

Fonction

RESPONSABLE SERVICE DE PRODUCTION (CF) IV.A (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [RESPONSABLE DE POLE PRODUCTION III.3 \(H/F\)](#)
- [MANAGER DE PROXIMITE BACK OFFICE III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DE SERVICE BACK OFFICE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DE SERVICE BACK OFFICE III.3 \(H/F\)](#)
- [CHEF D'EQUIPE SERVICE PRODUCTION \(CF\) III.1 \(H/F\)](#)
- [CHEF D'EQUIPE REFERENT PRODUCTION III.2 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE SERVICE DE PRODUCTION \(CF\) III.3 \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR BACK OFFICE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE SERVICE DE PRODUCTION \(CF\) IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR BACK OFFICE IV.B \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE SECURISATION DES OPERATIONS FINANCIERES IV.A \(H/F\)](#)
- [RESP DE TRESORERIE D EXPLOITATION \(CF\) III.3 \(H/F\)](#)
- [CHEF D'EQUIPE GESTION DOCUMENTAIRE III.1 \(H/F\)](#)
- [CHEF D'EQUIPE REFERENT GESTION DOCUMENTAIRE III.2 \(H/F\)](#)
- [MANAGER DE PROXIMITE BACK OFFICE III.1 \(H/F\)](#)
- [MANAGER DE PROXIMITE BACK OFFICE III.2 \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Dans la ligne du plan stratégique de LBP, le Responsable de Service contribue à la satisfaction client, au développement du PNB et à la maîtrise des risques. Il crée un environnement favorable au développement des synergies dans son domaine de responsabilité et autant que possible au sein du centre, et impulse une dynamique collective favorisant l'engagement des collaborateurs et la mise en oeuvre des transformations.

Missions

Garantit la performance opérationnelle et la qualité de la relation client par la maîtrise du domaine bancaire et la mobilisation de ses managers autour des objectifs de son périmètre d'activité :

- Favorise la synergie commerciale et assure avec ses managers une expérience client de qualité de bout en bout
- Mobilise son collectif managérial autour de l'atteinte des objectifs
- Suscite et accompagne l'amélioration continue des processus de son domaine d'activité
- Développe la qualité du service rendu par une approche « omni canal » centrée client

Assure la déclinaison opérationnelle de la stratégie sur son périmètre et accompagne ses collaborateurs dans la mise en oeuvre des transformations :

- Traduit les orientations stratégiques en plan d'action opérationnel qu'il co-construit avec ses managers
- Porte le sens des évolutions du Métier et des organisations auprès de ses collaborateurs
- S'assure de la bonne compréhension et de l'appropriation du changement par ses équipes
- Impulse et pilote une démarche participative favorisant la remontée de besoins opérationnels pour contribuer à l'ajustement des plans d'action

Anime et soutient ses managers et contribue au développement de leurs compétences dans une approche personnalisée et responsabilisante, en favorisant le collectif et le bien être de chacun :

- Fait preuve d'exemplarité envers ses équipes et vient en soutien et accompagnement de ses collaborateurs
- Construit et anime son collectif
- Développe les compétences de ses managers et favorise la diffusion des bonnes pratiques managériales
- Évalue les compétences, identifie les besoins de formation individuels et collectifs, détecte le potentiel des collaborateurs, et anime la revue de personnel
- Accompagne ses équipes dans leur développement et s'appuie sur les acteurs de la professionnalisation et les comités de développement pour garantir un développement efficient des compétences, tant comportementales que techniques

- Favorise une démarche de qualité de vie au travail permettant d'accroître la performance et le bien-être au travail.

Développe les interactions et la synergie entre ses équipes et avec les services du centre / voire en inter-centres :

- Est garant du respect des engagements du Centre en matière de soutien aux équipes commerciales (Guichet Unique Bancaire)
- Contribue activement au développement de la synergie et des interactions Réseau/Banque pour garantir l'excellence de la relation client de bout en bout Front / Middle / Back.
- Crée un climat collaboratif avec ses pairs et entre ses équipes et les leurs (temps d'échanges, feedback)

Pilote et maîtrise les risques de son domaine d'activité :

- Garantit le respect des procédures dans le cadre du traitement des opérations réglementaires à son domaine en s'assurant du respect de la déontologie
- Est garant de la mise en oeuvre du plan de contrôle interne de premier niveau
- S'assure, sur son domaine, d'une gestion des risques efficiente, en mettant en oeuvre les dispositifs nécessaires au développement de l'activité

Organisation et suivi de l'activité :

- Coordonne les équipes en termes d'effectifs au regard de la production et de la priorisation des flux
- Prend les décisions sur les dossiers dans le cadre des schémas délégués
- Repère les facteurs de risques et les évalue
- Suit également la réalisation des engagements de service avec les partenaires internes, voir la relation avec la sous-traitance s'il y a lieu
- En cas d'incident d'exploitation, informe les services/autres acteurs impactés et sollicite les services pouvant intervenir en soutien

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

Culture digitale

Connaître l'environnement et les enjeux du digital pour un usage personnel ou professionnel, par une veille régulière. Etre conscient(e) de l'impact du numérique sur les méthodes de travail et les relations avec la clientèle. Faire preuve de curiosité et d'adaptabilité face aux évolutions digitales (nouveaux outils et usages).

Travail et outils collaboratifs

Adopter des pratiques collaboratives dans le travail au quotidien, notamment en travaillant

principalement sur les plates-formes collaboratives. Participer à des projets en mode collaboratif, en travaillant sur les outils en ligne qui facilitent la transversalité. Echanger et partager les bonnes pratiques ou retours d'expérience. Maîtriser les règles de confidentialité.

Efficacité professionnelle

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.

Projet

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.

Risques et réglementation

Analyse, management et pilotage des risques

Détecter, analyser et remonter les risques en lien avec son activité et proposer ou challenger des actions de couverture. Contrôler et évaluer la maîtrise de l'ensemble des risques sur son domaine d'intervention. Être en capacité de dresser une cartographie des risques impactant son périmètre d'activité.

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.

Environnement de travail

Centre financier, Centre des paiements
Rattachement : Directeur du Back Office

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Banque postale

Effectif de la fonction

De 1 à 9