

## Fonction

# RESP QUALITE PROCESSUS & ORGANISATION IV.A (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [RESP QUALITE PROCESSUS & ORGANISATION IV.A \(H/F\)](#)
- [ADJOINT QUALITE, PROJET ET PERFORMANCE IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR PROJET ORGANISATION QUALITE IV.B \(H/F\)](#)
- [CHARGE D'ETUDES ORGANISATION SIEGE / DCN IV.A \(H/F\)](#)
- [RESP INGENIERIE ORGANISATION COLIS IV.A \(H/F\)](#)
- [ORGANISATION ET PROCESS - GROUPE C IV.C \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Dans le cadre des politiques nationales, le Responsable Qualité, Processus et Organisation contribue à l'amélioration continue de la qualité, l'optimisation des processus et l'efficience des organisations des établissements.

## Missions

Assurer les études générales sur l'organisation des points de contact, dans une approche de benchmarking permanent de la performance des organisations, de comparaison des horaires d'ouverture, de cohérence avec les modes de vie des clients

Garantir, en relation avec le contrôle de gestion, l'adéquation permanente des organisations et de l'allocation des ressources au trafic (flux de clientèle, nombre d'opérations,...) en analysant les évolutions de charge dans l'outil de suivi d'activité (539)

Consolider les informations relatives à la performance des organisations et la qualité de service rendu et les formaliser dans un tableau de bord

Analyser les données du tableau de bord et proposer les actions correctrices

Définir les actions à mettre en oeuvre pour corriger les dysfonctionnements récurrents dans le fonctionnement au quotidien des bureaux

Assurer le management au quotidien de ses collaborateurs et le développement de leurs compétences

Assurer le contrôle de conformité à la charte éditique de l'information et de la documentation professionnelle à destination des établissements et veiller à leur diffusion.

## Compétences

### Comportementales Socles

#### 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.

#### 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.

#### 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. Etre 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.

## **Famille**

---

## **Filière**

---

## **Métier**

---

### **Répartition des effectifs**

- □  
Bgpn reseau
- □  
Banque postale
- □  
Services-Courrier-Colis

### **Effectif de la fonction**

De 1 à 9