

Fonction

RESPONSABLE POLE SUPPORTS OPERATIONNELS IV.B (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [RESPONSABLE APPUI PROJETS ET PERFORMANCE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE APPUI SOUTIEN BUREAUX IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE PROJETS IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE APPROVISIONNEMENTS IV.A \(H/F\)](#)
- [CHEF DE PROJET APPUI ET SUPPORT IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DE PROJET APPUI ET SUPPORT IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE QUALITE DES SUPPORTS OPERATIONNELS IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DEPLOIEMENT SUPPORTS OPERATIONNELS IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE POLE SUPPORTS OPERATIONNELS IV.B \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE COORDINATION ET ANIMATION DE LA TRANSFORMATION IV.B \(H/F\)](#)
- [SECRETAIRE GENERAL IV.B \(H/F\)](#)
- [SECRETAIRE GENERAL IV.A \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Le Responsable Pôle Supports Opérationnels est le garant du service rendu par la DTSO vis-à-vis des opérationnels en Secteurs, Directions Régionales et DEX.

Sous la responsabilité du Directeur Territorial des Supports Opérationnels et en lien avec la Direction Nationale des Supports Opérationnels :

- Il est l'interlocuteur unique de la Direction Régionale
- Il pilote le déploiement des projets, des outils et de la transformation auprès des opérationnels en secteurs
- Il met en œuvre des solutions globales au service des opérationnels

Il organise l'activité de son équipe

Missions

Interlocuteur unique de la Direction Régionale :

Il apporte son expertise pour aider à la décision de la Direction Régionale en matière de transformation et d'adaptation du Réseau

Il contribue à la définition des programmes de déploiement de projets de la Direction Régionale

Il assure le suivi auprès de la Direction Régionale de la délégation de mise en œuvre confiée à la DTSO

Pilotage du déploiement des projets, des outils et de la transformation

Il pilote en propre un territoire de déploiement et manage l'équipe :

Il organise l'activité des conseillers de production, des chefs de projet pour garantir la bonne réalisation des projets

Il garantit la réalisation des plans de contrôle définis par la Direction Maîtrise des Risques Opérationnels

Il garantit la réalisation des plans de prévention

Il pilote et manage un ou plusieurs responsables de déploiement supports opérationnels (RDSO)

Il garantit, mobilise et organise les équipes pour la réussite des projets nationaux et locaux - Il organise l'entraide entre ses pôles de déploiement

En lien avec le responsable coordination et animation de la transformation, il assure localement la relation

pour la mise en œuvre opérationnelle avec les partenaires

Assure le management collectif et personnalisé de l'équipe

Il assure en propre les actes de management incontournables (fixation des objectifs, entretien de performance, entretien d'activité...)

Il organise et pilote la montée en compétence continue de son équipe, en lien avec le responsable coordination et animation de la transformation et les autres experts concernés des différents domaines

Il explique, partage et déploie la stratégie

Il mobilise et coordonne une équipe transverse et garantit la réalisation effective des travaux et projets

Il garantit l'atteinte des objectifs individuels et collectifs de son équipe

Compétences

Comportementales Socles

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.

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.

Digital et Data

Culture digitale

Connaître l'environnement et les enjeux du digital pour un usage personnel ou professionnel, par une veille régulière. Être 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).

Efficacité professionnelle

Environnement et processus internes

Acquérir des connaissances de son environnement interne et externe, des process 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 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.

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.

Analyse et résolution de problèmes

Identifier et analyser les causes et conséquences d'un problème, coconstruire un/des scénario(s) de résolution avec les opérationnels en apportant son expertise, sélectionner le(s) plus adapté(s) et mesurer l'efficacité de la solution retenue et sa mise en oeuvre dans la durée.

Projet

Conduite du changement

Accompagner les transformations induites par la mise en oeuvre d'un projet / plan stratégique, en mettant en application des techniques de conduite du changement (mobilisation, communication, formation, etc.).

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.

Relation Client

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.

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.

Amélioration de la satisfaction du client

S'assurer en permanence de la satisfaction du client en prenant en compte son avis à chaque étape de la relation. Faire preuve d'agilité en adaptant en temps réel sa posture aux attentes et besoins du client. Faire preuve de proactivité et d'initiative pour renforcer le lien avec le client.

Environnement de travail

DTSO

Relations internes/externes

MOA Siège, Partenaires nationaux et locaux, CODIR DTSO, Pôles Supports Opérationnels, DNSO

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Bgpn reseau

Effectif de la fonction

