

Fonction

SECRETAIRE GENERAL IV.B (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [RESPONSABLE APPUI PROJETS ET PERFORMANCE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE APPUI SOUTIEN BUREAUX IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE PROJETS IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE APPROVISIONNEMENTS IV.A \(H/F\)](#)
- [CHEF DE PROJET APPUI ET SUPPORT IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE PROJET APPUI ET SUPPORT IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE QUALITE DES SUPPORTS OPERATIONNELS IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DEPLOIEMENT SUPPORTS OPERATIONNELS IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE POLE SUPPORTS OPERATIONNELS IV.B \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE COORDINATION ET ANIMATION DE LA TRANSFORMATION IV.B \(H/F\)](#)
- [SECRETAIRE GENERAL IV.B \(H/F\)](#)
- [SECRETAIRE GENERAL IV.A \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Dans le cadre du plan stratégique de la BGNP, le Secrétaire Général assure le rôle de tour de contrôle opérationnelle, en cohérence avec la tour de contrôle stratégique nationale, pour l'ensemble des projets. Il organise la gouvernance et les met en cohérence, en coordination avec les directions supports du siège et les filières. Il garantit la capacité du territoire à déployer l'ensemble des nouveaux projets en s'assurant de la bonne allocation des moyens ainsi que de la coordination des acteurs au service des défis stratégiques. Il pilote le Plan de Continuité d'Activité de la DEX et sécurise le pilotage de la gestion des crises. Il garantit la maîtrise des risques non bancaires sur son périmètre de responsabilité. Il pilote la performance économique de la DEX et s'appuie sur le Responsable de la communication pour construire et déployer le plan de communication local, en cohérence avec le plan de communication nationale. Il organise la remontée, la synthèse et le traitement des irritants en synergie avec les N-1 du DEX et en lien avec les fonctions supports.

Missions

MISSION 1 : Garantit l'ensemble des projets à déployer (planning et gouvernance associés) en fonction des priorités de la BGNP et de la DEX et propose des arbitrages au DEX.

Définit l'organisation, la préparation et le suivi de la gouvernance des projets.

Propose au DEX la priorisation des projets locaux en fonction d'indicateurs partagés avec l'ensemble des N-1 du DEX .

Garantit un partage éclairant du catalogue de projets, notamment pour faciliter la prise de décision en matière d'investissements, pour donner une vue d'ensemble au DEX et à tous les N-1 du DEX afin de s'assurer de la faisabilité opérationnelle de l'ensemble.

Détermine et garantit l'atteinte de la feuille de route des projets à déployer.

Assure le management transverse des directions de filière fonctionnelle dans le cadre du déploiement des projets (groupes de travail, réunions de pilotage, échange de pratiques) et de la résolution des irritants en lien avec la DTSO.

S'assure du bon déploiement des projets et du cadrage des expérimentations menées. En garantit les bonnes conditions de réalisation, et met en place des Retours sur Expérience prenant en compte les KPI mesurés pendant l'expérimentation (en particulier les impacts clients / utilisateurs).

MISSION 2 : Pilote & analyse la performance globale de la DEX dans le cadre de la feuille de route en garantissant au DEX un alignement de l'ensemble des fonctions supports (au sein de la DEX, en DTSO et au siège de la branche, des fonctions supports SLD en territoires) avec les besoins de l'entité.

Garantit l'adéquation des moyens (équipes, outils, process, matériels, budgets) mis en œuvre à tous les niveaux de la DEX afin de s'assurer du bon fonctionnement de l'organisation visant à atteindre les objectifs fixés au bénéfice des clients et des collaborateurs.

Pilote l'allocation des ressources et des budgets déconcentrés à chaque entité, en veillant à leur juste orientation au vu de l'ensemble du catalogue de projets en préparation.

Est l'interlocuteur privilégié du DTSO.

Définit et met en œuvre la gouvernance du cycle de gestion.

Pilote l'analyse des tableaux de bord et garantit l'élaboration de plans d'actions de réduction des écarts le cas échéant.

Organise la communication et le partage de la performance économique de la DREX auprès des directions fonctionnelles et des managers

Pilote le budget de fonctionnement de la DEX.

MISSION 3 : Garantit la cohérence du plan de communication de la DEX avec et les priorités stratégiques de la BGNP et le plan de marche de la DEX.

Garantit la déclinaison territoriale des actions de communication nationale pour partager le sens en interne et en externe, soutenir le développement commercial, la marque et l'image de la BGNP en territoire.

Incarné pleinement le numérique et en développer la culture et les usages auprès des postiers et des clients.

Organise le recensement des besoins de communication locaux et valide les actions de communication opérationnelle.

MISSION 4 : Garantit le pilotage des adaptations d'organisation et supervise la démarche de conduite du changement associée.

Garantit l'atteinte de la feuille de route des projets d'adaptation d'organisation en secteur, en cohérence et synergie avec la stratégie de présence postale et maillage territorial de la DEX.

Veille à la bonne adéquation des moyens (équipes, outils, process, matériels, budgets) alloués aussi bien dans les secteurs qu'un niveau de l'équipe DEX.

Supervise la bonne mise en œuvre des différentes étapes de conduite du changement.

S'assure du bon fonctionnement de l'organisation qui permettra d'atteindre les objectifs fixés au bénéfice des clients et des collaborateurs, afin de contribuer à la performance commerciale de la DEX.

MISSION 5 : Pilote le Plan de Continuité d'Activité de la DEX et la cellule de crise. Coordonne son action avec la filière Sureté et Prévention des incivilités pour mettre en œuvre les plans d'actions décidées par la filière et garantir l'efficacité du plan de Sureté et de prévention des incivilités. Garantit la maîtrise des risques non bancaires sur son périmètre de responsabilité, en lien avec le Risk Manager de la DEX.

Met en place un dispositif de gestion de crise au sein de la DEX et anticipe un plan de continuité d'activités et s'assure de l'allocation des moyens et services nécessaires. Accompagne les managers dans le déploiement des actions.

Met en place la gouvernance ad'hoc, en synergie avec l'équipe de communication, les attachés de presse des Pôles Régionaux de Communication et la Délégation Régionale du Groupe, en fonction du risque média, et la Direction de la communication de la BGNP.

Est responsable de la gestion du plan de Sureté et de prévention des incivilités, et propose des adaptations avec l'écosystème local (DRG, BSCC, ...).

Garantit le respect de la politique de La Poste dans la gestion des risques et de la conformité non bancaire sur son périmètre d'activité. A ce titre, le Secrétaire Général suit notamment les habilitations et les accréditations, en lien avec les formations associées pour les activités non bancaires.

MISSION 6 : Anime fonctionnellement les Responsables Exploitation et veille à la co-animation des Responsables Espace Commercial.

Organise la communication et l'animation des équipes opérationnelles, afin de porter les défis stratégiques de la BGNP. S'assure de leur bonne compréhension et appropriation.

Coordonne l'action de son équipe afin de garantir l'animation des Responsables Exploitation, veille à leur montée en compétences sur l'ensemble des domaines de son périmètre (outils de gestion, process, pilotage, conduite du changement, ...) et accompagne les évolutions du métier.

En synergie avec les N-1 du DEX, organise la formation et l'information des REC sur son périmètre d'intervention

MISSION 7 : Assure le management individuel et collectif de son équipe.

Assure en propre les actes de management incontournables (fixation des objectifs, entretien de performance, entretien d'activité...)

Organise et pilote la montée en compétence continue de son équipe

Explique, partage et déploie la politique de la Branche.

Garantit l'atteinte des objectifs individuels et collectifs de son équipe.

Impulse l'esprit de service aux opérationnels au sein de son équipe.

Coordonne les actions de ses collaborateurs

Compétences

COMPORTEMENTALES

Orientation stratégique

Comprendre les enjeux de son environnement et les impacts opérationnels au long terme de la stratégie de l'entreprise dans son quotidien. Savoir l'expliquer, lui donner du sens et l'intégrer dans son activité pour accroître la performance globale de l'entreprise. Être capable de définir des priorités à court et moyen terme, de les mettre en perspective et de les hiérarchiser en intégrant les éléments stratégiques de l'entreprise.

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.

Conviction et influence

Savoir structurer son argumentation et adapter sa posture à son interlocuteur afin qu'il comprenne et s'approprié 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 Sociales

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).

Effacité professionnelle

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.

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

Amélioration continue

Réaliser des diagnostics, et/ou définir et mettre en oeuvre des plans d'actions dans une optique d'optimisation des produits, des services ou des processus au service de la satisfaction client.

Culture de la performance

Analyser les résultats économiques et financiers (analyse des coûts et de la performance, gestion budgétaire, rentabilité...) et identifier les leviers sur son domaine d'intervention permettant de maximiser la performance et la rentabilité de l'organisation.

Analyse de la performance et rentabilité

Analyser la performance d'un projet à un instant t (analyse et contrôle des coûts, des données budgétaires réalisées vs prévisionnelles, du Cash Flow, analyse d'un compte de résultats, calcul de coûts unitaires, calcul de prix de revient...) et optimiser sa rentabilité à moyen et long terme (gestion prévisionnelle et estimation des coûts, scénarios prédictifs, simulation d'impacts, résultats prospectifs, etc.).

Projet

Méthodes et outils d'organisation et d'optimisation

Maîtriser et mettre en application les outils d'analyse et d'optimisation des organisations et processus (Lean, Six sigma, etc..).

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.

Environnement de travail

BGPN

DDR / DEX

RATTACHEMENT AU DEX BGPN

Autres branches

Territoires / secteurs

Relations internes/externes

SIEGE, DDR, DEX, Autres Branches, DT, DS

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Bgpn reseau

Effectif de la fonction

