

Fonction

DIRECTEUR DES OPERATIONS IV.A (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [CHEF DE PROJET APPUI ET TRANSFORMATION IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE PROJET APPUI AUX TRANSFORMATIONS IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE PROJET APPUI AUX TRANSFORMATIONS IV.C \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR RESSOURCES ET APPUI AUX TRANSFORMATIONS IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR RESSOURCES ET APPUI AUX TRANSFORMATIONS IV.B \(H/F\)](#)
- [REFERENT ORGANISATION ET PROJETS IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DES OPERATIONS IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DES OPERATIONS IV.B \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DU DEVELOPPEMENT DE LA COOPERATION EXTERNE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE EVOLUTION DU MAILLAGE TERRITORIAL IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE INCLUSION SOCIALE ET NUMERIQUE IV.A \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Dans le cadre du plan stratégique de la BGPN et en lien avec les directions support du Siège et les filières de déploiement, le Directeur des Opérations coordonne le bon déploiement de tous les projets de la DEX. A ce titre, il exerce, en appui du Secrétaire Général, un rôle de "Tour de contrôle opérationnelle" pour faciliter la mise en œuvre auprès des équipes en secteur. Il pilote les adaptations d'organisation en secteur, veille à la qualité d'exploitation de l'ensemble des points de contact du réseau et met en place un dispositif de traitement des irritants y compris sur le périmètre LBP. Il assure l'animation et la montée en compétence des Responsables Exploitation et co-anime les Responsables Espace Commercial.

Missions

MISSION 1 : Dans le cadre de son rôle de Tour de contrôle opérationnelle, supervise l'ensemble des projets, en propose une priorisation et en coordonne le bon déploiement, auprès des équipes concernées et en synergie avec les autres N-1 du DEX.

Conçoit et met en œuvre une méthode de pilotage des projets pour aider à la priorisation et en garantir la cohérence.

Propose au CODIR DEX un dispositif de gouvernance dédiée à la mise en cohérence des projets et contribue à sa mise en œuvre auprès du Secrétaire Général.

Pilote le tableau de bord général des projets et en analyse les résultats.

S'assure du déploiement des projets de son périmètre, portés par le Responsable des projets.

MISSION 2 : Pilote les adaptations d'organisation pour atteindre les objectifs de la feuille de route des déploiements et supervise la mise en œuvre de la démarche de conduite du changement associée.

Instruit les dossiers et orchestre les mises en œuvre dans le respect de la démarche de conduite du changement.

Assure la gouvernance dédiée.

Accompagne et soutien les secteurs tout au long de la démarche et lors de la mise en œuvre

MISSION 3 : Pilote la qualité d'exploitation de l'ensemble des points de contact du Réseau (y compris les points de contact en partenariat).

Détermine les moyens à allouer et adapte les organisations pour garantir le bon fonctionnement de la DEX.

S'appuie pour ce faire sur les services support (DTSO, filières SLD et DSEM), dont il est l'interlocuteur privilégié.

Définit et supervise le soutien des Services support aux équipes opérationnelles.

Pilote les indicateurs de suivi de la qualité d'exploitation et propose des plans d'actions correcteurs le cas échéant

MISSION 4 : Organise et pilote le traitement des irritants clients et collaborateurs y compris sur le périmètre LBP.

Organise une gouvernance pour la remontée et le traitement des irritants collaborateurs et clients, en amont desancements de projets ainsi que dans leur phase de mise en œuvre.

Définit et supervise les actions de soutien des services Support (DTSO, filières SLD, DSEM) auprès des opérationnels.

MISSION 5 : Anime et professionnalise la communauté des Responsables Exploitation et participe à l'animation des Responsables Espace Commercial, en synergie avec le Directeur Développement Espace Commercial.

Propose et met en œuvre des actions de développement des compétences des Responsables Exploitation (outils, process, ...).

Pilote les indicateurs de formation des Responsables Exploitation.

En collaboration avec les N-1 du DEX, propose et met en place un dispositif d'animation visant à mobiliser la communauté des Responsables Exploitation (création d'un collectif, partage d'expérience, co-construction, ...).

Participe en appui du Directeur Développement Espace Commercial à l'animation des Responsables Espace Commercial

MISSION 6 : Garantit la maîtrise du risque et la conformité de l'organisation pour les activités non bancaires.

Pilote le déploiement et la réalisation des formations réglementaires obligatoires, pour l'ensemble des collaborateurs de la DEX, en synergie avec la DRH et la Direction de la conformité et en collaboration avec les managers.

S'assure de l'obtention des habilitations/accréditations nécessaires au bon fonctionnement des organisations.

Accompagne les équipes en secteur pour la réalisation de leurs missions dans le respect de la maîtrise des risques et de la conformité

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 Socles

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.

Pilotage et gestion de l'activité

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.).

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.

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.

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

Autres branches / DTSO

Territoires / secteurs

Relations internes/externes

SIEGE

DEX

DREX

DT

DS

DTSO

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Bgpn reseau

Effectif de la fonction

De 10 à 49