Services-Courrier-Colis
- Bgnp numerique
- □  
Banque postale

## Effectif de la fonction

De 100 à 249