Fonction
RESPONSABLE TERRITORIAL DES SERVICES GENERAUX IV.A (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- RESPONSABLE PERFORMANCE ET LOGISTIQUE IV.A (H/F)
- DIRECTEUR ADMINISTRATIF IV.C (H/F)
- RESPONSABLE DE SITE TERTIAIRE IV.A (H/F)
- RESPONSABLE DES SERVICES A L OCCUPANT IV.A (H/F)
- RESPONSABLE DES SERVICES GENERAUX III.2 (H/F)
- RESPONSABLE DES SERVICES GENERAUX III.3 (H/F)
- RESPONSABLE DES SERVICES GENERAUX III.1 (H/F)
- DIRECTEUR TERRITORIAL ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL IV.A (H/F)
- DIRECTEUR TERRITORIAL ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL IV.B (H/F)

Raisons d'être

Dans le cadre de la mutualisation des fonctions supports portée par le Projet Servir le Développement, la filière Administration et Services Généraux accompagne les métiers du Groupe LA POSTE à travers la performance et la stabilité des environnements de travail. Le responsable des Services Généraux territoriaux est le garant d'une offre de service comprenant la contribution au développement des activités métiers par le maintien en condition opérationnelle des services aux occupants dans les immeubles tertiaires , la mise en place de toutes les actions visant à une optimisation et à une réduction des coûts pour les services généraux et la contribution au déploiement de la culture numérique pour les services à l'occupant, pour la gestion des contrats multi-services et pour l'utilisation des guichets uniques.

Missions

Pilotage des Services à l'occupant

- Pilote et anime les équipes Services Généraux de proximité sur les immeubles tertiaires et sur le périmètre géographique de la DAST
- Assure une animation auprès des assistant(e)s sur son périmètre (contrats, logistique, déploiement d'outils pour les services à l'occupant) afin de rechercher une mutualisation des contrats et des pratiques
- Déploie et fait appliquer auprès des interlocuteurs de son périmètre, les contrats de services nationaux et les contrats de prestations (externes) locaux en contribuant à l'optimisation (coût/ qualité/ délais/ sécurité). En assure le reporting
- Déploie et fait appliquer auprès des interlocuteurs de son périmètre l'utilisation du guichet unique de la DAST
- Assure la communication auprès des assistant(e)s de son périmètre (contrats, logistique, déploiement d'outils pour les services à l'occupant)
- Porte et garantit la qualité de service sur son domaine d'activité. En assure le reporting

Contribution aux conditions opérationnelles des infrastructures (Informatique, Réseaux, Téléphonie, Bâtiments et environnements de travail)

- Assure les relations avec les maîtrises d'œuvre techniques (DSEM, …) sur la partie informatique
- Assure les relations avec les services immobiliers du groupe LA POSTE (POSTE IMMO et la filière d'exploitation immobilière)
- Contribue à l'élaboration des cahiers des charges des prestations de services à l'occupant (nettoyage, multi-services…), en prenant en compte si justifié les besoins spécifiques des branches
- Contribue aux processus de sélection des fournisseurs de prestations externes locaux en lien avec les services achats de proximité

- Contribue le cas échéant aux processus de consultation et de déploiement des contrats nationaux de son périmètre d'actions
- Pilote la gestion de parc de matériel (informatique, téléphonie, flotte de véhicules, etc…).

Maîtrise d'ouvrage des projets de réorganisation des locaux et des installations techniques

- Fait émerger et/ou organise le recensement des besoins des métiers en terme d'hébergement, les exprime auprès des correspondants informatique, immobilier et sûreté.
- Vérifie, contrôle la conformité des prestations par rapport aux attentes des utilisateurs
- Contribue au déploiement des outils nationaux d'aide à la logistique sur les sites de son périmètre (participation aux groupes de travail, conduite du changement, déploiement, …)

Conduite de projets liés au périmètre sous sa responsabilité

- Définit les objectifs, les modalités et le cahier des charges du projet local en liaison avec les métiers
- Pilote les projets de déploiement.
- Coordonne l'ensemble des prestations techniques

Veille à la Sécurité des biens et des personnes

- Participe en tant qu'expert aux instances sociales des métiers sur son périmètre
- Supervise la mise en œuvre des préconisations du préventeur
- S'assure du respect des normes et réglementations bâtiment et du respect de la réglementation en matière de sécurité des entreprises sous-traitantes intervenant dans les bâtiments sous sa responsabilité
- Organise la protection des bâtiments contre les intrusions
- S'assure de la sécurité des installations classées (locaux haute tension, etc …)

Management

- Manage son équipe
- Anime la communauté des assistantes et des secrétaires sur les aspects relevant de la logistique de proximité
- Participe aux réunions de crise touchant son périmètre d'activité
- Participe aux réunions nationales organisées par sa filière

Gestion de budget

- Participe à la facturation des services à l'occupant pour les sites de ses périmètres
- Est garant de la refacturation des services en lien avec le Responsable Finance et Gestion de la DAST

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.

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).

Outils, bureautique, applicatifs et logiciels

Maitriser 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.

Travail et outils collaboratifs

Adopter des pratiques collaboratives dans le travail au quotidien, notamment en travaillant principalement sur les plates-formes collaboratives. Participer à des projets en mode collaboratif, en travaillant sur les outils en ligne qui facilitent la transversalité. Echanger et partager les bonnes pratiques ou retours d'expérience. Maitriser les règles de confidentialité.

Efficacité professionnelle

Analyse du besoin Client / Partenaire / Collaborateur

Comprendre, analyser et challenger les besoins et attentes de ses clients / partenaires / collaborateurs, en prenant en considération leurs contraintes et les risques associés. Conseiller et alerter au regard de leurs choix.

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.

Analyse et traitement de l'information

Recueillir / synthétiser de l'information, savoir mettre en place, cadrer et piloter / réaliser des études qualitatives et/ou quantitatives en tirant des enseignements des résultats obtenus.

Immobilier

Conception / aménagement d'espaces et de postes de travail

Etre capable de concevoir / adapter /aménager des espaces et des postes de travail performants, responsables, répondant aux besoins de l'organisation et améliorant la qualité de vie au travail.

MANAGEMENT

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.

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 boite à idées, organiser des réunions dédiées, organiser des challenges, un teambuiding solidaire, un partage de ressources dans teams, des participations à des salons, etc.

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)

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 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.

Moyens généraux

Gestion administrative et logistique

Assurer la gestion administrative (congés, absences. . . dans le respect du droit du travail en vigueur) et effectuer les approvisionnements (fournitures. . .) en assurant le traitement des factures afférentes.

Pilotage et gestion de l'activité

Relation partenaires / fournisseurs

Sélectionner un partenaire/fournisseur en respectant la politique définie (sourcing, orientation make or buy, . . .). Piloter la relation (modes de fonctionnement, communication, gouvernance de pilotage. . .), anticiper les litiges, gérer les crises et alerter en cas de nécessité. Assurer le suivi contractuel de la relation avec les fournisseurs (contrats de projet, contrat de service, contrats fournisseurs internes, fournisseurs externes,. . .) et réaliser et analyser un bilan QCD (Qualité, Coûts, Délais).

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.

Relation Client

Appui et Conseil

Apporter conseils, propositions et informations utiles au client (interne ou externe) / partenaire, le challenger et l'alerter à bon escient et rechercher des solutions aux besoins exprimés en prenant en compte les impacts potentiels.

Risques et Conformité

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 règlementation 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

- Bgpn reseau
- Groupe - siege
- Banque postale

Effectif de la fonction

De 10 à 49