

Fonction

RESPONSABLE OPERATIONNEL RESTAURATION IV.A (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [RESPONSBLE OPERATIONNEL BUDGET SOCIAL IV.A \(H/F\)](#)
- [CORRESPONDANT GESTION ET CONTROLE DES ACTIVITES SOCIALES III.1 \(H/F\)](#)
- [CORRESPONDANT GESTION ET CONTROLE DES ACTIVITES SOCIALES III.2 \(H/F\)](#)
- [CADRE RESTAURATION III.2 \(H/F\)](#)
- [CADRE RESTAURATION III.3 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE RESTAURATION III.2 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE RESTAURATION III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE OPERATIONNEL RESTAURATION IV.A \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Le responsable opérationnel restauration organise le pilotage et le contrôle de son domaine d'activité, en veillant au respect des objectifs de performance de sa filière et à la qualité de service. Il assure le management et le bon fonctionnement de l'activité relevant de son périmètre, impulse les politiques générales et contribue à l'amélioration des méthodes et de l'expertise collective de son équipe.

Le Responsable Opérationnel assure la réalisation des objectifs définis par les plans d'actions du domaine de la restauration sur sa zone de compétence dans le respect des processus nationaux de l'offre de restauration et de la trajectoire budgétaire.

Il développe une démarche client en anticipant et en intégrant les attentes des clients internes.

Missions

Responsable de la relation client Fournisseur

S'assure du respect des obligations contractuelles des prestataires de restauration collective

Garantit la bonne exécution des opérations de contrôle de la prestation

S'assure du respect des conventions

Rencontre les responsables locaux et nationaux des Branches pour suivre l'évolution de leurs besoins

Conduit le déploiement des projets de la Direction de la restauration

Responsable du suivi et du contrôle des activités

Etablit des plans de mise en œuvre et de contrôle

Garantit le respect des normes, des procédures et des délais de reporting

Veille à la fiabilité des données des systèmes d'information et procède à des analyses sur les écarts et propose des actions correctives

Garant d'un pilotage efficient de l'activité

Homogénéise les bonnes pratiques

Harmonise les outils

Garantit un reporting fiable et stable dans le temps permettant une continuité du pilotage et une fiabilité des données financières

Garantit le respect de la mise à jour du schéma directeur de la restauration

Responsable du pilotage des budgets

Dans le cadre de la délégation de gestion, s'assure de la bonne exécution des budgets confiés par les CSE

Garantit le respect des droits en systématisant les contrôles et garantit la correction des cumuls

Veille au respect des règles (ex URSSAF) et limite les risques de redressement

Assure des activités de contrôle et de suivi de l'immobilier

Management des équipes

Pilote son équipe et met en place les actions nécessaires pour atteindre les objectifs

Améliore l'efficacité des activités des équipes

Renforce l'autonomie et la mobilité des collaborateurs en formant et accompagnant les équipes

Mise en place d'un système de tutorat à l'arrivée des nouveaux collaborateurs

Compétences

COMPORTEMENTALES

Autonomie

Savoir s'organiser dans son travail individuel et au sein d'un collectif, agir en toute responsabilité et faire preuve d'initiative sur son périmètre d'activités et sur les outils collaboratifs. Réagir rapidement à des situations en cherchant des solutions et savoir remonter les alertes si besoin. Assumer ses décisions et ses actions tout en tenant compte de son environnement.

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.

Culture RSE

Acquérir et/ou développer des connaissances sur la RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) et connaître les enjeux et les actions du groupe La Poste en la matière (sujets environnementaux, sociaux, sociétaux, et/ou de gouvernance)

Efficacité professionnelle

Processus métier

Savoir traiter les opérations en s'assurant de leur bonne exécution, selon les procédures et modes opératoires en vigueur, ainsi que l'ensemble des processus en lien avec son périmètre d'activité.

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.

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.

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.

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 oeuvre 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

Pilotage et reporting

Piloter son activité. Suivre ses indicateurs de performance. Savoir consolider les informations dans des tableaux de bord. Savoir rendre compte et alerter le cas échéant.

Environnement de travail

Services de Siège

Etablissements Opérationnels SCC

Centres Financiers

Directions Réseau

Directions à Compétences Nationales

Relations internes/externes

Les CSEE, le CSEC

Les Branches, les filiales

Les prestataires

La Poste Immobilier, la Direction Technique

Les RIEE, RIA, conventionnés

Famille

Filière

Métier

professionnel des offres sociales

Répartition des effectifs

- □

Groupe - siege

Effectif de la fonction

De 1 à 9