

Fonction

GESTIONNAIRE APPUI PRODUCTION III.1 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [GESTIONNAIRE APPUI PRODUCTION III.1 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR EXPERT PRODUCTION III.1 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR EXPERT PRODUCTION III.2 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR EXPERT PRODUCTION III.3 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE MOYENS DE PAIEMENT I.3 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE MOYENS DE PAIEMENT II.1 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE MOYENS DE PAIEMENT II.2 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE MOYENS DE PAIEMENT II.3 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE DOCUMENTAIRE BANCAIRE II.1 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE DOCUMENTAIRE BANCAIRE II.2 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE DOCUMENTAIRE BANCAIRE II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE D'OPERATIONS DE PAIEMENT II.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE D'OPERATIONS DE PAIEMENT II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE D'OPERATIONS DE PAIEMENT II.3 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE DOCUMENTS-CHEQUE II.1 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE DOCUMENTS-CHEQUE II.2 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE DOCUMENTS-CHEQUE II.3 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE FABRICATION DOCUMENTS II.3 \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Dans la ligne du plan stratégique de La Banque Postale et des évolutions des Back Offices, le Gestionnaire Appui Production participe au maintien et au développement des compétences du service. Il participe à l'efficience opérationnelle et accompagne les collaborateurs dans un contexte de profonde transformation, au travers des objectifs qui lui sont fixés en matière d'appui technique, d'expertise et dans le respect des procédures métiers.

Missions

Est expert dans son domaine en appui aux collaborateurs et gère les activités liées à son domaine d'intervention :

- Prend en charge les opérations bancaires et le traitement des activités du domaine production pour garantir la fluidité de traitement.
- Apporte son expertise dans le développement de la qualité de service rendu et appuie les collaborateurs dans la gestion de l'activité.
- Accueille et prend en charge le traitement des opérations dans la limite des besoins d'appui et de professionnalisation, selon les besoins de l'activité et du service et prend les décisions dans le cadre des délégations qui lui sont octroyées.
- Participe au perfectionnement des méthodes et outils, en proposant tout aménagement des circuits ou des traitements, ou encore toute adaptation aux méthodes et outils.

Participe à la professionnalisation des collaborateurs, en appui de la ligne managériale :

- Apporte conseil et appui aux gestionnaires grâce à son savoir-faire et son expertise, en relais du manager de proximité.
- Assure l'appropriation et la maîtrise de l'utilisation de l'ensemble des outils à disposition des collaborateurs.
- Fait le lien avec l'Animateur Expert Production et favorise la bonne diffusion de l'ensemble des outils.
- Apporte sa contribution aux plans d'accompagnement individuels et collectifs définis par les managers et contribue à anticiper les besoins de formation et d'accompagnement.

Accompagne les collaborateurs du service dans un contexte de transformation sous la responsabilité du manager et en appui de l'Animateur Expert Production :

- Accompagne de manière opérationnelle les collaborateurs dans leur activité quotidienne.
- Aide les collaborateurs à mieux vivre le changement dans le contexte actuel de transformation organisationnelle.
- Participe à des groupes de travail et/ou de réflexion sur les nouvelles pratiques liées à la transformation de l'activité.

S'assure de la bonne compréhension des procédures métier des personnels concernés :

- Veille à maintenir et à développer ses compétences en participant aux actions de professionnalisation adaptées (formations métier, auto-formation, réunions d'information, séminaires, groupes de travail....).
- Informe les différents acteurs et leur commente les procédures nécessaires à la réalisation de l'activité (modes opératoires,...).
- Organise des actions d'information et/ou d'appropriation des nouveaux outils, procédures et processus... et peut être amené à contribuer à leur élaboration.
- Participe aux réunions d'étude et d'analyse des nouvelles procédures avec les interlocuteurs concernés.
- Appuie l'Animateur Expert Production dans la mesure de la qualité de service et de la maîtrise du risque opérationnel et propose des actions correctrices à mettre en oeuvre en vue d'une amélioration.

Veille à la conformité du traitement des activités de son domaine et à la maîtrise des risques opérationnels :



- Garantit le respect des procédures dans le cadre du contrôle interne de son service et propose à son manager des actions correctrices à mettre en place.
- Veille à l'application de la réglementation bancaire et des règles de déontologie professionnelle par les membres du service et signale à son manager tout manquement à ces règles.
- Assure des animations fonctionnelles sur l'approfondissement des connaissances des collaborateurs en termes de risques opérationnels.

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.

Autonomie

Savoir s'organiser dans son travail individuel et au sein d'un collectif, agir en toute responsabilité et faire preuve d'initiative sur son périmètre d'activités et sur les outils collaboratifs. Réagir rapidement à des situations en cherchant des solutions et savoir remonter les alertes si besoin. Assumer ses décisions et ses actions tout en tenant compte de son environnement.

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

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.

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.

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

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.

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.

Relation Client

Appui et Conseil

Apporter conseils, propositions et informations utiles au client (interne ou externe) / partenaire, le challenger et l'alerter à bon escient et rechercher des solutions aux besoins exprimés en prenant en compte les impacts potentiels.

Risques et Conformité

Risques opérationnels non bancaires

Connaître l'environnement de son activité. Connaître les lois et règlements en vigueur dans son domaine.

Environnement de travail

Au sein d'un service Back Office en Centre Financier

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Banque postale

Effectif de la fonction

De 50 à 99