

## Fonction

# RESPONSABLE EXPLOITATION IV.A (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [RESPONSABLE EXPLOITATION III.3 \(H/F\) V](#)
- [RESPONSABLE EXPLOITATION IV.A \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Le Responsable Exploitation est le garant de la continuité et de l'efficacité de l'exploitation (au quotidien) du secteur au bénéfice de la qualité de l'expérience client, du développement commercial et de la qualité de vie de l'équipe du secteur.

## Missions

Garantit les conditions de performance optimale de l'exploitation du secteur

- Coordonne et maîtrise les ressources au quotidien.
- Est l'interlocuteur privilégié des différents services support et des prestataires externes sur l'ensemble de son domaine d'activité.
- Assure l'interface avec le guichet unique pour l'ensemble du secteur en matière de logistique.
- Planifie et organise les ressources humaines au bénéfice de l'expérience client, du développement commercial et de l'équipe du secteur.

Planifie et organise les ressources humaines au bénéfice de l'expérience client, du développement commercial et de l'équipe du secteur

- Organise les présences, planifie les absences, gère et anticipe les besoins de remplacement de l'ensemble des personnels pour garantir une adéquation optimale avec les flux clients et l'accessibilité au conseil bancaire sur chaque site.
- Garantit la qualité de la gestion administrative des collaborateurs.
- Assure la gestion administrative RH au quotidien en lien avec le RH de proximité en DR et les équipes de la DAST .
- Assure l'interface avec le guichet unique pour l'ensemble des activités ressources humaines du secteur.
- Attribue et garantit le bon niveau d'accréditation et habilitation des collaborateurs du secteur aux applications.

Assure le pilotage et le suivi des activités de production sur l'ensemble du secteur

- Structure et optimise la gestion du back-office.
- Optimise la gestion de l'encaisse du secteur et s'assure de l'adéquation avec les besoins prévisionnels.
- Optimise la gestion des stocks pour l'ensemble du secteur et s'assure de leur adéquation avec les

objectifs commerciaux. (dont les partenaires) à travers le suivi des tableaux de bord : suivi des indicateurs, suivi du tableau de bord, suivi de la qualité de service.

- Assure le suivi du tableau de bord de back-office, propose des actions correctrices et met en oeuvre les plans d'action définis en coopération avec les experts.
- Assure le pilotage de la qualité de service des automates.
- Est le garant de la bonne mise à jour des référentiels locaux.

Assure l'animation et la montée en compétences des agents dans son domaine d'activité

- Assure le management des guichetiers, des gestionnaires de clientèles bancaires, des gestionnaires de clientèle professionnels, des encadrants de proximité
- Organise avec le Responsable Clients particuliers la montée en compétence de la ligne guichet sur le bancaire.
- Développe et organise avec les experts les connaissances produits et méthode de vente de la ligne guichet pour les Services Courrier Colis et La Poste Mobile.
- Organise le management collectif et personnalisé de son équipe.
- Apporte soutien, conseil et motivation à ses collaborateurs.
- Accompagne leur évolution professionnelle.

Veille au respect de la conformité sur le périmètre de la production et du back-office

- Est l'interlocuteur privilégié des services locaux des branches pour la qualité de la production générée en bureau (outils de production, comptabilité, numérisation des chèques...).
- Assure le contrôle de 1er niveau des domaines qui lui sont confiés par le Directeur de Secteur.
- Contribue à la bonne tenue du dossier « master » avec le Directeur de Secteur et à la gestion au quotidien des activités sûreté.
- Coordonne la mise en oeuvre et le suivi des actions santé, sécurité et vie au travail.
- Organise l'évaluation des risques professionnels (EVRP), propose et met en oeuvre un plan d'action adapté.
- Assure le suivi des registres HSCT.

## 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.

### Digital et Data

#### Outils, bureautique, applicatifs et logiciels

Maitriser les applicatifs et logiciels de son domaine d'activités, y compris les processus dématérialisés et les modes de fonctionnement afférents (workflows de validation, outils collaboratifs, etc.). Respecter ou garantir les règles de confidentialité selon son niveau de responsabilité.

### Efficacité professionnelle

#### Transfert de compétences

Maîtriser l'ensemble des techniques et outils et les leviers d'action permettant de faire preuve de pédagogie. Savoir transmettre des connaissances.

#### Précision et rigueur

Être précis(e) dans l'exécution de ses tâches pour ne pas faire d'erreur. Contrôler son propre travail pour réduire le risque d'erreur et fiabiliser les résultats.

#### Organisation du travail et planification

Anticiper et structurer ses actions pour une meilleure efficacité. Coordonner, planifier et prioriser ses activités afin d'atteindre l'objectif fixé.

### 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.

#### Culture de gestion

Comprendre comment se constitue un résultat d'entreprise et les leviers pour améliorer la performance.

### Relation Client

#### Orientation adaptée

Prendre en charge directement le client interne ou externe et traiter ses sollicitations sur différents canaux ou l'orienter vers le bon interlocuteur afin de mieux satisfaire ses besoins.

#### Traitement personnalisé des demandes

Construire une relation de service attentionnée et personnalisée avec son client dans la durée, quel que soit le canal. Aller chercher l'information au bon endroit et donner les explications et les solutions au client. Faire face aux situations exceptionnelles ou imprévues. Gérer la diversité des demandes et leur complexité.

#### Recherche de solution

Mettre en oeuvre tous les moyens à sa disposition pour apporter une solution au client. Accompagner le client de manière individualisée. Assurer une traçabilité et un suivi des demandes.

#### Prise en charge des clientèles fragiles

Connaître les besoins et modes de fonctionnement de cette typologie de clientèle et leur mode de consommation et les marges de manœuvre autorisées. Savoir dire non et donner les explications. Adapter son comportement, son ton, sa posture selon la situation rencontrée.

### Risques et réglementation

#### Fraude et lutte contre blanchiment et financement du terrorisme

Déetecter les fraudes et remonter les alertes. Appliquer le dispositif LCB FT sur son domaine d'activité et connaître l'organisation et les moyens mis en place au sein du Groupe.

#### Contrôle interne

Maîtriser les méthodes permettant de s'assurer de l'application des règles et procédures en vigueur, en vue d'améliorer les performances de l'entreprise.

#### Prévention, santé, sécurité et bien-être au travail

Connaître et savoir évaluer les risques professionnels (physiques et psycho-sociaux). Etre capable de proposer, prioriser et mettre en oeuvre les actions de prévention adaptées. Assurer la sensibilisation, le conseil, l'expertise sur ces sujets auprès de toutes les parties prenantes.

#### Sécurité / Sûreté des biens et des personnes

Assurer la sécurité et la sûreté des biens et des personnes sur son domaine d'intervention en conformité avec la réglementation en vigueur.

## **Environnement de travail**

Déplacements fréquents sur les points de contact du secteur du secteur

### **Famille**

---

### **Filière**

---

### **Métier**

---

## **Répartition des effectifs**

- □  
Bgpn reseau
- □  
Services-Courrier-Colis

## **Effectif de la fonction**

De 250 à 499