

## Fonction

# DIRECTEUR TERRITORIAL ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL IV.B (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 \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

- En appui du programme Servir le Développement, la filière Environnement de travail accompagne les métiers du Groupe La Poste à travers la performance et l'adaptation des environnements de travail physiques et numériques, répondant aux nouveaux usages et aux évolutions des nouveaux modes de travail des postiers.
- Le Directeur Territorial Environnement de Travail est le garant d'une offre de services globale aux occupants des immeubles tertiaires du Groupe en mobilisant les ressources de sa filière et des autres filières contribuant au développement des activités métiers.
- Il est le représentant du Groupe en territoire sur le périmètre des environnements de travail. A ce titre, il pilote et accompagne les projets stratégiques et opérationnels de son périmètre, il propose les évolutions à même d'optimiser le tertiaire de son territoire et il délivre le service aux occupants dans une optique de qualité de service tout en maîtrisant les charges du Groupe.

## Missions

### Organiser, piloter et assurer les services à l'occupant sur les immeubles tertiaires de son territoire

Manager, développer les compétences et assurer l'employabilité des équipes Environnement de travail

Piloter et assurer la qualité de la sous-traitance de proximité dans son domaine d'activité

Développer des pratiques et solutions en amélioration continue (posture et outils digitaux) au service de la satisfaction de ses clients internes

Déployer et faire appliquer auprès des interlocuteurs de son périmètre, les contrats de services nationaux et les contrats locaux en contribuant à l'optimisation (coût, qualité, délais, sécurité). En assurer le reporting

Assurer la relation partenariale avec la Direction des Achats pour la contractualisation des prestations de services à l'occupant

Représenter à travers son équipe, les services à l'occupant dans la relation avec La Poste Immobilier

Assurer le déploiement et la promotion du système d'information de la gestion de la demande auprès des clients et partenaires de son périmètre

Contribuer à la démarche RSE en lien avec ses partenaires

Contribuer à la mise en œuvre de la politique QVT et de santé au travail du Groupe pour les utilisateurs des sites tertiaires

### Conduire les projets d'adaptation des environnements de travail physiques et numériques

Assurer une veille des nouveaux usages en matière d'environnements de travail et en réponse aux besoins

des utilisateurs

Proposer des scénarii d'adaptation des environnements de travail aux nouveaux usages

Déployer des services innovants, simplifiant la vie des utilisateurs des sites tertiaires

Accompagner le déploiement des projets d'installation des utilisateurs en lien avec la charte d'aménagement tertiaire et ses évolutions

Impulser et contribuer à l'animation transverse de la communauté des Assistant(e)s de Direction sur son périmètre

### **Piloter les optimisations de surfaces tertiaires avec un enjeu économique sur les immeubles tertiaires de son territoire**

Instruire les dossiers d'optimisation des sites tertiaires en lien avec les partenaires et les présenter dans le cadre d'instances de décision

Mettre en oeuvre et accompagner les projets structurants de sites tertiaires de son périmètre

Garantir la bonne occupation des surfaces du Village La Poste en région et proposer les évolutions qu'il estime nécessaires

Proposer le budget du Village La Poste en région, en assurer la mise en oeuvre et le suivi, avec l'appui des services de contrôle de gestion

### **Organiser et animer la relation clients en représentation du Groupe**

Mettre en place la gouvernance territoriale garantissant la qualité de la relation partenariale

Piloter et éventuellement définir des indicateurs de performance, de qualité et de satisfaction pour ses clients

Organiser la prise en charge des besoins et demandes de ses clients, simplifier et harmoniser dans une logique d'intégration de services

Assurer la relation partenariale (La Poste Immobilier, DSEM...), permettant d'assurer la qualité des environnements de travail pour ses clients

Être l'interlocuteur -en tant qu'expert de son domaine- au sein des instances métiers

### **Contribuer à la maîtrise des charges de la filière Environnement de travail**

Piloter la gestion du budget délégué

Porter le bail du Village La Poste en région et garantir la facturation à l'utilisateur en lien avec le contrôle de gestion du Siège

Garantir la refacturation aux métiers des prestations de services à l'occupant en lien avec le contrôle de gestion du siège

Contribuer à la performance économique de la filière en optimisant les moyens dont il a la charge et en favorisant la sous-traitance des services à l'occupant

## **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. Être 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**

#### **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.

## **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**

#### **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.

## **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**

#### **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.

## 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

### Management de projet

Maîtriser 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.

## 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.

## 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 maitrise de l'ensemble des risques sur son domaine d'intervention. Etre en capacité de dresser une cartographie des risques impactant son périmètre d'activité.

## Famille

---

## Filière

---

## Métier

---

### Répartition des effectifs

- ☐  
Groupe - siege
- ☐  
Services-Courrier-Colis

### Effectif de la fonction

De 10 à 49