

## Fonction

# ANIMATEUR DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES MIDDLE OFFICE III.3 (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [ANIMATEUR RELATION CLIENT III.1 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR RELATION CLIENT III.2 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR RELATION CLIENT III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE METHODES OUTILS ET EXCELLENCE COMMERCIALE BANCAIRE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DEVELOPPEMENT MAISON DE L'HABITAT IV.A \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE DEVELOPPEMENT LA POSTE MOBILE III.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE DEVELOPPEMENT LA POSTE MOBILE IV.A \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR MARCHÉ DES JEUNES IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE MARCHES BANQUE/LPM IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE MARCHES COURRIER / COLIS IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE ANIMATION DES PARTENARIATS IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE ANIMATION DES PARTENARIATS III.3 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES EN FRONT OFFICE III.2 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES EN FRONT OFFICE III.3 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SERVICE RELATION CLIENT PRO II.3 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER EN SERVICE RELATION CLIENT PRO III.1 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER EN SERVICE RELATION CLIENT PRO III.2 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES MIDDLE OFFICE III.2 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES MIDDLE OFFICE III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES MIDDLE OFFICE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES FRONT OFFICE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE APPUI VENTE PRO IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE APPUI VENTE PRO III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DE MARCHÉ ESPACE COMMERCIAL IV.A \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE ESPACE PRO II.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE ESPACE PRO II.2 \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Dans la ligne du plan stratégique de La Banque Postale, l'Animateur des Compétences contribue au développement continu des compétences tant d'un point de vue expertise métiers que postures clients. Pour satisfaire à cet objectif, il est un acteur clé de la professionnalisation des collaborateurs et des managers, tant pour la déclinaison des projets de professionnalisation nationaux que pour des actions effectuées à la demande du management local. Il participe ainsi au développement des compétences individuelles et collectives des acteurs et managers sur l'excellence de la relation client ainsi que sur l'ensemble des outils, méthodes et produits de La Banque Postale, dans le périmètre de son métier

## Missions

### Participer au diagnostic des besoins de professionnalisation et au plan de professionnalisation en appui de la ligne managériale

- Recueille auprès du Responsable du Développement des Compétences les besoins de montée de compétence élaborés au niveau national par sa ligne métier
- Recueille au niveau local les besoins de professionnalisation des acteurs du service auprès des managers,
- Est force de proposition pour compléter ce diagnostic au regard de ses propres observations et interactions avec les collaborateurs ou managers
- Promeut les offres disponibles de montée en compétence auprès des managers pour répondre à des besoins de développement collectifs ou individuels ponctuels

### Contribuer à la définition des actions de professionnalisation

- Elabore une stratégie d'actions de professionnalisation issue des diagnostics locaux, en complément et en cohérence avec les besoins exprimés par le siège

- Propose sur la base de ces diagnostics les formats pédagogiques les plus appropriés selon les sujets (formations, auto-formation, réunions d'informations, groupes de travail, tutorat, training ...) individuels ou en petits groupes,
- Rédige des livrables à portée nationale (selon les règles pédagogiques établies en veillant à intégrer des rappels sur les règles et procédures (règles déontologiques, charte de contrôle interne de La Banque Postale, réglementation bancaire et financière, réglementation applicable au domaine de l'assurance, ...). Ces livrables seront validés par le supérieur hiérarchique de sa ligne métier.
- Démonstre sa capacité à réaliser en autonomie les supports de professionnalisation, à trouver des formats adaptés ou innovants pour répondre au mieux à l'objectif de montée en compétence
- Participe à l'accompagnement des autres ADC de son domaine métier, notamment sur les aspects pédagogiques et innovations (construction des séquences de professionnalisation et des modalités d'animation)
- Est polyvalent sur plusieurs sujets d'expertise d'un même métier

### **Planifier et déployer les actions de professionnalisation**

- Une fois la stratégie et le calendrier validés, planifie et organise les actions de développement des compétences.
- Gère les aspects logistiques liés à l'organisation des actions de professionnalisation selon le format retenu
- S'assure que son niveau d'expertise sur la formation prodiguée est suffisant pour lui permettre d'animer sereinement et efficacement les séquences de professionnalisation
- S'assure que ses méthodes pédagogiques et sa connaissance des outils sont maîtrisées par rapport au format utilisée pour les séquences de professionnalisation
- Réalise les actions définies dans le plan de professionnalisation aux moments, formats et supports validés dans le cadre du plan de développement des compétences. Ces actions peuvent se déployer dans un contexte local ou au niveau national
- Répond aux questions des participants et s'engage à fournir les réponses dans un délai défini s'il ne les détient pas en séance
- Effectue, en concertation avec les managers et son Responsable du Développement des Compétences, des actions ciblées et individualisées de professionnalisation en dehors du cadre du plan de développement des compétences

### **Effectuer le suivi des actions de professionnalisation**

- Partage, avec les managers, lors des Comités de Développement, un bilan de l'efficacité des actions de professionnalisation engagées : maîtrise des activités au niveau attendu, et si besoin élaboration d'un plan d'accompagnement individualisé complémentaire.
- Formalise les actions de professionnalisation réalisées au niveau quantitatif (nombre d'actions de professionnalisation prodiguées, nombre de participants) et qualitatif (questionnaire de satisfaction, verbatim...) et rend compte de son activité par un reporting adressé au Responsable du Développement des Compétences

### **Contribuer à l'accompagnement du changement sur les projets de transformation**

- Participe aux groupes de travail liés à la mise en œuvre et/ou au déploiement d'un nouveau projet ou d'un outil,
- Anticipe les besoins de formation et d'accompagnement liés à ce projet,
- Utilise ou réalise après consultation nationale des supports validés par la Direction nationale, en vue d'une démultiplication homogène au sein des entités

## **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.

#### **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. Être 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)

## 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).

### 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

### 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.

### 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.

### Communication à distance

Savoir dialoguer en multicanal avec un ou plusieurs interlocuteurs en adaptant la posture, le contenu du message, le ton et le niveau de réactivité au canal d'échange. Être en capacité de choisir le bon canal de communication en fonction du message à faire passer ou de l'usage associé.

### 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.

### Transfert de compétences

Maîtriser l'ensemble des techniques et outils et les leviers d'action permettant de faire preuve de pédagogie. Savoir transmettre des connaissances.

### Polyvalence multi métiers

Connaître et promouvoir les offres du groupe La Poste et de ses partenaires. Changer d'activité et adapter les modalités de service selon les besoins du client. Favoriser les apports d'affaires croisés.

## 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

### Gestion événementielle

Organiser différents types d'évènements dans le cadre de son activité et connaître / maîtriser les techniques pour animer de façon transversale des réunions.

## Environnement de travail

Activité en DOD avec nécessité de travailler en présentiel et à distance

Rattachement hiérarchique au Responsable du Développement des Compétences

## Relations internes/externes

- En relation avec les Managers de Proximité de son périmètre métier
- En relation avec les collaborateurs de son périmètre métier
- En relation avec les autres ADC
- En relation avec les Directeurs d'Activité de son périmètre métier

## Famille

---

## Filière

---

## Métier

---

## Répartition des effectifs

- □

Banque postale

## Effectif de la fonction

De 100 à 249