

## Fonction

# RESPONSABLE GESTION DES RISQUES OPERATIONNELS IV.A (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [RISK MANAGER DELEGUE IV.A \(H/F\)](#)
- [RISK MANAGER DELEGUE IV.B \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE GESTION DES RISQUES OPERATIONNELS IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE MAITRISE DES RISQUES EN CENTRE FINANCIER IV.A \(H/F\)](#)
- [SUPERVISEUR TERRITORIAL MAITRISE DES RISQUES IV.A \(H/F\)](#)
- [EXPERT RISQUE OPERATIONNEL BANCAIRE IV.A \(H/F\)](#)
- [EXPERT RISQUE OPERATIONNEL BANCAIRE III.3 \(H/F\)](#)
- [SUPERVISEUR TERRITORIAL DE LA MAITRISE DES RISQUES IV.B \(H/F\)](#)
- [RISK MANAGER ENTITE IV.A \(H/F\)](#)
- [EXPERT RISQUE TERRITORIAL IV.A \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Dans la ligne du plan stratégique de La Banque Postale, « L'intérêt du client d'abord, prouvons la différence », et dans le cadre de la mise en œuvre des politiques de maîtrise des risques et de contrôle permanent définies par La Banque Postale dans une relation de proximité forte permettant un échange continu avec les directions/services de l'entité mais également les acteurs risque et contrôle territoriaux.

Exerce l'ensemble de ses activités dans le respect de la Politique de maîtrise des risques, des règles déontologiques 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, le développement des compétences :

Participe à tous travaux et à toute instance / comité interne ou externe en relation avec son domaine d'activité ,

Définit et met en place les structures d'animation et de pilotage de ses équipes, ainsi que les instances de partage et de travail communes définies par la Direction de la Maîtrise des Risques ,

Le cas échéant, appréhende et valide les travaux des membres de son équipe et s'assure de la mise en œuvre des actions correctrices demandées ,

Assure la gestion des relations et du reporting associé pour son domaine de responsabilité ,

Assure le management collectif et individuel de ses collaborateurs et réalise l'ensemble des actes managériaux ,

Participe à la diffusion de l'information et de la stratégie de l'Entreprise , assure l'information de ses collaborateurs sur les projets menés dans l'entité et les évolutions de La Banque Postale en lien avec leurs domaines d'activités ,

Fixe, suit et analyse les résultats individuels et collectifs de l'équipe, identifie les leviers actionnables pour piloter la performance de sa direction 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 œuvre 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,

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 œuvre les actions de prévention et de sécurité au sein de la structure ,

Veille à la professionnalisation des acteurs (son équipe et ses interlocuteurs) dans leurs domaines d'expertise. Participe à toute formation, information, ou sensibilisation, susceptible de développer ses compétences, celle de son équipe, de ses interlocuteurs sur son domaine de compétences.

Promeut la synergie entre les acteurs de la gestion des risques opérationnels (Réseau La Poste, La Banque Postale) :

Contribue aux échanges d'information sur les indicateurs de risque suivis en commun ,  
Assure une veille de réseau des acteurs des métiers Risques sur son territoire

Pilote et met en place la surveillance des risques opérationnels liés à la Sécurité du Système d'information :

Décline les directives diffusées par la Direction de la Maîtrise des Risques ,  
Procède à la sensibilisation des acteurs locaux

Assure le relais de proximité pour les aspects liés à la déontologie de l'entreprise :

Relaie les actions de sensibilisation ou d'information ,  
Analyse les éventuels manquements identifiés, ou toute problématique qui lui paraît relever de la déontologie ,  
Valide les alertes à destination du correspondant déontologue de la Direction du Contrôle Permanent

Pilote hiérarchiquement les cellules LAB/LAT pour les entités concernées :

Participe au renouvellement des connaissances sur son domaine d'activités :

Effectue une veille dans son domaine d'activité : évolutions de la réglementation, évolutions des outils...

Au sein des Centres Nationaux, dispose d'informations nationales pour leur domaine d'activités intéressant les différents acteurs du Contrôle. A ce titre, ils sont amenés à :

Identifier des anomalies, des dysfonctionnements concernant les opérations réalisées par les bureaux de Poste et/ou les Centres financiers ,  
Soutenir les opérationnel dans l'analyse des risques relative au prestataire de service essentiel externalisés ,  
Avoir un rôle important dans la constitution des contrôles de 2ème niveau de leur entité ,  
Mettre à disposition les informations permettant de mieux cibler les contrôles à réaliser dans le Réseau La Poste et/ou dans les Centres financiers.

Au sein du Centre National des Valeurs Mobilières (CNVM) est le relais au titre des Centres financiers du Responsable du Contrôle des Services D'investissements (RCSI) de la Banque Postale, à ce titre :

La maîtrise des risques liées aux activités réalisées tant par le CNVM que les Services Valeurs Mobilières (SVM) dans les Centres financiers, dans le respect des obligations et préconisations de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF), de la cartographie des risques de La Banque Postale et des directives de la Direction de Conformité.

Dans le cadre du respect des obligations de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF), sous le pilotage fonctionnel de la Direction de La Conformité, le RRO du CNVM :

Répond aux requêtes de l'AMF : demandes de dépouillement, demandes d'enquêtes sur clients ou valeurs ,  
Traite les alertes d'abus de marché, procède aux analyse clients, constitue des dossiers d'abus de marché et les communique à la Direction de la Conformité qui réalise les signalements qu'elle estime pertinente à l'AMF ,

Réalise les rapports ou participe à la rédaction des rapports demandés par la Direction de La Conformité.

## Compétences

### COMPORTEMENTALES

#### Conviction et influence

Savoir structurer son argumentation et adapter sa posture à son interlocuteur afin qu'il comprenne et s'approprié 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.

#### 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.

#### 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.

## 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

### Outils, bureautique, applicatifs et logiciels

Maîtriser les applicatifs et logiciels de son domaine d'activités, y compris les processus dématérialisés et les modes de fonctionnement afférents (workflows de validation, outils collaboratifs, etc.). Respecter ou garantir les règles de confidentialité selon son niveau de responsabilité.

## 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.

### Précision et rigueur

Être précis(e) dans l'exécution de ses tâches pour ne pas faire d'erreur. Contrôler son propre travail pour réduire le risque d'erreur et fiabiliser les résultats.

### Synthèse

Savoir trier, analyser et isoler les informations essentielles des informations accessoires. Consolider des informations pour réaliser une synthèse.

### 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.

## MANAGEMENT

### 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.

### 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.

### 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.

#### **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.

#### **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)

#### **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.

#### **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**

#### **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.

## **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.

#### **Fraude et lutte contre blanchiment et financement du terrorisme**

Détecter les fraudes et remonter les alertes. Appliquer le dispositif LCB FT sur son domaine d'activité et connaître l'organisation et les moyens mis en place au sein du Groupe.

#### **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.

## **Famille**

---

**Filière**

---

**Métier**

---

**Répartition des effectifs**

- Banque postale

**Effectif de la fonction**

De 1 à 9