

## Fonction

# CHEF D'ETABLISSEMENT REMPLACANT GRAND PUBLIC (EN EXP) III.2 (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [DIRECTEUR D ETABLISSEMENT GRAND PUBLIC \(EXP\) III.3 \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Dans le cadre de la politique de développement des métiers et de l'Enseigne, le chef d'établissement remplaçant assure l'ensemble des missions et des responsabilités incombant à la fonction dont il assure le remplacement, il contribue au maintien et au développement des résultats commerciaux, à la garantie de la qualité de l'accueil et des services rendus à la clientèle, de l'établissement dans lequel il intervient. Le chef d'établissement remplaçant assure les remplacements des chefs d'établissement, et les remplacements de longue durée, d'encadrants et de conseillers de la ligne conseil bancaire.

## Missions

Le chef d'établissement remplaçant, de niveau 3.1 est en capacité d'assurer les missions de remplacement, selon son profil de compétences, pour des absences longues :

Des chefs d'établissement sans encadrement ni maîtrise et des chefs d'établissement ayant des activités de distribution, ainsi que des cadres et des chefs d'équipes, s'il a un profil organisation.

Des chefs d'établissement vendeurs, des conseillers financiers ou des conseillers clientèle, s'il a un profil de commercial.

Le chef d'établissement remplaçant, de niveau 3.2, est en capacité d'assurer, au-delà de l'ensemble des missions de remplacement de niveau 3.1, le remplacement de tout type de chef d'établissement-responsable de zone de vie (non-site urbain-multisites), sur des absences longues, et de tout type de chef d'établissement-responsable de zone de vie sans encadrement ni maîtrise, sur des absences courtes.

S'il assure le remplacement d'un chef d'établissement-responsable de zone de vie, il prend en charge, pour la période de remplacement, l'ensemble des activités et responsabilités relevant du poste de chef d'établissement-responsable de zone de vie, à l'exception de (pour un remplacement de courte durée) :

La réalisation des entretiens annuels d'appréciation et de fixation des objectifs de progrès des agents de la zone de vie

La fixation de la prime qualité des vendeurs SF

Le traitement des affaires disciplinaires.

S'il assure le remplacement d'un chef d'équipe, il prend en charge, pour la période de remplacement, l'ensemble des activités et responsabilités relevant du poste de chef d'équipe, à l'exception de (pour un remplacement de courte durée) :

La réalisation des entretiens annuels d'appréciation et de fixation des objectifs de progrès des agents de la ligne guichet

Le traitement des affaires disciplinaires concernant les agents de la ligne guichet.

S'il assure le remplacement d'un cadre-appui du responsable de zone de vie, il prend en charge, pour la période de remplacement, l'ensemble des activités et responsabilités relevant du poste de cadre-appui du responsable de zone de vie.

S'il assure le remplacement d'un conseiller financier ou d'un conseiller clientèle, il prend en charge, pour la période de remplacement, l'ensemble des activités et responsabilités relevant de la fonction de conseiller financier ou conseiller clientèle.

# Compétences

## 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.

### Orientation stratégique

Comprendre les enjeux de son environnement et les impacts opérationnels au long terme de la stratégie de l'entreprise dans son quotidien. Savoir l'expliquer, lui donner du sens et l'intégrer dans son activité pour accroître la performance globale de l'entreprise. Etre 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.

### 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.

### 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 Sociales

### 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)

## Famille

---

## Filière

---

## Métier

---

## Répartition des effectifs

- □

Bgpn reseau

## **Effectif de la fonction**

De 1 à 9