

Fonction

RESPONSABLE AGENCE BANCAIRE A DISTANCE IV.A (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [DIRECTEUR MAISON HABITAT IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR MAISON HABITAT IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE SECTEUR IV.A \(H/F\) ▼](#)
- [DIRECTEUR DE SECTEUR JUNIOR IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DE POLE AGENCE BANCAIRE A DISTANCE III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE AGENCE BANCAIRE A DISTANCE III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE AGENCE BANCAIRE A DISTANCE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DE POLE AGENCE BANCAIRE A DISTANCE IV.A \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Dans le cadre de la relation client multi canal et de la stratégie de La Banque Postale :

Assure le relais de la stratégie de La Banque Postale et son appropriation par ses équipes commerciales ,

Garantit le développement des ventes de produits et services bancaires, financiers et d'assurance pour contribuer à l'augmentation du PNB, dans le respect de son contrat d'objectifs et de moyens, en complémentarité et synergie avec les différents canaux de La Banque Postale ,

Est responsable de l'efficacité du pilotage global de l'activité commerciale de la structure à distance, ainsi que de la qualité de l'animation de l'équipe commerciale. S'appuie sur les responsables des conseillers bancaires à distance dont il est le manager direct ,

Organise et supervise le fonctionnement de la structure à distance.

Assure le management et le pilotage opérationnel de la structure.

Exerce l'ensemble de ses activités dans le respect des règles déontologiques de La Banque Postale, de la charte du contrôle interne de La Banque Postale et de la réglementation bancaire et financière.

Applique les règles de vigilance et les procédures de détection définies dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux et du financement du terrorisme.

Missions

Assure le management collectif et individuel de ses collaborateurs et réalise l'ensemble des actes managériaux déclinés dans le référentiel managérial

- Participe à la diffusion de l'information et de la stratégie de l'Entreprise.
- Fixe, suit et analyse les résultats individuels et collectifs de l'équipe, identifie les leviers actionnables pour piloter la performance relationnelle et commerciale et met en place des plans d'actions.
- Communique sur les résultats et les réussites des équipes.
- Organise pilote et veille à la mise en oeuvre des outils et démarches de développement des compétences individuelles et collectives afin de développer la performance de son organisation et d'accompagner le développement des collaborateurs.
- Veille au bon climat social de la structure, participe aux instances paritaires avec les organisations professionnelles,...
- Développe le dialogue et la concertation au sein de la structure.
- Contribue à la détection des potentialités des collaborateurs pour accompagner leur carrière et anticiper leur évolution professionnelle, etc...
- Met en oeuvre les actions de prévention et de sécurité au sein de la structure.

Organise et donne du sens aux activités de son équipe et de la structure à distance

- Démultiplie la politique commerciale et multicanal de La Banque Postale.
- Relaye les bonnes pratiques de la politique commerciale et multicanal de La Banque Postale.
- Met en place des instances de travail de manière à favoriser et assurer les conditions de la coopération au sein de la structure.
- Accompagne les changements nécessaires pour faire évoluer les modes de fonctionnement de ses équipes en liaison avec les autres services de l'entité
- Contribue auprès des managers à l'animation de l'équipe commerciale par le biais de réunions périodiques pour favoriser les échanges d'information.
- Analyse avec les managers les résultats de la structure et identifie les leviers d'amélioration en s'assurant de la mise en oeuvre des plans d'actions correctifs appropriés.

- Contribue à l'amélioration du service en participant à la définition et au déploiement des axes de progrès.
- Entretien des relations de synergie au sein de l'entité et avec l'Enseigne, les filiales,...
- Contribue au pilotage transversal de l'entité en participant à la définition et à la réussite du projet d'établissement, favorisant la synergie avec les autres directions de l'entité, participant à la prise de décision à travers différentes instances (comités emploi, investissements, achats...).
- Contribue à une activité de veille dans son domaine d'activité.

Assure le management et le pilotage de la performance

- Dans le cadre des orientations nationales, analyse et détermine les objectifs commerciaux de sa structure et fixe les objectifs des managers.
- Assure la mise en oeuvre des actions du Plan d'Actions Commerciales au sein de sa structure.
- Participe auprès des managers à l'analyse du potentiel commercial des portefeuilles clients.
- Garantit la mise en place et l'organisation de toutes les opérations de conseil à distance (outils, campagnes, etc...).
- Analyse les résultats commerciaux et décide des mesures correctives.
- S'assure de la bonne constitution des portefeuilles commerciaux, conformément aux orientations nationales et veille à leur ajustement si nécessaire.
- Organise son entité dans le respect de son contrat d'objectifs et de moyens selon les cibles organisationnelles définies.
- Pour garantir le respect des processus et principes de commercialisation, s'assure de la diffusion et de la maîtrise des nouvelles offres de services et de produits et garantit l'homogénéité et la cohérence des offres et tarifs proposés aux clients.
- Veille à la qualité de la relation à distance en installant une démarche d'amélioration continue dans le process de conseil à distance.
- Alerte en cas de dysfonctionnements, propose et met en oeuvre des actions correctrices.
- Contribue à l'élaboration du plan prévisionnel de l'emploi du centre en analysant et prévoyant les évolutions de l'activité à moyen terme afin d'assurer l'adéquation des ressources humaines à l'activité.
- Conduit la mise en oeuvre des projets nationaux ou régionaux déclinés localement relatifs à son domaine.
- Propose, définit et conduit des projets locaux pour améliorer l'efficacité des services en s'appuyant sur les expertises nécessaires.

Assure la maîtrise du risque de son domaine

- Participe à la définition du plan de contrôle interne en liaison avec le DCIC et le réalise sur ses responsabilités propres ou le fait réaliser par les cadres, en contrôle l'application, pilote la mise en place d'actions correctrices,
- S'assure de la bonne application des processus, procédures et de l'application des méthodes de vente,
- Pilote l'adaptation, l'élaboration et la mise en place de procédures pour maîtriser les facteurs de risque repérés dans son domaine.
- S'assure de la bonne utilisation des outils et notamment de l'actualisation des informations dans l'outil de gestion de portefeuille,
- Veille au respect de la déontologie,
- Joue un rôle d'alerte vis-à-vis de sa hiérarchie,
- Applique les règles de vigilance et les procédures de détection définies dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux et du financement du terrorisme.
- Actualise en permanence ses connaissances en matière de réglementation, de concurrence, de marchés, des produits et services proposés par La Banque Postale en se formant et s'informant.

Compétences

Banque de détail

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. Être 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.

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.

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.

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. Être 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.

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....) Être 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.

Projet

Management de projet

Maîtriser les concepts et les outils de la Gestion de Projet et de la conduite du changement. Mobiliser et animer acteurs et contributeurs, en favorisant les pratiques collaboratives. Garantir le respect de l'équilibre entre les engagements de coût, de délai et de satisfaction client. Analyser les risques et mettre en oeuvre les mesures correctrices.

Risques et Conformité

Contrôle interne

Maîtriser les méthodes permettant de s'assurer de l'application des règles et procédures en vigueur, en vue d'améliorer les performances de l'entreprise.

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.

Sécurité / Sûreté des biens et des personnes

Assurer la sécurité et la sûreté des biens et des personnes sur son domaine d'intervention en conformité avec la réglementation en vigueur.

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
Controler et évaluer la maitrise de l'ensemble des risques sur son domaine d'intervention. Etre en
capacité de dresser une cartographie des risques impactant son périmètre d'activité.

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Banque postale

Effectif de la fonction

De 1 à 9