

## Fonction

# RESPONSABLE SERVICE DE PRODUCTION (CF) III.3 (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [MANAGER DE PROXIMITE BACK OFFICE III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DE SERVICE BACK OFFICE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DE SERVICE BACK OFFICE III.3 \(H/F\)](#)
- [CHEF D'EQUIPE REFERENT PRODUCTION III.2 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE SERVICE DE PRODUCTION \(CF\) III.3 \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR BACK OFFICE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE SERVICE DE PRODUCTION \(CF\) IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR BACK OFFICE IV.B \(H/F\)](#)
- [RESP DE TRESORERIE D EXPLOITATION \(CF\) III.3 \(H/F\)](#)
- [MANAGER DE PROXIMITE BACK OFFICE III.1 \(H/F\)](#)
- [MANAGER DE PROXIMITE BACK OFFICE III.2 \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Dans la ligne du plan stratégique de LBP, le Responsable de Service contribue à la satisfaction client, au développement du PNB et à la maîtrise des risques. Il crée un environnement favorable au développement des synergies dans son domaine de responsabilité et autant que possible au sein du centre, et impulse une dynamique collective favorisant l'engagement des collaborateurs et la mise en œuvre des transformations.

## Missions

Garantit la performance opérationnelle et la qualité de la relation client par la maîtrise du domaine bancaire et la mobilisation de ses managers autour des objectifs de son périmètre d'activité :

- Favorise la synergie commerciale et assure avec ses managers une expérience client de qualité de bout en bout
- Mobilise son collectif managérial autour de l'atteinte des objectifs
- Suscite et accompagne l'amélioration continue des processus de son domaine d'activité
- Développe la qualité du service rendu par une approche « omni canal » centrée client

Assure la déclinaison opérationnelle de la stratégie sur son périmètre et accompagne ses collaborateurs dans la mise en œuvre des transformations :

- Traduit les orientations stratégiques en plan d'action opérationnel qu'il co construit avec ses managers
- Porte le sens des évolutions du Métier et des organisations auprès de ses collaborateurs
- S'assure de la bonne compréhension et de l'appropriation du changement par ses équipes
- Impulse et pilote une démarche participative favorisant la remontée de besoins opérationnels pour contribuer à l'ajustement des plans d'action

Anime et soutient ses managers et contribue au développement de leurs compétences dans une approche personnalisée et responsabilisante, en favorisant le collectif et le bien être de chacun :

- Fait preuve d'exemplarité envers ses équipes et vient en soutien et accompagnement de ses collaborateurs
- Construit et anime son collectif
- Développe les compétences de ses managers et favorise la diffusion des bonnes pratiques managériales
- Évalue les compétences, identifie les besoins de formation individuels et collectifs, détecte le potentiel des collaborateurs, et anime la revue de personnel
- Accompagne ses équipes dans leur développement et s'appuie sur les acteurs de la professionnalisation et les comités de développement pour garantir un développement efficient des compétences, tant comportementales que techniques
- Favorise une démarche de qualité de vie au travail permettant d'accroître la performance et le bien-être au travail.

Développe les interactions et la synergie entre ses équipes et avec les services du centre / voire en inter-centres :

- Est garant du respect des engagements du Centre en matière de soutien aux équipes commerciales (Guichet Unique Bancaire)
- Contribue activement au développement de la synergie et des interactions Réseau/Banque pour garantir l'excellence de la relation client de bout en bout Front / Middle / Back.
- Crée un climat collaboratif avec ses pairs et entre ses équipes et les leurs (temps d'échanges, feedback)

Pilote et maîtrise les risques de son domaine d'activité :

- Garantit le respect des procédures dans le cadre du traitement des opérations réglementaires à son domaine en s'assurant du respect de la déontologie
- Est garant de la mise en œuvre du plan de contrôle interne de premier niveau
- S'assure, sur son domaine, d'une gestion des risques efficiente, en mettant en œuvre les dispositifs nécessaires au développement de l'activité

Organisation et suivi de l'activité :

- Coordonne les équipes en termes d'effectifs au regard de la production et de la priorisation des flux

Prend les décisions sur les dossiers dans le cadre des schémas délégataires :

- Repère les facteurs de risques et les évalue
- Suit également la réalisation des engagements de service avec les partenaires internes, voir la relation avec la sous-traitance s'il y a lieu
- En cas d'incident d'exploitation, informe les services/autres acteurs impactés et sollicite les services pouvant intervenir en soutien

## 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.

#### 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.

#### 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).

### 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.

#### Reconnaitre

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 œuvre 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 cœur 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-à-vis 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**

Maitriser 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**

Déecter, 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**

Centre financier, Centre des paiements

Rattachement : Directeur du Back Office

## **Famille**

---

## **Filière**

---

## **Métier**

---

## **Répartition des effectifs**

• □

Banque postale

## **Effectif de la fonction**

De 1 à 9