

## Fonction

### DIRECTEUR CONFORMITE IV.B (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [CHARGE DE CONFORMITE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE CONFORMITE IV.B \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR CONFORMITE IV.B \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Les fonctions de conformité assurent la mise en œuvre des obligations réglementaires afin de sécuriser des activités du groupe. Elles mettent en œuvre les dispositifs nécessaires à l'identification et à la prévention des risques de non-conformité, tout en diffusant une culture de la conformité auprès de tous les collaborateurs du groupe La Poste

Le directeur conformité pilote le dispositif de conformité et les risques de non-conformité, il assure la liaison avec la gouvernance et les parties prenantes. Il est garant du déploiement, de l'évaluation, et de l'actualisation des dispositifs de conformité, tout en manquant ses équipes.

## Missions

### Etablir un référentiel normatif de conformité

Mettre en place et/ou maintenir un dispositif de normes de conformité et veiller à sa déclinaison opérationnelle

Piloter une veille réglementaire afin de maintenir à jour ces normes

Valider des politiques, procédures, modes opératoires déclinant les obligations réglementaires ainsi que les politiques de l'actionnaire

### Cartographier les risques de non-conformité

Piloter les principaux risques de non-conformité auxquels l'entité est exposée et les dispositifs encadrant ces risques

Assurer l'articulation de la cartographie des risques de non-conformité avec les autres risques

Rendre compte de la mise en œuvre des mesures de réduction des risques résiduels de non-conformité

### Conseiller les parties prenantes

Protéger l'entité, ses dirigeants, ses collaborateurs, ses clients en éclairant sur leur décision avec un avis éclairé sur les risques réglementaires

Proposer des solutions assurant le respect de la réglementation applicable

Accompagner et piloter les transformations induites par la mise en œuvre d'un projet ou d'un enjeu réglementaire en mettant en application des techniques de conduite du changement (mobilisation, communication, formation, etc.).

### Contrôler les dispositifs de conformité

Obtenir et piloter le budget nécessaire afin de déployer des outils assurant la mise en œuvre opérationnelle des exigences réglementaires

Participer ou définir les plans de contrôles garantissant la mise en œuvre des exigences réglementaires

Assurer l'articulation de la conformité avec les autres fonctions dédiées au contrôle permanent ainsi que celles dédiées au périodique

Piloter la remontée des incidents de non-conformité

## **Former et sensibiliser**

Faire connaître les dispositifs légaux et réglementaires aux dirigeants et administrateurs de l'entité

Piloter le dispositif de formation en matière de conformité

Assurer le partage et la mutualisation des meilleures pratiques au sein du Groupe

## **Piloter le dispositif de conformité**

### **Gouvernance interne**

Participer et organiser la restitution aux instances de l'entité (conseil d'administration/surveillance, comité d'audit, comex, comité de direction)

Veiller à la direction et bonne gouvernance des principaux projets de la conformité ; assurer leur sponsorship

### **Relations externes**

Faciliter/ Piloter les relations avec les autorités de supervision/contrôle

Piloter les reportings réglementaires relevant des domaines de conformité

S'assurer de l'actualisation continue du dispositif de conformité de l'entreprise

Veiller à l'évaluation du dispositif de conformité de l'entité avec les pratiques de place, participer à des groupes de place dédiés à la conformité

## **Manager les équipes**

Donner du sens, reconnaître, promouvoir l'innovation, accompagner le développement professionnel, responsabiliser, favoriser la coopération, promouvoir le fait d'être centré client (client interne)

Evaluer la performance des membres de son équipe et assurer la qualité de vie au travail

Piloter les effectifs conformité de l'entité: budget, recrutement, objectifs, évaluations, dialogue social

## **Compétences**

### **COMPORTEMENTALES**

#### **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.

#### **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.

#### **Adaptabilité**

S'adapter aux évolutions et aux aléas des situations et de son environnement de travail dans les délais adéquats en faisant preuve de souplesse. Savoir gérer ses priorités en intégrant les événements imprévus, et adapter son comportement à la situation.

#### **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.

#### **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.

### **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. Être 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.

### **Efficacité professionnelle**

#### **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.

## **MANAGEMENT**

#### **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.

#### **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.

#### **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.

#### **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.

#### 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.

### MUO

#### Connaissance des process bout en bout

Analyser le fonctionnement des processus, identifier les dysfonctionnements et mettre en œuvre les plans d'actions pour garantir le respect de l'engagement client (qualité, délais, etc. . ).

### 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

#### Gestion des incidents et risques opérationnels

Identifier et qualifier un incident et/ou les risques opérationnels (IT, risques, conformité, etc), réaliser un rapport sur un incident Piloter la résolution des incidents Animer une gouvernance dédiée à la gestion des incidents : établir un reporting, analyser les impacts sur la cartographie des risques, assurer le suivi auprès des autorités compétentes

#### Gérer le cadre normatif

Rédiger des politiques, procédures, modes opératoires déclinant les obligations réglementaires ainsi que les standards de l'actionnaire Mettre à jour le dispositif normatif pour prendre en compte l'évolution des activités, services et produits ainsi que les nouveautés réglementaires Participer au dispositif de contrôle interne veillant à la mise en oeuvre de ce dispositif normatif.

#### Cadre législatif et réglementaire

Savoir traiter les connaissances relatives aux réglementations, processus internes et législations en vigueur sur son domaine d'intervention.

#### 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 Contrôler et évaluer la maîtrise de l'ensemble des risques sur son domaine d'intervention. Etre en capacité de dresser une cartographie des risques impactant son périmètre d'activité.

# Techniques SI

## Contraintes légales et aspects juridiques liés à la sécurité

Connaitre et appliquer la charte d'utilisation en matière de sécurité informatique archivage légal de documents, externalisation des données, respecter le RGPD, la réglementation autour des données...

### Famille

---

### Filière

---

### Métier

conformite

### Effectif de la fonction

De 1 à 9