

## Fonction

# RESPONSABLE DE POLE CSRH IV.A (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [GESTIONNAIRE RH III.1 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DE POLE CSRH III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DE POLE CSRH IV.A \(H/F\)](#)
- [MANAGER RH III.1 \(H/F\)](#)
- [MANAGER RH III.2 \(H/F\)](#)
- [MANAGER RH III.3 \(H/F\)](#)
- [TECHNICIEN RH PAIE II.1 \(H/F\)](#)
- [TECHNICIEN RH PAIE II.2 \(H/F\)](#)
- [TECHNICIEN RH PAIE II.3 \(H/F\)](#)
- [TECHNICIEN RH PAIE III.1 \(H/F\)](#)
- [EXPERT RH PAIE III.2 \(H/F\)](#)
- [EXPERT RH PAIE III.3 \(H/F\)](#)
- [EXPERT RH PAIE IV.A \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION CLIENTS INTERNES CSRH III.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION CLIENTS INTERNES CSRH III.3 \(H/F\)](#)
- [TECHNICIEN NUMERIQUE ET LOGISTIQUE II.2 \(H/F\)](#)
- [TECHNICIEN NUMERIQUE ET LOGISTIQUE II.3 \(H/F\)](#)
- [TECHNICIEN NUMERIQUE ET LOGISTIQUE III.1 \(H/F\)](#)

### A compétences proches

- [DIRECTEUR D'ENTITE RH IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DE PROJET RH IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE REGLEMENTAIRE RH IV.A \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Dans le cadre de la politique et des orientations RH nationales et des objectifs fixés par le Directeur du CSRH, le responsable de pôle garantit la qualité de service rendue aux partenaires en assurant le pilotage et la coordination des équipes CSRH avec les Clients.

*Selon le périmètre de responsabilité, le Responsable de pôle en CSRH peut être rattaché à une fonction de niveau Groupe A/3.3.*

## Missions

### Assurer le management et le développement de son équipe

Fixe, pilote et assure le suivi des objectifs fixés à ses équipes

Anime et motive ses équipes, donne du sens à leurs actions

Définit des actions de professionnalisation et de développement de compétences des équipes nécessaires à la réalisation des objectifs fixés et / ou favorisant leur évolution professionnelle

Assure la qualité de vie au travail en favorisant l'écoute et le partage d'information

Peut être amené à remplacer ponctuellement le Directeur de CSRH

### Assurer le pilotage de l'activité du pôle

Dans un souci de maintien de la qualité de service et de l'atteinte des objectifs, il pilote, suit l'activité de son pôle et met en œuvre les plans d'actions nécessaires à la réalisation des objectifs

Garantit le bon fonctionnement de l'ensemble des opérations de paie et de gestion et suit les indicateurs qualité (statistiques, exhaustivité des données des tableaux de bord, suivi d'activité...)

Met en œuvre les objectifs définis, alerte en cas de dysfonctionnements et contribue à la recherche de solutions

Effectue un bilan de son activité, analyse les résultats et propose des axes d'amélioration

Garantit le traitement des cas complexes notamment dans le cadre des pré-contentieux et contentieux

## **Développer la qualité de la Relation Clients**

Veille à la qualité des réponses et à leur conformité avec les processus et procédures RH

Garantit la qualité de service rendue aux clients telle que défini dans les conventions de services (respect des engagements réciproques et met en œuvre toutes actions correctrices ou d'amélioration)

Assure le suivi des affaires sensibles et veille à leur traitement dans des délais conformément aux conventions de service

Planifie les travaux avec les différents clients et assure un suivi régulier

## **Développer la performance collective**

Pilote et contrôle la mise en œuvre du contrôle interne

Recherche les meilleures solutions pour améliorer la qualité de service, les diffuse et les fait adopter par ses collaborateurs

Pilote la mise en œuvre des changements dans son service, en relation avec les autres services.

Veille à la répartition de l'activité et au dimensionnement de son équipe

Veille à la compréhension identique des notes par les équipes

## **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.

## **Efficacité professionnelle**

### **Environnement et processus internes**

Acquérir des connaissances de son environnement interne et externe, des processus inter / intra branches de bout en bout, d'un secteur d'activité et d'un domaine fonctionnel pour apporter des préconisations. Adopter les nouveaux usages, y compris numériques, dès lors qu'ils sont préconisés. Respecter les règles et méthodologies liées aux processus internes dans le cadre de son activité. Comprendre son rôle

dans la chaîne de valeur et avoir une vision de bout en bout du processus.

#### **Analyse et traitement de l'information**

Recueillir / synthétiser de l'information, savoir mettre en place, cadrer et piloter / réaliser des études qualitatives et/ou quantitatives en tirant des enseignements des résultats obtenus.

#### **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.

#### **Expression orale et écrite**

Savoir s'exprimer aussi bien à l'écrit qu'à l'oral de manière claire et compréhensible, avec un vocabulaire adapté à l'interlocuteur et au contexte professionnel, et selon le canal de communication.

### **Relation Client**

#### **Appui et Conseil**

Apporter conseils, propositions et informations utiles au client / 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 réglementation**

#### **Analyse, management et pilotage des risques**

Déetecter, 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.

### **Techniques RH**

#### **Règles & outils de paie**

Savoir utiliser ses connaissances des règles de paie et les outils associés.

#### **Règles & outils de gestion administrative / GTA**

Savoir utiliser ses connaissances des règles de gestion administrative (absences, congés, etc. . .).

### **Environnement de travail**

CSRH

### **Relations internes/externes**

DIRAG, RH NOD, GU DAST, URSSAF, ASSEDIC, CPAM, IRCANTEC

### **Famille**

---

### **Filière**

---

### **Métier**

---

### **Répartition des effectifs**

- □

Groupe - siege

- □

Bgpn reseau

### **Effectif de la fonction**

De 50 à 99