

Fonction

DIRECTEUR DES OPERATIONS IV.B (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 BGNP 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 autres adjoints 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

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'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 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.

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.

Être 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 œuvre 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)

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.

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

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 / DTSO

Autres branches

Territoires / secteurs

Relations internes/externes

SIEGE

DEX

DREX

DT

DS

TSO

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- ☐

Bgpn reseau

- ☐

Banque postale

Effectif de la fonction

De 1 à 9