

## Fonction

# DIRECTEUR TERRITORIAL ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL IV.A (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [RESPONSABLE PERFORMANCE ET LOGISTIQUE IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR ADMINISTRATIF IV.C \(H/F\)](#)
- [ADMINISTRATION SERVICES GENERAUX - GROUPE C IV.C \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DE SITE TERTIAIRE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DES SERVICES A L'OCCUPANT IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DES SERVICES GENERAUX III.2 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DES SERVICES GENERAUX III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DES SERVICES GENERAUX III.1 \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR TERRITORIAL ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR TERRITORIAL ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL IV.B \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

- En appui du programme Servir le Développement, la filière Environnement de travail accompagne les métiers du Groupe La Poste à travers la performance et l'adaptation des environnements de travail physiques et numériques, répondant aux nouveaux usages et aux évolutions des nouveaux modes de travail des postiers.
- Le Directeur Territorial Environnement de Travail est le garant d'une offre de services globale aux occupants des immeubles tertiaires du Groupe en mobilisant les ressources de sa filières et des autres filières contribuant au développement des activités métiers.
- Il est le représentant du Groupe en territoire sur le périmètre des environnements de travail. A ce titre, il pilote et accompagne les projets stratégiques et opérationnels de son périmètre, il propose les évolutions à même d'optimiser le tertiaire de son territoire et il délivre le service aux occupants dans une optique de qualité de service tout en maîtrisant les charges du Groupe.

## Missions

### Organiser, piloter et assurer les services à l'occupant sur les immeubles tertiaires de son territoire

- Manager, développer les compétences et assurer l'employabilité des équipes Environnement de travail
- Piloter et assurer la qualité de la sous-traitance de proximité dans son domaine d'activité
- Développer des pratiques et solutions en amélioration continue (posture et outils digitaux) au service de la satisfaction de ses clients internes
- Déployer et faire appliquer auprès des interlocuteurs de son périmètre, les contrats de services nationaux et les contrats locaux en contribuant à l'optimisation (coût, qualité, délais, sécurité). En assurer le reporting
- Assurer la relation partenariale avec la Direction des Achats pour la contractualisation des prestations de services à l'occupant
- Représenter à travers son équipe, les services à l'occupant dans la relation avec La Poste Immobilier
- Assurer le déploiement et la promotion du système d'information de la gestion de la demande auprès des clients et partenaires de son périmètre
- Contribuer à la démarche RSE en lien avec ses partenaires
- Contribuer à la mise en œuvre de la politique QVT et de santé au travail du Groupe pour les utilisateurs des sites tertiaires

### Conduire les projets d'adaptation des environnements de travail physiques et numériques

- Assurer une veille des nouveaux usages en matière d'environnements de travail et en réponse aux besoins des utilisateurs
- Proposer des scénarios d'adaptation des environnements de travail aux nouveaux usages
- Déployer des services innovants, simplifiant la vie des utilisateurs des sites tertiaires

- Accompagner le déploiement des projets d'installation des utilisateurs en lien avec la charte d'aménagement tertiaire et ses évolutions
- Impulser et contribuer à l'animation transverse de la communauté des Assistant(e)s de Direction sur son périmètre

## **Piloter les optimisations de surfaces tertiaires avec un enjeu économique sur les immeubles tertiaires de son territoire**

- Instruire les dossiers d'optimisation des sites tertiaires en lien avec les partenaires et les présenter dans le cadre d'instances de décision
- Mettre en oeuvre et accompagner les projets structurants de sites tertiaires de son périmètre
- Garantir la bonne occupation des surfaces du Village La Poste en région et proposer les évolutions qu'il estime nécessaires
- Proposer le budget du Village La Poste en région, en assurer la mise en œuvre et le suivi, avec l'appui des services de contrôle de gestion

## **Organiser et animer la relation clients en représentation du Groupe**

- Mettre en place la gouvernance territoriale garantissant la qualité de la relation partenariale
- Piloter et éventuellement définir des indicateurs de performance, de qualité et de satisfaction pour ses clients
- Organiser la prise en charge des besoins et demandes de ses clients, simplifier et harmoniser dans une logique d'intégration de services
- Assurer la relation partenariale (La Poste Immobilier, DSEM...), permettant d'assurer la qualité des environnements de travail pour ses clients
- Être l'interlocuteur -en tant qu'expert de son domaine- au sein des instances métiers

## **Contribuer à la maîtrise des charges de la filière Environnement de travail**

- Piloter la gestion du budget délégué
- Porter le bail du Village La Poste en région et garantir la facturation à l'utilisateur en lien avec le contrôle de gestion du Siège
- Garantir la refacturation aux métiers des prestations de services à l'occupant en lien avec le contrôle de gestion du siège
- Contribuer à la performance économique de la filière en optimisant les moyens dont il a la charge et en favorisant la sous-traitance des services à l'occupant

## **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).

### 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

### 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.

### 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.

## Immobilier

### Conception / aménagement d'espaces et de postes de travail

Être capable de concevoir / adapter / aménager des espaces et des postes de travail performants, responsables, répondant aux besoins de l'organisation et améliorant la qualité de vie au travail.

## Pilotage et gestion de l'activité

### Relation partenaires / fournisseurs

Sélectionner un partenaire/fournisseur en respectant la politique définie (sourcing, orientation make or buy, . . .). Piloter la relation (modes de fonctionnement, communication, gouvernance de pilotage. . .), anticiper les litiges, gérer les crises et alerter en cas de nécessité. Assurer le suivi contractuel de la relation avec les fournisseurs (contrats de projet, contrat de service, contrats fournisseurs internes, fournisseurs externes, . . .) et réaliser et analyser un bilan QCD (Qualité, Coûts, Délais).

## 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 œuvre les mesures correctrices.

## 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.

### 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.

## Famille

---

### Filière

---

### Métier

---

## **Répartition des effectifs**

• □

Groupe - siège

## **Effectif de la fonction**

De 1 à 9