

Fonction

RESPONSABLE DE POLE 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 stratégie de développement et du plan marketing de La Banque Postale, le responsable de pôle agence bancaire à distance contribue au développement et à la performance de la Banque, au travers des objectifs qui lui sont fixés.

Missions

Est responsable de l'atteinte des objectifs commerciaux et de la qualité de prise en charge et la satisfaction de la clientèle, et le cas échéant des prospects :

Relaye le Plan d'action commercial de La Banque Postale

Fixe les objectifs commerciaux, effectue le suivi régulier de l'activité et des résultats, puis procède à leur appréciation

S'assure de l'affectation de chaque client en portefeuille

Exerce son pouvoir de décision d'octroi et tarifaire en fonction de sa délégation.

Participe à la mise en œuvre de la démarche qualité et assure un suivi de la qualité de service délivrée

Manage une équipe de conseillers, et assure leur professionnalisation et montée en compétences :

Assure le management collectif et individuel des Conseillers et réalise l'ensemble des actes managériaux
Suit et analyse l'activité et les résultats individuels et collectifs de l'équipe, identifie les axes de progression et met en place des plans d'actions

Rend des comptes sur ses résultats et actions entreprises à sa hiérarchie

Réalise les diagnostics et met en œuvre les actions de montée en compétences adaptées à chacun de ses collaborateurs avec l'appui des expertises nécessaires, et en assure le suivi individuel et collectif

Repère, analyse et signale les dysfonctionnements et les facteurs de risque dans son domaine, et propose des mesures correctrices

Participe à la diffusion de la stratégie de l'entreprise et des informations nécessaires au bon fonctionnement de son équipe

Veille au bon climat au sein de son équipe en développant le dialogue et la concertation

Contribue à la détection des potentialités des collaborateurs pour accompagner leur carrière et anticiper leur évolution professionnelle

Participe au recrutement des collaborateurs, en liaison avec le service ressources humaines et garantit leur bonne intégration

Contribue au développement des synergies et de leur qualité au sein de l'entité et avec les autres forces commerciales. Renforce la synergie avec les autres pôles du CN Banque à Distance, entretient les relations et noue un dialogue constructif avec les autres Managers afin de maintenir un climat de confiance et d'entraide

La portée managériale du Responsable de pôle groupe A est plus étendue et /ou comprend le management de Conseillers spécialisés et experts

Prend en charge un pôle d'activités spécialisé,

Manage une équipe composée de conseillers experts ou spécialisés

Manage une équipe de grande taille

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

Anticipe l'activité et met en adéquation ses ressources, au regard des flux et des congés/absences et communique les éléments au national

Assure au sein de la structure à distance la supervision de l'activité des différentes équipes de conseillers en cas d'absence de ses collatéraux

Précise les orientations d'organisation de l'activité et s'assure de leur mise en œuvre.

Assure la maîtrise des risques de son périmètre et garantit le respect des règles déontologiques et de la charte du contrôle interne de La Banque Postale ainsi que de la réglementation bancaire et financière :

Réalise les contrôles tels que définis dans le dispositif de contrôle permanent de La Banque et alerte des risques opérationnels identifiés

Définit et met en œuvre des actions correctrices suite aux contrôles effectués

Professionalise ses Conseillers spécialisés et généralistes sur l'approche risque

Veille au respect des procédures de commercialisation et de traitement des opérations

Evalue les risques clients de son périmètre avec les méthodes et outils de la Banque Postale

S'assure de la bonne utilisation des outils par ses conseillers et notamment de l'actualisation et qualité des informations renseignées

Veille à l'application par son équipe, de l'ensemble des règles et procédures (règles déontologiques, charte de contrôle de La Banque Postale, règlement intérieur règles d'hygiène et de sécurité...) ainsi que des règles de vigilance et les procédures de détection définies dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux, le financement du terrorisme et de la lutte contre la fraude

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.

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. 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.

MANAGEMENT

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.

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.

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.

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.

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.

Environnement de travail

Banque à distance

Relations internes : Services back office de la DO, les filiales de la Banque postale (IARD, Financement, BPE, Easy bourse...) et les directeurs de secteur de sa zone géographique

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □ Banque postale

Effectif de la fonction

De 10 à 49