

## Fonction

# RESPONSABLE DES SERVICES GENERAUX III.1 (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 \(H/F\)](#)

### A compétences proches

- [RESPONSABLE DES SERVICES GENERAUX III.2 \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Gère l'ensemble des activités de logistique, de gestion et d'administration du site sous sa responsabilité, dans un souci d'économie et d'efficacité et afin d'assurer des conditions de travail optimales pour l'ensemble des collaborateurs installés sur les sites de son périmètre. A pour mission de gérer les services à l'occupant, de contribuer à la sécurité des biens et des personnes, et de manager ses collaborateurs.

## Missions

- |                                     |   |
|-------------------------------------|---|
|                                     | <ul style="list-style-type: none"><li>. Pilote l'utilisation des ressources supports mises à disposition des occupants (badges, photocopieurs, gestion des salles de réunions...)</li><li>. Suit les approvisionnements</li><li>. S'assure du respect du cahier des charges des prestataires sous contrat</li></ul>   |
| <b>Mettre en œuvre ...</b>          | <ul style="list-style-type: none"><li>. Hors périmètres GEMO / GEMIB, met en œuvre la réglementation en termes d'accueil des entreprises extérieures (protocoles de sécurité, plans de prévention...)</li><li>. S'assure du respect de la réglementation en matière de sécurité des installations et du personnel</li><li>. Sur son périmètre d'activité, suit la mise en œuvre des opérations de RSE</li><li>. Assure le management de son équipe (évaluation, développement des compétences...)</li><li>. Assure la suppléance du Responsable de Site en cas d'absence ou d'empêchement</li></ul> |
| <b>Développer ...</b>               | <ul style="list-style-type: none"><li>. Sous la responsabilité du Responsable de Site, il organise le travail des équipes en charge de la logistique et des services à l'occupant</li><li>. Contribue à la mesure de la satisfaction des occupants et au sondage de leurs besoins</li><li>. Garantit le suivi de bout en bout des demandes des occupants</li></ul>  |
| <b>Accompagner / conseiller ...</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>. Pilote la mise en œuvre des opérations permettant d'optimiser l'utilisation des espaces (déménagements, aménagements...)</li><li>. Contribue à la prévention des risques (campagnes de sensibilisation, diffusion de l'information...)</li></ul>  |

- . S'assure de la gestion quotidienne du pool de véhicules mutualisés
- Contribuer à...** . Contribue à l'optimisation des dépenses de fonctionnement des services aux occupants

## Compétences

### COMPORTEMENTALES

#### 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.

#### 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.

#### 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.

#### 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.

### 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.

#### 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. Maîtriser 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.

#### 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.

#### 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.

## 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

### 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.

### 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.

### 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.

### 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

### Technique de bâtiment

Savoir utiliser ses connaissances en maintenance de bâtiments et fonctionnement d'équipements (électricité, climatisation, chauffage, serrures, Systèmes de Sécurité Incendie. . .).

### 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

### Développement durable

Savoir utiliser ses connaissances des règles et normes relatives au Développement Durable (démarche HQE, normes énergétiques. . .) afin de permettre l'application, étude et/ou conception d'une politique éco-responsable et d'alternative durable (achat, écoconstruction, gestion des déchets, consommation énergétique, accessibilité numérique, stimulation à l'innovation . . .).

## 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 réglementation en vigueur.

## Environnement de travail

Sites tertiaires du Groupe (VLP, Centres financiers, sites multi-occupants ...)

## Relations internes/externes

Internes : les occupants du site

Externes : Prestataires en charges des activités logistique, Courrier...

### Famille

---

### Filière

---

### Métier

---

## Répartition des effectifs

Bgpn reseau

- □

Groupe - siege

- □

Banque postale

## **Effectif de la fonction**

De 10 à 49