

Fonction

DIRECTEUR DES ACTIVITES BANCAIRES IV.A (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

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

Raisons d'être

Dans la ligne du plan stratégique de La Banque Postale, le Directeur des activités bancaires contribue au développement du PNB et à la maîtrise des risques ainsi qu'à la satisfaction et à la fidélisation des clients, par l'excellence du service et de l'expérience client, en synergie avec les acteurs de l'entreprise et les tiers.

Missions

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

- Contribue au pilotage transversal du Centre Financier en participant à la définition et à la réussite du projet d'établissement au service des clients
- Porte et relaye la stratégie de l'entreprise et les évolutions Métier au sein de sa direction.
- Conduit la mise en oeuvre des projets nationaux ou régionaux impactant son domaine en lien avec les autres directions.
- Propose, définit et conduit des projets locaux pour améliorer l'efficacité des services ou faire évoluer les modes de fonctionnement de ses équipes, en s'appuyant sur les expertises nécessaires.

Manage ses équipes et garantit la professionnalisation de la ligne managériale :

- Crée les conditions de l'engagement et favorise la motivation et la coopération de ses équipes par la responsabilisation
- Est garant de l'animation et de la professionnalisation de la ligne managériale
- Impulse et déploie de nouvelles pratiques et postures managériales
- Assure la qualité de vie au travail et contribue à un dialogue social de qualité en favorisant l'écoute et le partage d'information.

Garantit la performance de sa direction et l'excellence de l'expérience client, dans une approche «omni canal» :

- Garantit l'excellence de l'expérience client par la mobilisation de ses équipes autour des objectifs de performance, de la qualité de service et de l'optimisation des flux, en synergie avec les autres directions des centres et du réseau.
- Garantit et optimise l'adéquation des Ressources et des flux au service de l'atteinte des objectifs qualitatifs et quantitatifs
- Contribue à l'amélioration continue des processus de son domaine d'activité, en étant force de proposition.

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

- Garantit la mise en place de procédures visant à respecter la réglementation, et plus généralement à maîtriser les facteurs de risques.
- Assure la mise en oeuvre du plan de contrôle interne,
- Analyse les résultats CP1N et CP2N et engage des plans d'actions si nécessaire
- Veille au respect de la déontologie.
- Identifie les risques humains et met en oeuvre les actions de prévention, sécurité et santé au travail au sein de sa direction.

Participe au développement des synergies :

- Favorise la synergie avec les autres directions
- Contribue activement au développement de la synergie Réseau / Centre Financier.
- Assure la relation avec les partenaires externes et clients importants pour garantir le bon fonctionnement des services.

Activités spécifiques : Pilote et optimise les opérations bancaires de son périmètre d'activité

1. Risque et contentieux

- Garantit le bon déroulement des opérations de son périmètre d'activité (recouvrement / contentieux / gestion de la fraude / surendettement / gestion des comptes SBB)
- Anime le Comité Risques mensuel du Centre Financier et participe à la restitution nationale auprès de la Direction des opérations.
- Pilote une gestion rigoureuse des risques dans une optique de relation clientèle et l'adaptation des procédures pour maîtriser le recouvrement des créances.
- Prend les décisions dérogatoires, de recouvrement, ou de passage en perte dans le cadre du schéma délégataire.
- Anime et coordonne les relations avec le réseau sur son périmètre d'activité (propose des actions afin d'améliorer les relations, s'assure de la prise en charge, du suivi et de l'analyse du retour des fiches actions, organise des actions de co-professionnalisation entre le Réseau, les DE et le Centre Financier...)

2. Crédit immobilier

- Est le garant du bon déroulement des opérations des services crédit, et prend toute mesure nécessaire pour assurer la continuité des traitements, l'écoulement du trafic, la qualité de service et la satisfaction des clients.
- Organise et impulse l'information et la communication interne au sein de ses services.
- Prend les décisions sur certaines opérations de gestion dans le cadre des niveaux de délégation qui lui sont attribués.
- S'assure de la qualité et de l'exactitude des conseils et de l'expertise apportée à la Ligne Conseil Bancaire par les collaborateurs de sa Direction.
- Participe, au niveau local et national, à l'optimisation des processus et de l'organisation du domaine Crédit.
- Participe à la conduite du dialogue social au sein de ses services, et veille en permanence à la qualité du climat social.

3. Valeurs mobilières

- Prend des décisions sur certaines opérations dans le cadre des niveaux de délégation qui lui sont attribués, et notamment du passage en pertes et profits sur certains dossiers.

4. SGE

- Participe aux Comités WatchList
- Participe aux réunions Synergie/Qualité avec les équipes commerciales
- S'assure du respect au sein de ses équipes des schémas délégataires propres au Métier (paiement, OSD, crédit, remboursement...)
- Partage avec le Métier les événements marquants
- Prend les décisions sur certaines opérations dans le cadre des niveaux de délégation qui lui sont attribués

5. Successions

- Garantit le bon déroulement des opérations du service successions
- Participe aux Comités Opérationnels Successions
- Partage avec le Métier les événements marquants
- Participation au niveau local et national à l'optimisation des processus et de l'organisation du domaine Successions

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.

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.

Hauteur de vue et prise de recul

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. 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.

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.

Efficacité professionnelle

Communication à distance

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. Être en capacité de choisir le bon canal de communication en fonction du message à faire passer ou de l'usage associé.

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.

Culture de gestion

Comprendre comment se constitue un résultat d'entreprise et les leviers pour améliorer la performance.

Risques et Conformité

Prévention, santé, sécurité et bien-être au travail

Connaître et savoir évaluer les risques professionnels (physiques et psycho-sociaux). Etre capable de proposer, prioriser et mettre en oeuvre les actions de prévention adaptées. Assurer la sensibilisation, le conseil, l'expertise sur ces sujets auprès de toutes les parties prenantes.

Cadre législatif et réglementaire

Savoir traiter les connaissances relatives aux réglementations, processus internes et législations en vigueur sur son domaine d'intervention.

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. Etre 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 10 à 49