

## Fonction

### RESPONSABLE DE POLE RH IV.B (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [DIRECTEUR DES RESSOURCES HUMAINES IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DES RESSOURCES HUMAINES IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DES RESSOURCES HUMAINES IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE DOMAINE RH IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE DOMAINE RH IV.C \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DE PROJET RH IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DE PROJET RH IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR D ENTITE RH IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR D ENTITE RH IV.B \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE RESSOURCES HUMAINES III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE RESSOURCES HUMAINES IV.A \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE GESTION RH III.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE GESTION RH III.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE GESTION RH IV.A \(H/F\)](#)
- [ASSISTANT RH II.1 \(H/F\)](#)
- [ASSISTANT RH II.2 \(H/F\)](#)
- [ASSISTANT RH II.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DE POLE RH IV.B \(H/F\)](#)

### A compétences proches

- [DIRECTEUR DES RESSOURCES HUMAINES IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE DOMAINE RH IV.B \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DE PROJET RH IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR D ENTITE RH IV.B \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Le/la responsable de pôle RH pilote et met en œuvre la politique RH dans son périmètre de responsabilité. Il/elle garantit la conformité réglementaire ainsi que l'efficacité des actions menées sur son champ de responsabilité (formation, développement RH, gestion administrative, emploi, relations sociales, SIRH...). Force de proposition, il/elle coordonne ses équipes et pilote la mise en œuvre des actions garantissant le développement et l'amélioration des processus RH de son périmètre de responsabilité.

## Missions

### Contribuer à la déclinaison des orientations RH et piloter leur mise en œuvre:

Contribue à la déclinaison des orientations RH sur son périmètre de responsabilité en coordonnant l'élaboration de dispositifs/outils, procédures, des règles RH internes et leur conformité aux exigences légales et juridiques

Garantit la production de l'ingénierie sociale et des mesures d'accompagnement des projets majeurs

Pilote l'atteinte des objectifs et veille à la performance des actions menées

Conseille les directions métiers sur les mesures nécessaires à prendre sur son périmètre de responsabilité

Conduit la simplification des processus RH et accompagne les changements visant la performance globale des activités

Pilote ses budgets

Contribue au développement du SIRH sur son périmètre, veille à la prise en compte des besoins utilisateurs et coordonne la conduite du changement.

### Assurer la prise en compte des enjeux et de la prospective du périmètre de responsabilité:

Assure la prise en compte des enjeux et de l'ambition des projets de son périmètre

Contribue au dialogue social

Elabore la communication/marketing interne et externe des actions et dispositifs de son périmètre

Entretient les relations avec ses partenaires internes et externes

Assure une veille active et est à l'écoute des évolutions sociales, sociétales et numériques de son périmètre de responsabilité

### **Manager des équipes et impulser l'animation de son périmètre:**

Donne du sens à la politique menée sur son périmètre de responsabilité

Garantit l'animation, le partage d'information et le développement des compétences de l'ensemble de son équipe et de ses partenaires

Met en œuvre des actions visant impulser une dynamique d'innovation et d'amélioration des process et des pratiques

## **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'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.

## **Comportementales Socles**

#### **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.

#### 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.

## 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

### Conduite du changement

Accompagner les transformations induites par la mise en oeuvre d'un projet / plan stratégique, en mettant en application des techniques de conduite du changement (mobilisation, communication, formation, etc.).

## 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

### 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  
Controler 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.

## Techniques RH

### Contrôle de gestion sociale

Analyser, piloter et optimiser les charges RH notamment les différentes composantes du coût du travail : effectifs, masse salariale, absentéisme, structures, formation, . . .

### Evaluation et reconnaissance

Savoir utiliser / concevoir des dispositifs d'évaluation de la performance / des compétences (people review, etc. . .) et de reconnaissance de l'engagement des collaborateurs (financiers et non financiers).

## Environnement de travail

Tête de Groupe / Branches

## Relations internes/externes

Responsables et Directeurs-(trices) des différents pôles

Juristes

Prestataires

Partenaires internes et externes

## Famille

---

## Filière

---

## Métier

---

## Répartition des effectifs

- □  
Groupe - siege
- □  
Bgnp reseau
- □  
Services-Courrier-Colis
- □  
Banque postale

## Effectif de la fonction

De 10 à 49