

Fonction

DIRECTEUR BACK OFFICE IV.B (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [MANAGER DE PROXIMITE BACK OFFICE III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DE SERVICE BACK OFFICE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DE SERVICE BACK OFFICE III.3 \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR BACK OFFICE IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR BACK OFFICE IV.B \(H/F\)](#)
- [MANAGER DE PROXIMITE BACK OFFICE III.1 \(H/F\)](#)
- [MANAGER DE PROXIMITE BACK OFFICE III.2 \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Au coeur de la banque, dans un contexte en évolution permanente, le directeur Back Office contribue au développement du PNB et à l'excellence de l'expérience clients dans le domaine des moyens de paiement, en veillant à l'adaptabilité des processus et à l'expertise de ses collaborateurs.

Missions

Pilote la réalisation des opérations de paiement, l'écoulement optimum des flux et la gestion documentaire dans les meilleures conditions de qualité et de coût et dans le respect des contraintes légales :

- Organise l'ensemble des activités garantissant le traitement des opérations de paiement, des échanges interbancaires, l'écoulement des flux physiques et la gestion documentaire, dans un objectif d'efficacité, de performance et de satisfaction client et dans le respect des préconisations de la Direction des Opérations.
- Assure l'optimisation de l'activité courrier afin de répondre au mieux aux besoins des clients internes et externes
- Garantit la qualité et la conformité du traitement des opérations de paiement des flux physiques et logiques (Documents/courriers et chèques), des échanges interbancaires et la gestion documentaire Analyse, ajuste et adapte ses ressources pour couvrir les besoins de sa direction, tout en optimisant les coûts, dans le respect de son contrat d'objectifs et de moyens
- Analyse les dispositifs d'écoute de la satisfaction client et met en place les plans d'action nécessaires
- Définit et met en oeuvre les plans de continuité de service

Décline la stratégie de l'entreprise auprès de ses collaborateurs et pilote la transformation au sein de sa direction :

- Porte et relaye la stratégie de l'entreprise auprès des collaborateurs de sa direction.
- Assure la conduite des projets en synergie avec les différents acteurs afin d'améliorer la performance de La Banque Postale.
- Anticipe, impulse et accompagne les évolutions organisationnelles et technologiques de son domaine d'activité, en faisant preuve d'adaptabilité et d'agilité au regard des enjeux économiques et des nouvelles technologies.
- Contribue à l'amélioration continue des processus.
- Participe à la définition du schéma directeur des Moyens de paiement, gestion des flux
- Garantit le correct déploiement du Schéma Directeur des Archives (SDA)
- Participe au comité de direction du Centre Financier, contribue à la performance globale et à la bonne dynamique collective du Centre financier, et impulse la stratégie Moyen de Paiement, gestion des flux et au sein du Centre financier.
- Suit la réalisation des contrats et contribue à la promotion de l'image de marque de la Banque en garantissant la bonne qualité des prestations fournies aux clients.

Manage ses équipes et garantit la professionnalisation de la ligne managériale afin de garantir le niveau d'expertise des collaborateurs de sa direction :

- Mobilise les collaborateurs de sa direction vers l'atteinte des résultats par la responsabilisation
- Impulse et déploie de nouvelles pratiques et postures managériales
- Impulse, organise et accompagne la montée en compétences des collaborateurs de sa direction sur les nouveaux outils transactionnels et les nouvelles interfaces services et offres, pour développer leur

expertise.

- Contribue à la détection du potentiel des collaborateurs de sa direction pour accompagner leur carrière et anticiper leur évolution professionnelle.
- Assure la qualité de vie au travail et contribue à un dialogue social de qualité en favorisant l'écoute et le partage d'information

Pilote et maîtrise les risques de son domaine d'activité :

- Est responsable de la qualité des opérations traitées dans son domaine d'activité et de leur conformité,
- Garantit la conformité des processus et veille au respect de la déontologie
- Pilote l'élaboration et la mise en place de procédures visant à garantir le respect de la réglementation bancaire, des procédures juridiques et fiscales, et plus généralement à maîtriser les facteurs de risques.
- Participe à la définition du plan de contrôle interne, dont il pilote et contrôle la mise en oeuvre et le plan d'actions correctrices.
- Contribue pour son domaine aux plans de secours de continuité d'activité et s'assure qu'ils sont opérationnels
- Garantit la sécurité du système d'information au sein de ses services et assure les contrôles nécessaires de façon à mieux maîtriser les risques
- Identifie les risques humains (risques physiques et psycho-sociaux) et met en oeuvre les actions de prévention, sécurité et santé au travail au sein de sa direction.

Compétences

Banque de détail

Marché Patrimonial

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

Marché Particulier

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

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.

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.

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).

MANAGEMENT

Promouvoir l'innovation

Favoriser la veille des collaboratrices, collaborateurs et identifier les pratiques exemplaires Encourager les prises d'initiative des collaboratrices, collaborateurs suite à leurs observations et prise de recul, tout en acceptant le droit à l'essai. Favoriser la mise en place d'un temps et d'un espace dédiés pour : - Développer la créativité individuelle et collective, - Proposer des idées innovantes dans un objectif d'amélioration continue Considérer l'innovation sous l'angle de l'impact non seulement financier mais aussi social, sociétal et environnemental 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.

Reconnaître

Valoriser la performance, l'autonomie et l'engagement en faisant des feedbacks constructifs fréquents sur les réussites et les éléments de progrès du collaborateur. Faire le point sur les feedbacks réalisés lors des entretiens d'appréciation et entretiens intermédiaires et partager les actions de développement. Formuler ces retours sur la base de faits réels afin de soutenir et d'encourager la progression des collaboratrices et collaborateurs. Valoriser l'engagement des collaboratrices et collaborateurs dans les domaines sociaux, sociétaux et environnementaux dans le cadre professionnel.

Accompagner le développement professionnel

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...) Etre 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. Enrichir l'expérience collaborateur en co-construisant 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. Proposer à ses collaboratrices, collaborateurs une évolution professionnelle la plus adaptée à ses motivations, souhaits et expertises. 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 : Déclic)

Responsabiliser

Définir de façon claire et personnalisée les missions et les objectifs spécifiques, mesurables, atteignables, réalistes et temporels (SMART) de chaque collaborateur. Rendre autonomes et responsables ses collaborateurs : - en les accompagnant dans la priorisation de leurs tâches, - en encourageant les prises de décision et initiatives, - en valorisant le droit à l'essai, - en déléguant dans un cadre clair et partagé. Partager le pilotage de l'activité et le suivi des réalisations de chacun et de l'équipe pour rendre les collaborateurs responsables. Mettre en oeuvre tous les moyens pour atteindre voire dépasser les objectifs individuels et collectifs.

Donner du sens

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. 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. 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. 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.

Etre centré client

Mettre la satisfaction des clients internes ou externes au coeur des activités de l'équipe. Comprendre et anticiper les besoins des clients internes ou externes pour apporter des réponses personnalisées intégrant les enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux. Accompagner les collaboratrices et collaborateurs dans l'écoute et la compréhension des demandes clients (ex. : savoir questionner, pratiquer l'écoute active). Favoriser l'identification des axes d'amélioration de la relation de service à mettre en place. Mesurer et évaluer les impacts des actions sur les clients afin de prendre les décisions les mieux adaptées.

Coopérer

Favoriser la collaboration et l'entraide au sein de l'équipe et entre équipes en travaillant avec l'ensemble des partenaires présents dans son écosystème. Exemples : présentation des contraintes de chaque service sur un projet commun - organiser des vis-ma-vie entre services, etc Donner et poursuivre des objectifs communs et présenter les liens entre services pour fédérer les collaborateurs

et les sensibiliser sur l'importance de travailler ensemble. Guider les pratiques de son équipe pour offrir un espace de travail dans lequel le collectif est favorisé et valorisé. Exemples d'illustration (non exhaustifs) : entraide entre pairs, ateliers d'amélioration continue, résolution collective de problèmes, affichage de l'avancement des tâches ou projets, etc.

Pilotage et gestion de l'activité

Pilotage et reporting

Piloter son activité. Suivre ses indicateurs de performance. Savoir consolider les informations dans des tableaux de bord. Savoir rendre compte et alerter le cas échéant.

Relation partenaires / fournisseurs

Sélectionner un partenaire/fournisseur en respectant la politique définie (sourcing, orientation make or buy, . . .). Piloter la relation (modes de fonctionnement, communication, gouvernance de pilotage. . .), anticiper les litiges, gérer les crises et alerter en cas de nécessité. 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).

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.

Relation Client

Amélioration de la satisfaction du client

S'assurer en permanence de la satisfaction du client en prenant en compte son avis à chaque étape de la relation. Faire preuve d'agilité en adaptant en temps réel sa posture aux attentes et besoins du client. Faire preuve de proactivité et d'initiative pour renforcer le lien avec le client.

Risques et Conformité

Analyse, management et pilotage des risques

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. Contrôler et évaluer la maîtrise de l'ensemble des risques sur son domaine d'intervention. Être en capacité de dresser une cartographie des risques impactant son périmètre d'activité.

Environnement de travail

Rattaché au Directeur de Centre Financier

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Banque postale

Effectif de la fonction

De 1 à 9