

Fonction

RESPONSABLE EN METIERS SPECIALISES 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, « L'intérêt du client d'abord, prouvons la différence », contribue au développement et à la performance du service clientèle du Centre financier, au travers des objectifs qui lui sont fixés en matière d'appui commercial, qualité de service, gestion du risque et délais de traitement. A ce titre, est responsable d'un service, qu'il a charge d'organiser, de gérer, d'animer et de faire évoluer.

Missions

Organise et pilote l'activité de son service :

- Optimise les moyens nécessaires à l'accomplissement de l'activité en fonction des objectifs qui lui sont fixés par son responsable hiérarchique :
- Optimise et répartit les moyens qui lui sont confiés, notamment les moyens budgétaires ,
- Prévoit à moyen terme la charge de travail et évalue les besoins correspondants en personnel ,
- Veille à ce que les chefs d'équipe mettent en place l'entraide entre équipes ,
- Veille à la mise en oeuvre des évolutions de procédures, d'outils et d'organisation en particulier par l'expert du service.
- Organise et impulse l'activité de son service en vue d'en améliorer la performance et d'atteindre les objectifs de son domaine d'activité. A ce titre, suit les résultats en matière de gestion du risque, de qualité de service, d'appui commercial et de relation clientèle ,
- Veille à la fiabilité du système de pilotage et des informations saisies dans les outils de reporting ,
- En analyse les résultats et, après réflexions avec les chefs d'équipe et les experts, propose à son N+1 des mesures correctrices de retour à la trajectoire si nécessaire ,
- Met en oeuvre les mesures correctrices ,
- Commente les résultats du service auprès des équipes ,
- Rend compte à sa ligne managériale les informations concernant le suivi des résultats et du fonctionnement de son service ,
- S'assure de la mise en oeuvre des évolutions prescrites relatives au fonctionnement de son service (intégration de nouveaux produits, modes opératoires,...) ,
- Propose des actions sur engagements concernant certains dossiers (ex : indemnisations sur métiers spécialisés...) ,
- Garantit le bon écoulement du flux. En période de pic d'activité, supervise la mise en place des priorisations de traitement des flux.

Assure le management et le développement des compétences :

- Fixe les objectifs, évalue et suit l'activité des collaborateurs du service en fonction des objectifs définis ,
- Identifie les besoins en formation et en développement des compétences au sein du service et les fait remonter au service concerné ,
- Veille à la mise en oeuvre des actions de formation et de développement des compétences et à la participation des collaborateurs à ces actions ,
- Veille au bon climat social du service et développe le dialogue et la concertation au sein du service ,
- Contribue à la détection des potentialités des collaborateurs pour accompagner leur carrière et anticiper leur évolution professionnelle ,
- Intègre les nouveaux arrivants au sein de leur équipe ,
- Rappelle aux collaborateurs et aux personnels temporaires, l'ensemble des règles et procédures (règlement intérieur du centre, règles d'hygiène et de sécurité, règles déontologiques, charte de contrôle de La Banque Postale, etc...) ,
- Met en oeuvre les actions de prévention et de sécurité au sein de son équipe ,

- Est force de proposition sur certains domaines comme la prévention, sécurité et santé au travail.

Manage le changement :

- Participe aux réunions d'études et d'analyse des nouvelles procédures avec les interlocuteurs concernés ,
- Participe à des groupes de travail nationaux ou locaux destinés à définir ou à mettre en oeuvre des changements ,
- Contribue à l'amélioration du service en participant à la définition et au déploiement des axes de progrès ,
- Propose des objectifs de partenariat avec le réseau relatif à son domaine d'activité et veille à leur bonne mise en oeuvre. A ce titre, participe à leur actualisation ,
- Participe à des réunions d'information et de formation à l'intention du réseau et des équipes commerciales de La Banque Postale ou à l'intérieur des services du Centre financier ,
- Participe à la mise en place des changements ,
- Participe à la diffusion de l'information et de la stratégie de l'Entreprise.

Veille à la maîtrise du risque :

- Garantit le respect des procédures dans le cadre du traitement des opérations réglementaires à son domaine. Met en place et organise le contrôle interne qu'il réalise sur ses responsabilités propres et fait réaliser par les chefs d'équipe pour les autres activités du service. En contrôle l'application ,
- Dans le cadre de la démarche Qualité, met en oeuvre le plan Qualité du centre dans son domaine ,
- Repère les dysfonctionnements, et les facteurs de risque dans son domaine, les analyses avec ses collaborateurs et propose des indicateurs et des mesures correctrices ,
- Participe à la définition et au suivi des actions d'amélioration des processus et des modes d'organisation impulsées par la Direction des Opérations.

Activités spécifiques au cadre du service "VALEURS MOBILIERES" :

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

Activités spécifiques au cadre du service "CREDIT INSTRUCTION" :

- Prend les décisions sur les dossiers de crédit dans le cadre des délégations qui lui sont fixées. A ce titre, il peut être amené à traiter directement certains dossiers présentant un engagement important pour La Banque Postale, dans le cadre de sa délégation ,
- Prépare les dossiers pour les Comités Crédit, participe au Comité Crédit, en assure le compte rendu et le suivi.

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.

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 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).

Efficacité professionnelle

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.

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.

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

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.

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

Centres financiers / Centres nationaux

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Banque postale

Effectif de la fonction

De 1 à 9