

## Fonction

# RESPONSABLE DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES MIDDLE OFFICE IV.A (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 MARCHE 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 MARCHE 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, et du programme « Energies Connectées », le Responsable du Développement des Compétences Middle pilote la stratégie du développement continu des compétences sous la responsabilité des filières métiers Middle de La Banque Postale.

Il élabore le plan de professionnalisation de son périmètre métier au niveau national et le pilote en s'appuyant sur des équipes d'Animateurs de Développement des Compétences (ADC).

Il est le garant de la sécurisation des montées en compétence sur l'ensemble des collaborateurs et managers tant d'un point de vue de la qualité des contenus destinés à la professionnalisation, que de l'animation pédagogique.

Il est le pivot du développement des compétences 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

### Elaborer et piloter le plan national de développement de compétences

- Pilote la construction du plan de développement au niveau national (existant et nouveaux projets) en lien avec les métiers et les différents acteurs de la filière, qu'il orchestre en mettant en cohérence et en priorisant les besoins métiers, les plans de formations obligatoires (liées aux réglementations) et les formations produites par le Groupe La Poste
- Participe au diagnostic national des besoins de développement des compétences en lien avec les métiers et le terrain sur les périmètres métiers : outils, réglementation, produits, processus et clients : prise en charge des demandes, parcours et relations clients

- Agrège les besoins de montée en compétence remontés du terrain par les ADC et les priorise en cohérence avec les besoins du métier
- Contribue à l'élaboration des formations avec l'EBR et ou l'EMRG

### **piloter et garantir la production et le suivi des livrables et des animations pédagogiques de professionnalisation**

- Pilote et coordonne les projets de créations de livrables opérationnels en mandatant les ADC les plus experts sur les processus concernés afin de les réaliser (Formactions, autodiagnostic, modes opératoires...).
- Valide les supports avec les métiers et s'assure de la cohérence globale des livrables
- Garant de l'exhaustivité et de la mise à jour des supports de montée en compétences et ce dans le cadre des parcours de professionnalisation des nouveaux arrivants dans les services, de nouveaux projets, produits, processus, outils mais également dans les dispositifs de développement continu des compétences
- Force de proposition sur les méthodes de développement des compétences par le biais de formats innovants
- Anime et promeut l'offre de formation auprès des ADC et du Codir des Directeurs d'Activités (DA)

### **Manager les Animateurs Développement des Compétences et effectuer le suivi des actions de réalisations des livrables et l'animation sur le terrain**

- Elabore la feuille de route des ADC avec une vigilance particulière pour apporter une approche personnalisée des actions de compétence en fonction des sujets, contextes locaux et profils des collaborateurs et managers concernés
- Effectue le suivi et l'accompagnement des ADC
- Assure la montée en compétence des ADC
- Responsabilise les ADC en leur donnant les moyens et en contrôlant la réalisation des activités, pour garantir la réussite collective et l'entraide
- Accompagne les ADC, dans une démarche de développement et de soutien, au service de la performance et leur fait un feedback régulier sur leurs compétences

### **Assurer le suivi et les reporting**

- Reporte aux métiers le suivi des travaux et le respect des plannings
- Consolide les reportings qualitatifs et quantitatifs remontés des ADC
- Effectue des analyse de ces suivis pour proposer des actions correctrices ou supplémentaires le cas échéant
- Présente ces bilans à la ligne métier et aux DA de son périmètre d'activité

## **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. 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).

## Efficacité professionnelle

#### 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.

#### 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.

#### 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.

#### 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.

## MANAGEMENT

#### 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.

#### Etre centré client

Mettre la satisfaction des clients internes ou externes au cœur 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.

#### 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.

#### 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.

### 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.

### Environnement de travail

En Direction Opérationnelle Déléguee

**Responsable hiérarchique** : La ligne métier de son périmètre

Il manage en présentiel ou à distance les Animateurs de Développement des Compétences qui lui sont rattachés,

### Relations internes/externes

Les ADC qui lui sont rattachés, les Directeurs d'Activité de son périmètre métier, les autres RDC, les collaborateurs de la filière métier

#### Famille

---

#### Filière

---

#### Métier

---

### Répartition des effectifs

• □

Banque postale

## **Effectif de la fonction**

De 10 à 49