

## Fonction

# RESPONSABLE GESTION DES FLUX CLIENTS MIDDLE OFFICE IV.A (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- ASSISTANT CREDIT II.2 (H/F)
- ASSISTANT CREDIT II.3 (H/F)
- EXPERT EN METIERS SPECIALISES III.1 (H/F)
- EXPERT EN METIERS SPECIALISES III.2 (H/F)
- EXPERT EN METIERS SPECIALISES III.3 (H/F)
- CHARGE DE CLIENTELE RECLAMATIONS II.2 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE BANQUE AU QUOTIDIEN II.3 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE BANQUE AU QUOTIDIEN III.1 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE SUCCESSIONS II.2 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE SUCCESSIONS II.3 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE SUCCESSIONS III.1 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE SUCCESSIONS III.2 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE MAJEURS PROTEGES II.2 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE MAJEURS PROTEGES II.3 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE MAJEURS PROTEGES III.1 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE MAJEURS PROTEGES III.2 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE POLE ACTIVITES FISCALES II.2 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE POLE ACTIVITES FISCALES II.3 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE POLE ACTIVITES FISCALES III.1 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE OPERATIONS JURIDIQUES II.2 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE OPERATIONS JURIDIQUES II.3 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE OPERATIONS JURIDIQUES III.1 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE CONNAISSANCE CLIENT II.2 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE CONNAISSANCE CLIENT II.3 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE CONNAISSANCE CLIENT III.1 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE EPARGNE SPECIALISEE II.2 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE EPARGNE SPECIALISEE II.3 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE EPARGNE SPECIALISEE III.1 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE SUPPORT RESEAU II.2 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE SUPPORT RESEAU II.3 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE SUPPORT RESEAU III.1 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE RISQUES RECOUVREMENT ET CONTENTIEUX II.2 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE RISQUES RECOUVREMENT ET CONTENTIEUX II.3 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE RISQUES RECOUVREMENT ET CONTENTIEUX III.1 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE RISQUES RECOUVREMENT ET CONTENTIEUX III.2 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE BANQUE AU QUOTIDIEN II.2 (H/F)
- RESPONSABLE GESTION DES FLUX CLIENTS MIDDLE OFFICE III.3 (H/F)
- RESPONSABLE GESTION DES FLUX CLIENTS MIDDLE OFFICE IV.A (H/F)
- CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE VALEURS MOBILIERES II.2 (H/F)
- CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE VALEURS MOBILIERES II.3 (H/F)
- CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE VALEURS MOBILIERES III.1 (H/F)
- CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE VALEURS MOBILIERES III.2 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE CLIENTELE FRAGILE II.2 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE CLIENTELE FRAGILE II.3 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE CLIENTELE FRAGILE III.1 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE CLIENTELE FRAGILE III.2 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE EPARGNE SPECIALISEE III.2 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE OPERATIONS JURIDIQUES III.2 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE CREDIT IMMOBILIER II.2 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE CREDIT IMMOBILIER II.3 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE CREDIT IMMOBILIER III.1 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE CREDIT IMMOBILIER III.2 (H/F)
- CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE ASSURANCES II.2 (H/F)
- CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE ASSURANCES II.3 (H/F)
- CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE ASSURANCES III.1 (H/F)
- CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE ASSURANCES III.2 (H/F)

- [CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE RECLAMATION III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE RECLAMATION III.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE RECLAMATION II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE FRAUDE II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE FRAUDE II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE FRAUDE III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE FRAUDE III.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE PAIEMENTS RELATIONNEL II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE PAIEMENTS RELATIONNEL II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE PAIEMENTS RELATIONNEL III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE PAIEMENTS RELATIONNEL III.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE PAIEMENTS PRODUITS II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE PAIEMENTS PRODUITS II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE PAIEMENTS PRODUITS III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE PAIEMENTS PRODUITS III.2 \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Dans la ligne du plan stratégique de La Banque Postale et dans le cadre des objectifs de satisfaction du client et de gestion du risque, assure le pilotage et la coordination du traitement des demandes clients afin de garantir la meilleure qualité de service (délai, qualité des réponses).

Il met en adéquation les ressources (nombre de collaborateurs et compétences) avec les flux d'activités (mail, téléphone, écrit...), planifie et anticipe les volumes d'activités et apporte son expertise aux managers afin d'optimiser le traitement des flux.

## Missions

### Optimiser le pilotage et le traitement des flux (écrit, mail, téléphone, etc...)

- Est garant de la bonne allocation des ressources en fonction de l'état des flux et stocks
- Co valide avec les Directeurs d'Activités la planification à un rythme défini pour chaque métier et l'actualise
- Contribue sur le plan national à l'optimisation de la gestion des flux, met en œuvre les recommandations du métier ou propose des solutions en cas d'opérations d'entraide entre sites
- Selon les métiers, contribue à la construction des plannings de présence des collaborateurs
- Met en place des actions correctives si l'adéquation ressources/compétences et les volume d'activités n'est pas atteinte

### Anticiper les flux

- Effectue des études prévisionnelles pour anticiper les flux et les stocks et prend les dispositions nécessaires pour que les ressources soient disponibles dans les temps impartis pour assurer la meilleure qualité de service

### Appuyer et soutenir les Directeurs d'Activités et les Managers de proximité

- Fournit des reportings pour éclairer les prises de décisions managériales
- Apporte son expertise et partage les bonnes pratiques auprès des managers pour que les flux soient traités de la manière la plus efficiente et homogène possible entre les différents services
- Exprime les besoins de montée en compétence des collaborateurs des services sur la base des constats et de l'anticipation des flux à venir dans le cadre du Comité de Suivi des Compétences Middle
- Compétences Middle

### Anticiper les impacts des nouveaux projets sur la gestion des flux au sein des services et contribuer au déploiement

- Identifie les impacts des projets nationaux sur la bonne gestion des flux au sein des services
- Contribue au déploiement des projets et à l'accompagnement du changement en participant aux groupes de travail liés à la mise en œuvre et/ou au déploiement d'un nouveau projet ou d'un outil
- Fait engager ou engage toutes les actions d'appui nécessaires pour favoriser la mise en œuvre des projets d'organisation dans les services Middle, sollicitant et travaillant de concert avec ses collatéraux

### Collaborer avec les équipes nationales projets dans la réalisation de projets impactant les flux d'activités

- Participe au diagnostic d'impacts des projets
- Analyse le contexte et les freins pouvant gêner la faisabilité ou l'acceptabilité du projet
- Contribue à l'élaboration des hypothèses et scénarii d'évolution

- Est force de proposition auprès des équipes projets pour optimiser les solutions et moyens mis en œuvre.
- Facilite la réussite des changements en apportant son soutien aux responsables du centre.

## 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.

#### 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.

#### Culture RSE

Acquérir et/ou développer des connaissances sur la RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) et connaître les enjeux et les actions du groupe La Poste en la matière (sujets environnementaux, sociaux, sociétaux, et/ou de gouvernance)

### Efficacité professionnelle

#### Processus métier

Savoir traiter les opérations en s'assurant de leur bonne exécution, selon les procédures et modes opératoires en vigueur, ainsi que l'ensemble des processus en lien avec son périmètre d'activité.

#### Environnement et processus internes

Acquérir des connaissances de son environnement interne et externe, des processus inter / intra branches de bout en bout, d'un secteur d'activité et d'un domaine fonctionnel pour apporter des préconisations.

Adopter les nouveaux usages, y compris numériques, dès lors qu'ils sont préconisés. Respecter les règles et méthodologies liées aux processus internes dans le cadre de son activité. Comprendre son rôle dans la chaîne de valeur et avoir une vision de bout en bout du processus.

#### 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.

## Organisation du travail et planification

Anticiper et structurer ses actions pour une meilleure efficacité. Coordonner, planifier et prioriser ses activités afin d'atteindre l'objectif fixé.

## Réaliser une veille sur les réglementations et/ou innovations

Se tenir informé(e) des tendances, des évolutions réglementaires, technologiques et des innovations en vigueur dans son domaine d'intervention en lien avec les enjeux de l'entreprise et attentes des clients / partenaires et à les intégrer dans son activité. Analyser les impacts et communiquer auprès des acteurs concernés.

## 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.

## Environnement de travail

En Centre de Relation et d'Expertise Client

**Responsable hiérarchique** : Selon les métiers le responsable de service ou le Directeur d'Activité Bancaire ou la ligne métier de son périmètre

## Relations internes/externes

Les Managers de Proximité, les Directeur d'Activité Bancaire, les Responsables de Service, les Animateurs Développement des Compétences et les lignes métiers

## Famille

---

## Filière

---

## Métier

---

## Répartition des effectifs

- □

Banque postale

## Effectif de la fonction

De 10 à 49