



RÉFÉRENTIEL DES COMPÉTENCES GROUPE LA POSTE 2022

ÉDITO



Laurence LEZIER
Directrice de l'Évolution
Professionnelle et
de l'Expérience Collaborateur

Co-construit avec les branches et les filières métiers, le référentiel des compétences du Groupe La Poste regroupe 277 compétences, couvrant ainsi tous nos domaines d'activité.

Ces compétences servent à décrire les fonctions, mais sont aussi utilisées pendant le recrutement des collaborateurs, lors de l'évaluation, de la promotion, de la détermination des actions de formation et de développement, soit à chaque moment clé de la vie des postières et des postiers. Elles constituent enfin les points de repère des parcours professionnels, au titre des compétences acquises et de celles à acquérir sur une fonction visée lorsqu'une mobilité est recherchée.

Il est donc essentiel que ce référentiel reflète au mieux les ambitions stratégiques de notre Groupe, pour traduire au quotidien les savoirs, savoir-faire et postures, et soit toujours à l'écoute des évolutions et des transformations de notre environnement. L'Accord Social 2021-2023 « La Poste engagée avec les postiers » signé en mai 2021 met l'accent sur le développement pour tous des compétences numériques et culture client.

Ainsi, cette année 2022, la famille Techniques SI évolue en lien avec le Référentiel de Fonctions. La cybersécurité est un enjeu de taille pour le Groupe, la création de la nouvelle famille de compétences cyber répond à l'émergence de ces nouveaux métiers. La famille de compétences moyens généraux intègre des compétences en gestion documentaire afin de mieux prendre en compte le digital.

Ce livret interactif est à votre main, manager, collaborateur, acteur de la filière RH, pour vous accompagner dans vos démarches compétences. Je vous en souhaite une bonne utilisation, et continuons ensemble à nous mobiliser vers les métiers de demain.

LA GESTION DES COMPÉTENCES

Qu'est-ce qu'une compétence ?

Une compétence est un ensemble de connaissances, savoir-faire, comportements et pratiques.

Les compétences constituent une base de référence pour toutes les étapes de la vie professionnelle du collaborateur :

- Appréciation annuelle et entretien professionnel
- Promotion
- Revue de personnel
- Formation
- Évolution professionnelle (recrutement et mobilité interne)

Elles sont regroupées dans un référentiel unique à tout le Groupe permettant de développer la transversalité entre les Branches et de tenir un langage commun.

Quels sont les enjeux à la clé ?

- Anticiper les évolutions et préparer les postiers aux transformations de leurs métiers et compétences à horizon 2030.
- Améliorer la description de nos métiers / fonctions existants afin d'illustrer encore plus concrètement les attendus.
- Mieux qualifier les parcours professionnels, favoriser la mobilité interne et adapter le recrutement.
- Mettre en cohérence les dispositifs d'accompagnement RH (formation, promotion, évaluation...) avec les métiers de demain.
- Créer du lien entre les postiers, par la définition de 4 compétences comportementales socle, que tout postier doit présenter dans son activité au quotidien : orientation client, orientation résultats, coopération et ouverture, culture du changement et de l'innovation.

Le lien avec les fonctions

Une fonction est un ensemble de tâches que l'organisation attribue à une personne ou à un groupe, définissant à la fois une répartition des compétences, des responsabilités et un mode de relation et d'organisation.

Pour chaque fonction, 10 à 15 compétences ont été identifiées avec les filières.

Le lien avec les fonctions prioritaires

Les fonctions prioritaires sont celles qui au sein du Groupe présentent un fort enjeu et où les besoins de recrutement sont importants. Elles sont actualisées chaque année par les branches et les filières supports.

Les projets professionnels doivent être orientés autant que possible vers ces fonctions prioritaires, dont le comblement peut s'effectuer par appel à candidature (immédiate proximité de compétences), par ouverture d'un vivier (évolution modérée de compétences) ou par dispositif de mobilité.

Dispositifs de mobilité

L'Accord Social 2021-2023 a créé deux nouveaux dispositifs de mobilité interne : les itinéraires balisés et les parcours pionniers. Cette innovation permet de proposer aux postiers et aux postières, ainsi qu'aux managers recruteurs, un parcours sécurisant s'appuyant sur les compétences acquises par le collaborateur et leur adéquation avec une fonction prioritaire à pourvoir au sein du Groupe.

- L'itinéraire balisé accompagne le postier sur un changement de métier. Les compétences transverses et comportementales déjà acquises permettent d'appréhender en partie la fonction ciblée.
- Le parcours pionnier accompagne le postier sur une nouvelle orientation professionnelle impliquant un changement de carrière et de grade. Le fort écart de compétences techniques et comportementales est compensé par une formation diplômante.



L'ARCHITECTURE DU RÉFÉRENTIEL

Les 277 compétences sont regroupées en 4 thématiques et 24 familles, définies à travers un langage commun à toutes les Branches, à toutes les filières et à tous les postiers.



COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES **TRANSVERSES** P. 7

Les compétences opérationnelles transverses sont des savoirs ou savoir-faire maîtrisés par plusieurs métiers.



COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES **CŒUR DE MÉTIER** P. 14

Les compétences opérationnelles cœur de métier sont relatives à un périmètre d'activités spécifique.



COMPÉTENCES **COMPORTEMENTALES** P. 36

Les compétences comportementales caractérisent les postures et comportements attendus d'un postier dans son environnement face à des situations données.



COMPÉTENCES **MANAGÉRIALES** P. 38

Les compétences managériales portent sur la gestion et le développement des collaborateurs aux niveaux individuel et collectif.

COMPÉTENCES LA POSTE 2022

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES TRANSVERSES

- Digital et Data
- Efficacité professionnelle
- Pilotage et gestion de l'activité
- Projet
- Relation Client
- Risques et réglementation
- Vente

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES COEUR DE METIER

- Assurance
- Audit et qualité
- Banque de détail
- Banque des entreprises
- Collecte Service Proximité Distri.
- Communication et marketing
- Finance
- Immobilier
- Moyens généraux
- Management d'Unités Opérationnelles
- Système d'excellence
- Techniques d'achats
- Techniques RH
- Techniques SI
- Cyber
- Traitement

COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES

- Comportementale socle
- Famille comportementale

COMPÉTENCES MANAGÉRIALES

- Managériale

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES TRANSVERSES



FAMILLE DIGITAL ET DATA

COMPÉTENCE	DÉFINITION
Culture digitale	<p>Connaître l'environnement et les enjeux du digital pour un usage personnel ou professionnel, par une veille régulière.</p> <p>Être conscient(e) de l'impact du numérique sur les méthodes de travail et les relations avec la clientèle.</p> <p>Faire preuve de curiosité et d'adaptabilité face aux évolutions digitales (nouveaux outils et usages).</p>
Data (big data)	<p>Savoir exploiter et analyser des bases de données élargies (dans une logique de cloud ou big data).</p> <p>Transformer les données brutes en informations à valeur ajoutée pour son activité (smart data) participer à l'analyse et l'exploration des données</p> <p>Maîtriser les nouvelles méthodes de modélisation de la donnée (Concevoir des algorithmes de traitement de données).</p>
Outils, bureautique, applicatifs et logiciels	<p>Maîtriser 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.).</p> <p>Respecter ou garantir les règles de confidentialité selon son niveau de responsabilité.</p>
Processus dématérialisés	<p>Connaître les processus numériques et comprendre les enjeux en lien avec la dématérialisation (impacts juridiques, archivage à valeur probante, signature électronique, etc.).</p>
Qualité des données	<p>Mettre à jour les données client et les fiabiliser.</p> <p>Détenir une connaissance de la gestion des données.</p>
Réalisation de contenus digitaux	<p>Être capable de concevoir des documents numériques (textes, présentations, création schémas, tableurs etc.), produire des supports audiovisuels et développer des contenus de communication digitale.</p>
Réseaux sociaux et e- réputation	<p>Savoir appliquer les règles de communication propres aux échanges sur les réseaux sociaux et autres communautés digitales, relayer l'information à bon escient, et évaluer les conséquences possibles des informations partagées et mises en ligne et de ses prises de parole sur internet.</p> <p>Être acteur (rice) d'un réseau social en construisant, animant et interagissant au sein de l'écosystème digital.</p>
Supports digitaux et objets connectés	<p>Utiliser les appareils et supports digitaux (hardware) à bon escient : PC, tablette, smartphone, visio, objets connectés, etc.</p> <p>S'adapter aux évolutions en lien avec les supports digitaux et s'appropriier les nouveaux objets connectés.</p>
Travail et outils collaboratifs	<p>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.</p> <p>Échanger et partager les bonnes pratiques ou retours d'expérience.</p> <p>Maîtriser les règles de confidentialité.</p>



COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES TRANSVERSES



FAMILLE EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

COMPÉTENCE	DÉFINITION
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.
Animation fonctionnelle	Animer des groupes de travail et/ou un réseau. Faciliter la communication au sein de l'équipe en faisant circuler les informations relatives à l'activité.
Communication à distance	Savoir dialoguer en multicanal avec un ou plusieurs interlocuteurs en adaptant la posture, le contenu du message, le ton et le niveau de réactivité au canal d'échange. Être en capacité de choisir le bon canal de communication en fonction du message à faire passer ou de l'usage associé.
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.
Expression orale et écrite	Savoir s'exprimer aussi bien à l'écrit qu'à l'oral manière claire et compréhensible, avec un vocabulaire adapté à l'interlocuteur et au contexte professionnel et selon le canal de communication.
Langues étrangères	Comprendre une / plusieurs langues et s'exprimer oralement et à l'écrit avec clarté et précision de façon à se faire comprendre de ses interlocuteurs.
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
Polyvalence multi métiers	Connaître et promouvoir les offres du groupe La Poste et de ses partenaires. Changer d'activité et adapter les modalités de service selon les besoins du client. Favoriser les apports d'affaires croisés.
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.
Processus métier	Savoir traiter les opérations en s'assurant de leur bonne exécution, selon les procédures et modes opératoires en vigueur, ainsi que l'ensemble des processus en lien avec son périmètre d'activité.
Réseaux et environnements (internes et/ou externes)	Créer / intégrer / animer des réseaux (physiques et/ou numériques) et s'insérer dans des écosystèmes (internes et/ou externes) en lien avec son activité.
Synthèse	Savoir trier, analyser et isoler les informations essentielles des informations accessoires. Consolider des informations pour réaliser une synthèse.
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.
Veille/innovation/tendances	Se tenir informé(e) des tendances, des évolutions technologiques et des innovations en vigueur dans son domaine d'intervention en lien avec les enjeux de l'entreprise et attentes des clients / partenaires et à les intégrer dans son activité.



COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES TRANSVERSES



FAMILLE PILOTAGE ET GESTION DE L'ACTIVITÉ

COMPÉTENCE	DÉFINITION
Amélioration continue	Réaliser des diagnostics, et/ou définir et mettre en œuvre des plans d'actions dans une optique d'optimisation des produits, des services ou des processus au service de la satisfaction client.
Analyse de la performance et rentabilité	Analyser la performance d'un projet à un instant t (analyse et contrôle des coûts, des données budgétaires réalisées vs prévisionnelles, du Cash Flow, analyse d'un compte de résultats, calcul de coûts unitaires, calcul de prix de revient...) et optimiser sa rentabilité à moyen et long terme (gestion prévisionnelle et estimation des coûts, scénarios prédictifs, simulation d'impacts, résultats prospectifs, etc.)
Analyse et résolution de problèmes	Identifier et analyser les causes et conséquences d'un problème, co-construire 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 œuvre dans la durée.
Analyse financière	Disposer des connaissances et compétences techniques sur l'ensemble des méthodes d'analyse financière afin d'évaluer la santé financière de comptes internes / client.
Audit interne	Connaître l'ensemble des règles et méthodes relatives à la démarche d'audit interne. Être capable d'identifier les risques associés à chacun des processus. Avoir la capacité de détecter les anomalies de conformité. Remonter l'information et consolider à bon escient avec une posture d'alerte quand nécessaire.
Culture de gestion	Comprendre comment se constitue un résultat d'entreprise et les leviers pour améliorer la performance.
Culture de la performance	Analyser les résultats économiques et financiers (analyse des coûts et de la performance, gestion budgétaire, rentabilité...) et identifier les leviers sur son domaine d'intervention permettant de maximiser la performance et la rentabilité de l'organisation.
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.
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 OCD (Qualité, Coûts, Délais)



COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES TRANSVERSES



FAMILLE PROJET

COMPÉTENCE	DÉFINITION
Business Design	Concevoir / modéliser de nouveaux Business Plans sur des projets ou nouvelles activités, analyser et suivre leur performance en anticipant les risques.
Conduite du changement	Accompagner les transformations induites par la mise en œuvre d'un projet / plan stratégique, en mettant en application des techniques de conduite du changement (mobilisation, communication, formation, etc.).
Développement durable	Savoir utiliser ses connaissances des règles et normes relatives au Développement Durable (démarche HQE, normes énergétiques. . .) afin de permettre l'application, étude et/ou conception d'une politique éco-responsable et d'alternative durable (achat, écoconstruction, gestion des déchets, consommation énergétique, accessibilité numérique, stimulation à l'innovation...).
Gestion événementielle	Organiser différents types d'évènements dans le cadre de son activité et connaître / maîtriser les techniques pour animer de façon transversale des réunions.
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.
Méthodes et outils de créativité	Maîtriser et appliquer des méthodes agiles et d'innovation (ex: Design Thinking, Test&Learn, SCRUM. . .) dans son activité et faire preuve de créativité.
Méthodes et outils d'organisation et d'optimisation	Maîtriser et mettre en application les outils d'analyse et d'optimisation des organisations et processus (Lean, Six sigma, etc..).



COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES TRANSVERSES



FAMILLE RELATION CLIENT

COMPÉTENCE	DÉFINITION
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..
Animation de l'espace de vente	Organiser des actions commerciales pour promouvoir les offres et services dans l'espace de vente. Mettre à disposition la Publicité sur Lieu de Vente (PLV) dans l'espace de vente.
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.
Contractualisation et suivi de la relation client interne/externe	Proposer un suivi du contrat de service, avec des indicateurs pertinents pour le client. Suivre la relation client sous tous les axes (qualité de service, facturation, commande...) sur la base des éléments contractualisés et avec les outils appropriés (CRM...).
Développement de l'autonomie du client	Favoriser l'autonomie des clients sur les opérations et les services simples. Favoriser l'utilisation des automates et des services en ligne.
Entrée en relation	Accueillir et prendre en charge les clients dès la phase d'attente dans l'espace de vente ou à distance. Porter une attention au client, l'accueillir de manière personnalisée, l'écouter et prendre en charge son besoin.
Gestion d'un point de vente	Optimiser son point de vente (physique ou numérique) afin d'attirer le client, de présenter les offres de manière efficace et performante et ainsi d'augmenter le volume de ventes.
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.
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.
Recherche de solution	Mettre en œuvre 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.
Services en ligne et offre digitale	Connaître la gamme de produits et services en ligne. Maîtriser les applicatifs et outils utilisés dans la relation à distance avec la clientèle. Pour les fonctions commerciales, être en mesure de commercialiser la gamme de produits et services digitaux.
Traitement de la connaissance client	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.
Traitement personnalisé des demandes	Savoir exploiter les données issues des SI de connaissance client afin d'optimiser l'activité commerciale en développant les portefeuilles clients, en améliorant les taux d'équipement et en limitant l'attrition..
Vente Conseil client	Être capable de faire vivre une expérience client de qualité à travers une posture de service et de conseil. Respecter le devoir de conseil en co-construisant la solution la plus adaptée aux besoins du client. Apporter un conseil de qualité au client dans une logique de satisfaction et de fidélisation. Maîtriser l'argumentation afin de conclure la vente.



COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES TRANSVERSES



FAMILLE RISQUES ET RÉGLEMENTATION

COMPÉTENCE	DÉFINITION
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.
Cadre législatif et réglementaire	Savoir traiter les connaissances relatives aux réglementations, processus internes et législations en vigueur sur son domaine d'intervention.
Conformité	Disposer de l'ensemble des connaissances sur les règles et techniques permettant d'assurer la gestion du risque de non-conformité des processus, depuis sa conception, son lancement à son suivi et sa maintenance, dans une logique de sécurisation.
Connaissance des bases juridiques en Droit du travail	Veiller au respect du code du travail ainsi qu'à la réglementation (règlement intérieur et référentiel de déontologie).
Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité	Appliquer, transmettre ou faire respecter les consignes spécifiques et générales à son poste de travail. Signaler à sa hiérarchie les situations de travail dangereuses et les problèmes de sécurité. Utiliser les moyens de locomotion dans le respect des normes d'utilisation.
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.
Éthique et déontologie	Connaître et appliquer les règles de déontologie, de confidentialité et d'éthique (orientée client).
Fraude et lutte contre blanchiment et financement du terrorisme	Détecter 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.
Prévention, santé, sécurité et bien-être au travail	Connaître et savoir évaluer les risques professionnels (physiques et psycho-sociaux). Être capable de proposer, prioriser et mettre en œuvre les actions de prévention adaptées. Assurer la sensibilisation, le conseil, l'expertise sur ces sujets auprès de toutes les parties prenantes.
Protection des données clients	Être capable de garantir la protection des données clients de façon transversale et veiller au respect de la réglementation en vigueur d'un bout à l'autre de la chaîne de valeur.
Risques de crédit	Maîtriser les risques de crédit dans le cadre de sa fonction et conformément à son niveau de délégation. Utiliser les outils de scoring. Appliquer les règles de délégation. Savoir analyser le risque client.
Risques opérationnels non bancaires	Connaître l'environnement de son activité. Connaître les lois et règlements en vigueur dans son domaine.
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.



COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES TRANSVERSES



FAMILLE VENTE

COMPÉTENCE	DÉFINITION
Déploiement des offres vendues	Accompagner la mise en œuvre opérationnelle des offres commerciales auprès de son/ses client(s) et assurer sa satisfaction.
Détection du potentiel commercial	Mener une découverte approfondie du client par un questionnement approprié et une écoute active. Identifier son potentiel commercial à partir des informations recueillies afin de développer son portefeuille client, dans une perspective de conquête et de fidélisation. Ajuster le temps passé au potentiel commercial du client.
Fidélisation	Construire une relation durable avec le client en accompagnant ses moments de vie. Développer l'équipement du client et de sa famille. Susciter la recommandation. Prendre en charge et se sentir concerné(e) par toutes les demandes client relevant de son domaine de responsabilité ou au-delà.
Méthodes et techniques de vente	Maîtriser les méthodes et techniques de vente, de négociation, de communication sur les différents canaux de la relation client / prospect (dans une vision omnicanale) de la prospection à la conclusion de la vente.
Négociation	Utiliser ses connaissances des méthodes et techniques de négociation pour rechercher un accord entre des interlocuteurs. Poursuivre ses objectifs et demeurer ferme et constant dans ses efforts indépendamment des difficultés rencontrées ou des échecs subis. Trouver des compromis acceptables et/ou un consensus avec ses interlocuteurs.
Prospection	Mettre en œuvre une démarche permettant d'acquérir de nouveaux clients en recherchant des clients potentiels (prospects). Utiliser la recommandation et créer / animer un réseau professionnel pour capter de nouveaux clients.
Social Selling	Capacité à utiliser un/des réseau(x) social(aux) afin de rechercher, sélectionner et interagir avec des prospects potentiels et ainsi détecter, accélérer et/ou développer des actions commerciales.
Ventes à distance	Adapter les techniques de vente et les postures à une relation commerciale à distance et faire des propositions commerciales adaptées aux besoins et aux projets du client. Prendre des décisions au cas par cas et savoir refuser en expliquant pourquoi. Savoir identifier l'expert adapté au besoin du client et l'intégrer dans le processus de conseil ou de vente.
Ventes en face à face	Appliquer les méthodes de vente. Synthétiser les informations client et faire des propositions commerciales adaptées aux besoins et aux projets du client. Faire preuve de proactivité commerciale en proposant notamment des offres connexes adaptées au client. Prendre des décisions au cas par cas et savoir refuser en expliquant pourquoi. Savoir identifier l'expert adapté au besoin du client et l'intégrer dans le processus de conseil ou de vente.



COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES CŒUR DE MÉTIER



FAMILLE ASSURANCE

COMPÉTENCE	DÉFINITION
Analyse et souscription des risques	Connaître les différents produits d'assurance (individuelle de biens et de personnes, vie) associés à chaque risque (standard, complexe) et les procédures de souscription
Analyse et suivi des flux	Maîtriser les processus de comptabilité analytique. Être en capacité d'analyser les données financières et comptables pour expliquer et exploiter les résultats financiers. Être capable de comprendre et suivre les flux techniques, de les justifier et d'en faire le reporting.
Comptabilité assurance	Connaître et maîtriser l'ensemble des techniques et outils comptables et fiscaux (IFRS, normes de consommation, technique comptable FGAAP, etc.).
Conception et tarification produit	Maîtriser la conception et tarification d'un produit, permettant d'assurer sa rentabilité (segmentation de la gamme de produits, détermination des garanties, des conditions générales des contrats et des grilles de tarification...).
Gestion de la vie du contrat	Savoir gérer les différents contrats d'assurance, à chaque étape de la vie du contrat, de la souscription à la résiliation Savoir détecter les fraudes et remonter les alertes Savoir mettre en application dans son activité quotidienne le dispositif de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.
Gestion et indemnisation des sinistres corporels	Savoir gérer tout type de sinistres corporels Connaître les procédures d'indemnisation et savoir guider l'assuré à chaque étape.
Gestion et indemnisation des sinistres matériels	Savoir gérer tout type de sinistre matériels Connaître les procédures d'indemnisation et savoir guider l'assuré à chaque étape.
Mécanismes d'atténuation des risques	Connaître les mécanismes d'atténuation des risques et de réassurance.
Méthode et outils actuariels	Connaître et savoir utiliser les techniques et outils actuariels pour être en mesure de contrôler et piloter les résultats de l'entreprise, participer au suivi du portefeuille, au calcul des fonds propres et besoins de capitaux réglementaires et des provisions.
Processus de provisionnement technique	Connaître les processus de provisionnement technique et être capable de les mettre en application dans son activité au quotidien.
Reporting institutionnel	Connaître et savoir mettre en application les techniques / processus de reporting (ACPR, financier, etc.). Être capable, dans le cadre du reporting, de comprendre les répercussions des informations récoltées sur le coût du capital. Le cas échéant, savoir contrôler les risques pesant sur le capital.
Suivi des mandats et comptabilité des actifs	Connaître et suivre les contrats de mandats et investissement, et en maîtriser la gestion Connaître et maîtriser les techniques et outils de comptabilité des actifs et placements (performance financière, suivi des risques et de la maturation, etc.)



COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES CŒUR DE MÉTIER



FAMILLE AUDIT ET QUALITÉ

COMPÉTENCE	DÉFINITION
Application et pilotage des dispositifs du SMQ	Être capable de définir et de déployer le Système de Management de la Qualité, puis le piloter et en promouvoir la méthode auprès des opérationnels.
Connaissance du CRIPP (Cadre de Référence International des Pratiques Professionnelles)	Connaître le CRIPP et respecter ses exigences dans le cadre de la planification et de la réalisation d'une mission d'audit interne.
Culture de la satisfaction client	Diffuser en interne une culture de la satisfaction client (notamment auprès des managers) afin que, par l'action de tous, la promesse client soit tenue et ainsi que la satisfaction et la fidélisation client augmente. Promouvoir les bons gestes des opérationnels qui permettent d'améliorer la qualité du service client.
Elaboration du plan d'audit	Savoir élaborer le plan d'audit annuel.
Optimisation de l'expérience client	Maîtriser les parcours clients sur l'intégralité des produits et services de son périmètre afin d'analyser les écarts éventuels entre l'expérience souhaitée et l'expérience vécue par le client. À partir de cette analyse, en dégager des axes d'amélioration.
Pilotage de missions d'Audit	Piloter les missions d'Audit de bout en bout (cadrage, élaboration du plan d'intervention...) et assurer le suivi et la mise en œuvre des missions et des plans d'actions correctifs initiés par les entités auditées.
Pilotage d'indicateurs et d'outils de mesure de la qualité et de la satisfaction client	Construire / analyser les indicateurs et outils de mesure de la qualité et de la satisfaction client, en analyser les résultats, et alerter ses interlocuteurs si nécessaire.
Référentiels de contrôle interne	Intégrer les connaissances relatives aux normes, principes, dispositifs, composantes et finalités du contrôle interne.
Techniques d'Audit	Maîtriser les techniques, méthodes et processus d'Audit, formuler des conclusions en qualifiant des plans d'action et faire respecter les règles d'éthique et de déontologie dans le Groupe.



COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES CŒUR DE MÉTIER



FAMILLE BANQUE DE DÉTAIL (1/2)

COMPÉTENCE	DÉFINITION
Argent au quotidien	Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ouverture de compte et les moyens de paiement. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.
Assurance individuelle de biens et de personnes	Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de la gamme de produits ou services d'assurance individuelle de biens et de personnes, leurs caractéristiques et leur processus de gestion. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.
Assurance vie	Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de la gamme de produits ou services d'assurance vie et prévoyance. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.
Contentieux	Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de l'offre et des modalités de traitement des dossiers Contentieux et Pré-Contentieux. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.
Crédit à la consommation	Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de l'offre Crédit consommation. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.
Crédit immobilier	Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de la gamme et des produits de l'offre Crédit immobilier. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.
Divorce et séparation	Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de l'offre et des modalités de traitement des dossiers de divorce et séparation. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.
Epargne	Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de la gamme de produits d'épargne. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.
Fiscalité produit financier	Disposer de connaissances et compétences techniques nécessaires pour traiter toutes les informations économiques et financières afin de satisfaire aux obligations fiscales. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.
Majeurs protégés	Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de l'offre et des modalités de traitement des dossiers majeurs protégés. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.





FAMILLE BANQUE DE DÉTAIL (2/2)

COMPÉTENCE	DÉFINITION
Marché Particulier	Connaître les spécificités de la clientèle Particulier. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client sur les produits dédiés.
Marché Patrimonial	Connaître les spécificités de la clientèle Patrimonial. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client sur les produits dédiés.
Marché Professionnels	Connaître les spécificités de la clientèle Professionnels. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client sur les produits dédiés.
Opérations juridiques et activités fiscales	Disposer de connaissances et compétences techniques en matière de procédures civiles d'exécution (opposition administrative, avis à tiers détenteur...), droit de communication (demandes d'informations sur les clients, délais réglementaires, facturation) et réquisition (vision des mouvements monétaires). Disposer de connaissances et compétences techniques pour assurer le traitement des activités fiscales pouvant impacter La Banque Postale (Gestion des rejets FICOPA, Loi Eckert, FATCA) et les clients (traitement de la mise en place et des modifications d'options fiscales).
Produits non bancaires	Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de la gamme de produits ou services non bancaires (ex : La Poste Mobile, télésurveillance, etc.). Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.
Réclamations (SAV)	Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de l'offre et des modalités de traitement des dossiers de Réclamations (SAV). Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.
Recouvrement	Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de l'offre et des modalités de traitement des dossiers de recouvrement. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.
Retraite	Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble des produits ou services dédiés aux retraités ou futurs retraités. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.
Services Courrier Colis	Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de la gamme de produits Services Courriers Colis. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.
Services publics (administratifs)	Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de la gamme de produits Services Publics. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.
Succession	Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de l'offre et des modalités de traitement des dossiers de succession. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.
Surendettement	Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de l'offre et des modalités de traitement des dossiers de Surendettement. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.
Valeurs mobilières	Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de la gamme de produits de valeurs mobilières. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.



COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES CŒUR DE MÉTIER



FAMILLE BANQUE DES ENTREPRISES (1/2)

COMPÉTENCE	DÉFINITION
Analyse financière PMO	Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble des méthodes d'analyse et d'ingénierie financières du domaine personne morale afin d'évaluer leur santé financière. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.
Assurance	Connaître les spécificités du marché et les produits d'assurance. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client sur les produits dédiés.
Crédits spécialisés	Connaître les spécificités du crédit-bail, de l'affacturage, des cautions, des garanties. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client sur les produits dédiés.
Crédits standardisés	Connaître les spécificités des crédits court, moyen et long termes. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client sur les produits dédiés.
Crédits sur mesure	Connaître les spécificités du financement de projets, d'actifs, d'immobilier. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client sur les produits dédiés.
Flux, monétique	Connaître les spécificités des différents canaux de gestion des flux sur l'ensemble des supports (cartes, chèquiers, prélèvements, virements...) Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client sur les produits dédiés.
Marché associations et mutuelles	Connaître les spécificités du marché des Associations. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client sur les produits dédiés.
Marché collectivités locales	Connaître les spécificités du marché des collectivités locales. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client sur les produits dédiés.
Marché entreprises	Connaître les spécificités du marché des Entreprises. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client sur les produits dédiés.
Marché habitat social et EPL	Connaître les spécificités du marché habitat social et EPL. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client sur les produits dédiés.
Marché professionnels (artico, professions libérales, franchises)	Connaître les spécificités du marché des artisans, commerçants, professions libérales, franchises. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client sur les produits dédiés.



COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES CŒUR DE MÉTIER



FAMILLE BANQUE DES ENTREPRISES (2/2)

COMPÉTENCE	DÉFINITION
Marché santé, économie mixte	Connaître les spécificités des marchés santé et économie mixte. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client sur les produits dédiés.
Placements	Connaître les spécificités des produits de placement. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client sur les produits dédiés.
Présence institutionnelle (lobbying)	Faire valoir ses propres intérêts auprès de décideurs publics ou autres en s'appuyant sur ses capacités d'influence et de pression.
Recouvrement commercial PMO	Connaître les spécificités de l'affacturage. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client sur les produits dédiés.



COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES CŒUR DE MÉTIER



FAMILLE COLLECTE SERVICES DE PROXIMITÉ DISTRIBUTION

COMPÉTENCE	DÉFINITION
Connaissance de la géographie locale	Se repérer dans l'espace et utiliser les outils à sa disposition pour réaliser les tournées (bulletins d'itinéraires, Factéo...).
Connaissance des procédures, processus et méthodologies dédiées à son activité	Utiliser, appliquer, proposer et concevoir.
Connaissance des produits, des services et des engagements clients correspondants	Respecter les engagements clients et/ou proposer des produits.



COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES CŒUR DE MÉTIER



FAMILLE COMMUNICATION ET MARKETING

COMPÉTENCE	DÉFINITION
Communication commerciale	Valoriser les offres (services / produits) du Groupe selon les différents canaux de communication, soutenir le business de l'entreprise et animer une campagne commerciale.
Communication de crise	Savoir anticiper et identifier les crises, gérer leur communication en interne / externe ainsi que leur sortie dans le respect des processus définis.
Communication et relations institutionnelles	Savoir développer des relations avec les élus, les institutions et les parties prenantes externes, et réaliser une veille de l'écosystème politique, économique et social en appliquant les techniques d'influence.
Communication interne	Accompagner les transformations du Groupe en élaborant des outils et éléments de langage afin de mobiliser et susciter l'adhésion de l'ensemble des collaborateurs.
Gestion de la relation client (CRM)	Maîtriser les outils d'analyse de l'information client et les techniques permettant d'optimiser la relation qu'entretient la marque avec les clients, afin de les fidéliser.
Image de marque	Valoriser, appliquer et respecter les codes et identités de(s) marque(s) du Groupe, et maîtriser l'image de(s) marque(s) sur les différents supports médias de son périmètre.
Marketing digital	Connaître l'écosystème numérique et maîtriser l'ensemble des techniques marketing utilisées sur les supports et canaux digitaux (email marketing, publicité display, search engine marketing, content marketing, social / mobile marketing, Réseaux Sociaux, analyse web, codage...).
Mise en marché d'offres	Etre capable de lancer, animer et sécuriser des offres qui répondent aux besoins client, garantir leur faisabilité de mise en œuvre, animer le pilotage et la diffusion des offres auprès des parties prenantes et s'assurer de la bonne adaptation des approches en fonction des canaux et des cibles.
Parcours clients multicanaux	Concevoir des dispositifs de ciblage (client / prospects) et des parcours client permettant de faire vivre une expérience client en multicanal
Relations Presse	Savoir développer des relations avec les médias, afin de mieux cibler et déterminer les actions de communication les plus pertinentes et efficaces à mettre en place.
Segmentation client	Segmenter le marché en sous-ensembles de populations homogènes (clients / prospects) afin de mettre en œuvre des actions marketing ciblées et proposer des offres spécifiques et adaptées à chaque segment.
Stratégie et plan de communication	Maîtriser et sélectionner les supports, outils et process de communication / média (numérique, papier, visuel, audio, réseaux sociaux...) les plus adaptés à l'action de communication souhaitée et à la cible sur son périmètre, afin de formaliser des recommandations stratégiques et construire des plans de communication / médias.
Stratégie marketing	Savoir élaborer une stratégie marketing à moyen et long terme en évaluant les opportunités d'un marché, en définissant le positionnement des offres et en déterminant les axes de développement en fonction des canaux et des cibles.
Techniques de communication	Maîtriser les techniques de communication, de rédaction, de gestion éditoriale, de design et de scénarisation de messages sur différents supports de communication, afin de transmettre de l'information et du contenu et faire vivre une expérience au client au travers des messages diffusés.



COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES CŒUR DE MÉTIER



FAMILLE FINANCE

COMPÉTENCE	DÉFINITION
Comptabilité analytique	Maîtriser les règles, processus et méthodes de comptabilité analytique et les appliquer dans le respect de la réglementation en vigueur.
Comptabilité générale	Maîtriser les règles, normes (notamment les normes IFRS) et techniques de comptabilité.
Contrôle de gestion	Savoir élaborer/consolider un budget, suivre et optimiser les écarts et, le cas échéant, piloter les cycles de gestion annuels / pluriannuels (élaboration des budgets, reporting, analyse, suivi des estimés, etc.).
Fiscalité d'entreprise	Maîtriser les règles et normes fiscales, et produire des déclarations fiscales.
Gestion de trésorerie et d'investissement	Maîtriser et assurer la conformité des flux financiers, de trésorerie et/ou d'investissement, formuler des hypothèses, réaliser des prévisions et assurer la solvabilité de l'organisation.
Production comptable	Savoir produire les comptes et les consolider dans le respect de la réglementation en vigueur et des normes comptables (notamment IFRS).



COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES CŒUR DE MÉTIER



FAMILLE IMMOBILIER

COMPÉTENCE	DÉFINITION
Architecture et urbanisme	Savoir utiliser ses connaissances en architecture et urbanisme dans la mise en œuvre des politiques immobilières afin de répondre aux besoins de ses clients.
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.
Gestion de portefeuille locatif	Être capable d'effectuer la gestion locative courante d'un portefeuille de biens immobiliers (entretien, services aux occupants, relations bailleur, suivi des baux. . .) et d'optimiser le parc locatif en assurant la qualité de la relation client.
Maîtrise d'ouvrage	Savoir analyser le besoin client, assurer le montage et le suivi de la conception et de l'exécution de projets / programmes (suivi des coûts, planification, pilotage...) et coordonner l'ensemble des partenaires intervenants dans la réalisation du projet.
Techniques et stratégie immobilières	Savoir utiliser ses connaissances des standards et techniques immobiliers (techniques du bâtiment, travaux publics. . .) pour mettre en œuvre des politiques et des stratégies immobilières.



COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES CŒUR DE MÉTIER



FAMILLE MOYENS GÉNÉRAUX

COMPÉTENCE	DÉFINITION
Gestion administrative et logistique	Assurer la gestion administrative (congrés, absences dans le respect du droit du travail en vigueur) et effectuer les approvisionnements (fournitures. . .) en assurant le traitement des factures afférentes.
Gestion de l'information	Coordonner et faciliter la circulation et le partage de l'information sur différents canaux au sein de l'équipe dans le respect de la confidentialité.
Suivi budgétaire	Suivre l'avancement d'un budget (consommé, reste à faire...) et contribuer à sa réalisation le cas échéant.
Technique de bâtiment	Savoir utiliser ses connaissances en maintenance de bâtiments et fonctionnement d'équipements (électricité, climatisation, chauffage, serrures, Systèmes de Sécurité Incendie...).
Techniques de secrétariat	Maîtriser et mettre en œuvre l'ensemble des techniques de secrétariat (gestion du/des planning(s), organisation de réunions, prises de notes / suivi des actions, classement et archivage de dossiers...).
Analyse du contexte de production des documents physiques et numériques et des données	Analyser les organisations, les processus d'activité et les circuits documentaires. Identifier et catégoriser les documents et les données créées et reçues. Sélectionner les typologies documentaires en évaluant leur valeur primaire et secondaire. Savoir prendre en compte les obligations réglementaires et les risques du domaine étudié.
Records management	Maîtriser les principes de gestion des documents et des données engageants de l'entreprise pour optimiser la production documentaire, afin de contribuer à l'efficacité opérationnelle des organisations et à la sécurisation des activités. Définir le cycle de vie des documents, normaliser les métadonnées, modéliser la représentation de l'information et élaborer des procédures documentaires.
Analyse contextuelle, indexation et normalisation de l'information	Analyser un ensemble organique ou thématique d'informations pour en dégager les éléments clefs en vue d'en rédiger une synthèse exacte en se basant sur les normes professionnelles. Maîtriser les méthodes et les outils de l'indexation documentaire pour accéder efficacement à l'information. Concevoir des jeux de métadonnées et des instruments de recherche pertinents en fonction des besoins métier.
Administration des solutions de gestion documentaire	Organiser la conservation des documents physiques et numériques et des données pour garantir leur authenticité, leur intégrité et leur pérennité. Assurer l'accès maîtrisé aux documents et aux données et leur exploitation dans le respect de la réglementation. Analyser et corriger les anomalies. Enrichir les fonctionnalités et élargir le périmètre documentaire d'une solution.



COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES CŒUR DE MÉTIER



FAMILLE MANAGEMENT D'UNITÉS OPÉRATIONNELLES

COMPÉTENCE	DÉFINITION
<p>Connaissance des process bout en bout</p>	<p>Analyser le fonctionnement des processus, identifier les dysfonctionnements et mettre en œuvre les plans d'actions pour garantir le respect de l'engagement client (qualité, délais, etc...).</p>



COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES CŒUR DE MÉTIER



FAMILLE SYSTÈME D'EXCELLENCE

COMPÉTENCE	DÉFINITION
Connaissance et compréhension des process de son métier pour garantir la promesse client.	Capacité à connaître les enjeux, les objectifs qui constituent la promesse client. Capacité à connaître les différentes opérations à réaliser en lien avec cette promesse client.
Amélioration des processus dont elle/il a la responsabilité en prenant en compte la vision du postier, du client, et de l'entreprise	Capacité à observer le processus dans sa mise en œuvre sur le terrain, en lien avec une fine compréhension des besoins de ses clients et de ses fournisseurs. Capacité à agir sur les différentes opérations avec les parties prenantes en vue de rendre le processus performant et éliminer les gaspillages. Capacité à recourir aux experts en soutien de résolutions de problèmes.
Management du système d'excellence	Mettre en œuvre un management global et intégrateur de l'amélioration continue. Favoriser l'apprentissage et l'appropriation des procédures et standards au poste. Faire partager une vision de l'amélioration continue qui ait du sens pour chacun et développer ses équipiers par l'apprentissage de la résolution de problèmes. Créer les conditions pour aider celui qui réalise le service auprès des clients, pour bien faire du premier coup et apprendre de ses erreurs. Manager la transformation, définir et accompagner la mise en œuvre du contrat d'objectifs. Garantir la maîtrise du nominal en recherchant le juste équilibre des attentions entre le Client, le Postier et l'Entreprise.
Remise en question	Capacité à accueillir les problèmes constatés et partagés comme des opportunités, des sujets d'amélioration, accepter d'ouvrir et de partager des sujets par transparence, le droit de se tromper, la capacité à regarder là où les erreurs ont été réalisées



COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES CŒUR DE MÉTIER



FAMILLE TECHNIQUES D'ACHATS

COMPÉTENCE	DÉFINITION
Analyse fonctionnelle achats	Savoir guider les prescripteurs dans la formulation du besoin pour assurer un produit ou service au coût le plus juste (le juste nécessaire) Capacité à comprendre les enjeux et ambitions des prescripteurs, et contribuer à la définition du juste besoin et influencer le prescripteur en proposant des solutions adaptées
Analyse de la structure de coût achats	Savoir décomposer la structure économique du coût de conception d'un produit ou d'un service Savoir identifier les principaux postes et inducteurs de coût pour gagner en performance Etre capable de challenger les fournisseurs sur la conception d'un produit ou d'un service
Connaissance de marché et pilotage 360° du fournisseur	Etre en veille sur le marché et animer le panel fournisseurs de telle sorte à anticiper les évolutions et identifier les opportunités permettant d'augmenter la performance de l'achat dans la durée.
Elaboration et mise en œuvre d'une stratégie d'achats	Savoir traduire la politique de la filière ou du groupe, en termes d'actions à prioriser et à mener, pour atteindre les objectifs, tout en intégrant les évolutions du marché et les besoins actuels et futurs des prescripteurs.
Maitrise des processus achats	Etre garant du processus achat dans son intégralité : capacité à savoir rédiger des contrats et les utiliser. Maitriser l'ensemble des normes et règles juridiques liées aux achats pour garantir la conformité de l'acte d'achat Capacité à mettre en place des modes contractuels innovants
Maitrise du processus approvisionnement	Etre garant du processus approvisionnement dans son intégralité : capacité à connaître, décliner le processus d'approvisionnements et garantir le respect de la politique approvisionnement. Savoir conseiller l'ensemble des parties prenantes pour une optimisation de la performance globale
Maitrise des achats responsables RSE	Maitriser les concepts associés aux achats responsables, comprendre les enjeux, risques et opportunités. Mettre en œuvre les bons leviers pour garantir une performance RSE optimale dans le respect de la réglementation et de l'éthique
Maitrise de la conformité achats	Maitriser les concepts associés à la conformité, comprendre les enjeux, risques (notamment en matière de sûreté, sécurité, corruption, notions de Compliance) et opportunités. Mettre en œuvre les bons leviers pour s'assurer du respect des politiques de conformité dans l'ensemble des processus de la filière.
Management de contrat achat	Maitriser l'ensemble des clauses / pénalités, optimiser le cycle de vie d'un contrat en coopération avec les clients (maitrise des risques et optimisation financière)
Négociation achat	Conduire une négociation dans un objectif de résultat, en sachant adapter ma posture selon les enjeux associés. Savoir élaborer différents scénarios pour rester sur la ligne définie
Stratégies d'achats / d'approvisionnements	Savoir élaborer des stratégies d'achats / d'approvisionnements (Make or Buy, partenariats...).
Suivi des approvisionnements	Suivre et contrôler le circuit des approvisionnements et assurer le suivi des litiges et des pénalités le cas échéant.
Veille et analyse marché partenaires / fournisseurs	Etre capable de réaliser une veille et une analyse des marchés fournisseurs qui répondent aux enjeux de l'entreprise, de développer des réseaux et activer des techniques de sourcing pour identifier les partenaires / fournisseurs potentiels sur son domaine d'intervention.



COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES CŒUR DE MÉTIER



FAMILLE TECHNIQUES RH

COMPÉTENCE	DÉFINITION
Accompagnement	Savoir utiliser les techniques et outils nécessaires à l'accompagnement individuel, personnalisé et/ ou collectif (conduite d'entretiens, atelier, etc.) sur les dimensions sociales ou professionnelles.
Conception de solutions d'apprentissage	Être capable d'élaborer et d'animer des dispositifs adaptés au besoin de développement de compétences : solutions d'apprentissage, méthodes pédagogiques...
Contrôle de gestion sociale	Analyser, piloter et optimiser les charges RH notamment les différentes composantes du coût du travail : effectifs, masse salariale, absentéisme, structures, formation...
Évaluation et reconnaissance	Savoir utiliser / concevoir des dispositifs d'évaluation de la performance / des compétences (people review, etc...) et de reconnaissance de l'engagement des collaborateurs (financiers et non financiers).
GPEC	Anticiper l'évolution quantitative et qualitative des différentes formes d'emplois, des effectifs, des métiers et des compétences et mettre en place des plans d'actions pour accompagner les transformations de l'entreprise.
Recrutement	Savoir utiliser les différents outils et techniques de sourcing, de conduite d'entretiens et de recrutement de candidats en interne (mobilité) ou en externe afin de sélectionner les meilleurs profils sur un poste donné.
Règles & outils de gestion administrative / GTA	Savoir utiliser ses connaissances des règles de gestion administrative (absences, congés, etc.).
Règles & outils de paie	Savoir utiliser ses connaissances des règles de paie et les outils associés.
Stratégie de relations sociales	Concevoir la stratégie de dialogue social et/ou piloter la relation avec les instances représentatives du personnel en conformité avec la réglementation au bénéfice des parties prenantes.



COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES CŒUR DE MÉTIER



FAMILLE TECHNIQUES SI (1/4)

COMPÉTENCE	DÉFINITION
Accompagnement de l'utilisateur sur l'utilisation des matériels et des applications	Savoir accompagner l'utilisateur sur l'utilisation des matériels et des applications (modes opératoires, Help Desk...).
Actions d'animation, de communication et d'accompagnement	Connaître les règles de communication interne et de conduite de réunion (Comité de pilotage, Comité de projet...)
Business Case / Business Plan	Connaître les méthodes d'élaboration et savoir construire un business case/plan. Garantir la justification économique d'un projet ou d'un plan stratégique.
Cartographie, principes et composants de l'architecture fonctionnelle et applicative	Maîtriser la cartographie, les principes et composants de l'architecture fonctionnelle et applicative : - Cartographies : fonctionnelles, applicatives, de flux, de référentiel et d'utilisateurs - Couverture fonctionnelle d'un domaine Métier et des éléments communs aux autres domaines - Référentiels de données et applications partagées par plusieurs domaines
Cartographie, principes et composants de l'architecture technique et de production	Maîtriser les cartographies, principes et composants de l'architecture technique et de production : - Cartographie réseaux, impression, services de messagerie, bus applicatif... - Architecture de partage, serveurs et outils distribués, implémentation CCU et RSE - SI internes/externes et cartographies des déploiements des services sur le Cloud - Référentiels d'entreprise - Urbanisation à l'échelle de l'entreprise, vision globale - Coexistence des processus internes et de l'outsourcing (BPO, ITO)
Conception et promotion d'une solution conforme aux demandes du client	Construire le volet technique de l'offre de services et expliquer au client les choix effectués.
Contraintes légales et aspects juridiques liés à la sécurité	Connaître et appliquer la charte d'utilisation en matière de sécurité informatique, CNIL, archivage légal de documents, externalisation des données, respecter le RGPD, la réglementation autour des données...
Coût de possession d'une solution informatique	Évaluer le coût de possession de l'architecture : impacts financiers et patrimoniaux (Citrix versus architecture Web...).
Digital et robotique	Réaliser une veille, concevoir, réaliser, tester, déployer et faire la maintenance de solutions digitales (terminaux mobiles, capteurs, objets connectés, IOT, robotique, SI Industriels, services Cloud, réseaux sociaux, solutions de paiement...). Savoir collaborer et animer les acteurs numériques et domotiques (Industriels, Écoles, Universités, Régions...)





FAMILLE TECHNIQUES SI (2/4)

COMPÉTENCE	DÉFINITION
Environnement technologique, Equipements réseaux, Systèmes d'exploitation, Automates et Solutions de mobilité	Connaître les environnements technologiques, équipements et solutions suivants : - Architecture des ordinateurs, cartes mères, périphériques . . . - Equipements réseaux (Autocommutateur, WAN, LAN . . .), - Matériels et systèmes d'exploitation grands systèmes (Serveurs centralisés (MVS/ZOS, AS400, fermes de serveurs Unix / Microsoft . . .), - Matériels et systèmes d'exploitation systèmes intermédiaires (Serveurs de UNIX et NT d'impression, serveurs de fichiers . . .), - Matériels liés à la télé surveillance et à la vidéo surveillance . . .), - Matériels et systèmes d'exploitation des postes de travail et de leurs périphériques (PC/Windows, PC Linux, imprimantes, flashers . . .), - Matériels et systèmes d'exploitation des automates (Distributeur timbres, TPE, GAB, automates de réception des chèques . . .), - Matériels, systèmes d'exploitation et solutions de mobilité (cartes 3G, smartphones, IOS, Android, tablettes . . .)
Évaluation des processus du SI et proposition d'amélioration	Diagnostiquer et auditer les processus SI afin de les adapter au contexte. Lancer et piloter un projet, mettre en production et superviser des applications.
Gestion de la crise due à un incident et/ou à un problème	
Gestion de la livraison des services	Maîtriser l'enregistrement et le suivi des données de fiabilité. Gérer l'escalade, les recommandations, la maintenance des outils de contrôle...
Gestion des changements techniques et fonctionnels	Réaliser un diagnostic et mesurer les impacts des changements.
Gestion des incidents et des problèmes	Identifier et qualifier les incidents et les problèmes. Maîtriser la méthode ITIL / GDI. Gérer la résolution des incidents (Priorisation/arbitrage, mobilisation des moyens et compétences nécessaires, escalade, activation mode dégradé. . .). Réaliser un rapport sur les incidents et les problèmes dans le cadre des processus et contrats définis.
Gestion des situations de tension organisationnelle ou humaine	
Gestion et partage de la documentation	Respecter les normes, standards et outils de gestion documentaire. Mettre à jour les Référentiels documentaires, documentation des projets, GED, WIKI..
Innovation technologique	Identifier, créer et prototyper des nouveaux concepts et idées, produits ou services porteurs de valeur pour l'Entreprise notamment à travers une veille et la réalisation de pilotes en lien avec les clients et les opérationnels. Synergie, développement Agile, collaboration et animation avec les éco-systèmes numériques (Open Innovation, French Tech, Start Up . . .)
Méthodes et outils de conduite de projet	
Méthodes et outils de gestion de configuration	
Méthodes et outils de gestion de parc	
Méthodes et outils de simulation de charge	Maîtriser les méthodes et outils de conception, de développement et de production.
Méthodes et outils de test et de recette	
Méthodes et outils d'innovation (créativité, design et ergonomie...)	Maîtriser les méthodes et outils d'innovation : TRIZ, Evidencing, Parcours utilisateur, Scenario d'usage, Wireframe...
Méthodes et outils d'intégration de logiciels	



COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES CŒUR DE MÉTIER



FAMILLE TECHNIQUES SI (3/4)

COMPÉTENCE	DÉFINITION
Méthodes et outils standards de conception et de modélisation	Savoir formaliser les étapes préliminaires du développement d'un système d'information afin de rendre ce développement plus fidèle aux besoins du client
Méthodes et principes de mise en production	Connaître les Normes et Standards Informatiques Internes (SNI), les méthodes, principes, contraintes de mise en production et d'exploitation ainsi que les méthodes suivant un processus itératif (méthode agile, devops) ou cycle en V...
Méthodes, outils et langages de développement	<p>Maîtriser les méthodes, outils et langages de développement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Langages de programmation ou de scripting (SQL, JAVA, .NET...) - Langages nouvelle génération (Scala, Groovy, Go, ...) et interfaces (API, Services, IOT, objets connectés. . .) - Cadre d'utilisation technique, performance, sécurité. . . <p>Afin de réaliser le paramétrage de progiciels (CRM...) et/ou Cloud (HR Access...) et/ou d'ERP (SAP...)</p> <p>Maîtriser et utiliser : Langages de programmation, Langages de base de données, Outils de gestion de base de données, Outils d'analyse, Outils de Big Data</p>
Organisation, principes et processus de traitement des incidents, des problèmes et des changements	Concevoir et mettre en place l'organisation et les processus.
Outils d'aide à l'exploitation	<p>Maîtriser les outils suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Outils d'ordonnancement et outils de surveillance - Outils de supervision et métrologie - Outils de Reporting - Méthodes et outils liés à la télé administration et à la télédistribution
Outils de gestion de bases de données	
Outils de gestion des incidents, des problèmes ou des changements et des supports	<p>Connaître les principes, procédures et outils de gestion des incidents et/ou problèmes et des changements . . .</p> <p>Enregistrer les demandes d'assistance et remettre au client un numéro de demande.</p>
Pilotage des activités	Maîtriser la gestion des flux et des volumes d'activité en fonction des ressources matérielles et humaines disponibles, capacity planning...



FAMILLE **TECHNIQUES SI (4/4)**

COMPÉTENCE	DÉFINITION
Plan de transformation technique d'accompagnement du changement	Assurer le déploiement par fonction d'une application. Organiser un investissement progressif en matériel et logiciel au fur et à mesure du déploiement.
Procédures et outils du système qualité	Définir un Plan d'Assurance Qualité (PAQ)
Qualification du risque Métier associé à une solution	Savoir qualifier le risque métier d'une solution à travers : - PCA (Plan de continuité d'activité). - PRA (Plan de reprise d'activité). - Réversibilité des contrats
Référentiels de bonnes pratiques SI	Connaître les normes et standards d'urbanisme, de développement durable et les référentiels de bonnes pratiques SI (COBIT, CMMI, ITIL, VALIT, SOXIT, TOGAF, eSCM...)
Référentiels techniques et leur cadre d'utilisation	Connaître les référentiels de production (serveurs, baies de stockage, logiciels d'ordonnancement...) et de configuration (équipement matériel et logiciel des machines serveurs et clientes...)
Standards d'accessibilité	Maîtriser les standards d'accessibilité : XHTML/CSS2, normes ADAE...
Stratégie et gouvernance SI	Définir et aligner la stratégie de gouvernance du SI en l'intégrant dans la stratégie de gouvernance de l'entreprise. Adapter la stratégie de gouvernance du SI en tenant compte des nouveaux événements majeurs issus des domaines juridiques, économiques, politiques, commerciaux, technologiques ou environnementaux.
Technologies et solutions de l'architecture fonctionnelle et applicative	Connaître les principes de construction et de fonctionnement du SI et de ses composants (Progiciels, N-tiers, ERP, système décisionnel, architecture multi canal...) et les solutions CRM, éditive, archivage, front de vente. . .
Technologies et solutions de l'architecture technique et de production	Connaître les technologies et solutions suivantes : - Solutions de développement logiciel (plateforme IDE Eclipse, intégration continue...) - Solutions du Décisionnel (Powercenter, BOXI, BI,...) et du domaine digital (Big Data) - Interfaces (ETL, API, Exposition de Services, temps réel...) - Réseaux, impression, services de messagerie, bus applicatif... - Solutions d'infrastructures (socles scalables et performants, cloud management) - Solutions réseaux (DSL, ATM, RNIS, 3G, offres opérateurs télécom...) - Solutions de bases de données et d'échange de données (structurées et non structurées) Concevoir, créer et déployer les infrastructures Big Data - Solutions d'archivage et de stockage (SAN, NAS, Baie et Interco...) - Solutions de déploiement, d'ordonnancement et de supervision - Solutions de virtualisation et d'automatisation (Cloud computing, SaaS, PaaS, IaaS.)
Valorisation et exploitation de l'information	- Reconnaître le potentiel stratégique et la valeur de l'information. Comprendre la transformation numérique induite dans le modèle d'affaires de l'entreprise ainsi que l'usage que les utilisateurs en font (nouveaux concepts, idées, produits et services). - Développer de manière agile et exploiter l'information pour améliorer la prise de décision et la gestion en temps réel via des systèmes permettant la veille, la réactivité, l'anticipation, l'assimilation et la création de valeur. Développer des synergies, collaborer et animer des éco-systèmes numériques (Open Data, relations Filiales, Communautés Postales...)



COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES CŒUR DE MÉTIER



FAMILLE CYBER (1/2)

COMPÉTENCE	DÉFINITION
Stratégie cybersécurité	Définir une stratégie officielle permettant d'assurer la sécurité des systèmes et des données informatiques vis-à-vis de menaces extérieures ou intérieures et la rendre applicable via la déclinaison en plans d'actions.
Compréhension des menaces cybersécurité	Être capable de d'identifier, analyser et anticiper les cybermenaces susceptibles de mettre en péril les intérêts de l'organisation et/ou des partenaires (ex : groupe d'attaquants, menace étatique, etc.)
État de l'art cybersécurité	Avoir une connaissance à 360 degrés, en permanence mise à jour, des principes fondateurs de la cybersécurité : risques cyber, menace, techniques d'attaque, organisation de la sécurité, normes en vigueur, corpus documentaire.
Politiques de cybersécurité	Créer, intégrer et appliquer des politiques qui répondent aux objectifs de sécurité de l'organisation. Maîtriser le corpus documentaire cybersécurité existant.
Gestion des risques cyber et Système de Management de la Sécurité de l'Information (SMSI)	Maîtriser les principes, méthodes et outils d'évaluation et l'atténuation des risques (méthode Marion MEHARI, EBIOS...), y compris l'évaluation des défaillances et de leurs conséquences. Mettre en place un système de management basé sur une approche du risque lié à l'activité, visant à établir, mettre en œuvre, exploiter, surveiller, réexaminer, tenir à jour et améliorer la sécurité de l'information.
Gestion de crise cyber	Elaborer, mettre à l'essai et mettre en œuvre les plans permettant à l'entreprise de se préparer et de faire face à la survenance d'une crise cyber (ex : rôles et responsabilités, organisation d'exercices de crise, pilotage effectif de crise cyber, etc.)
Vulnérabilités des environnements	Maîtriser les principes, méthodes et outils d'évaluation des vulnérabilités et identifier les contre-mesures appropriées
Techniques d'attaque et d'intrusion	Maîtriser les techniques employées par les attaquants pour compromettre un Système d'Information (ex : phishing via les réseaux sociaux, exploitation d'une vulnérabilité de l'OWASP), à toutes les étapes de la kill chain (reconnaissance, intrusion, exploitation, augmentation de privilèges, mouvement latéral, persistance, exfiltration, etc.)
Sécurité des systèmes d'exploitation	Maîtriser la sécurité des systèmes d'exploitation (poste de travail, serveur, mobile) connus sur le marché (Windows, Linux, iOS, Android, etc.) : méthodes de durcissement, connaissance des outils de sécurité natifs, connaissance des principales attaques.
Sécurité des réseaux et protocoles	Mettre en place, maintenir et améliorer les pratiques établies en matière de sécurité des réseaux (ex : NIPS, anti-malware, restriction/empêchement dispositifs externes, filtres anti-spam) et des protocoles. Maîtriser des outils d'analyse de réseau pour identifier les vulnérabilités (ex : fuzzing, nmap, etc.). Reconnaître et interpréter une activité réseau malveillante dans le trafic. Maîtriser l'utilisation d'analyseurs de protocoles. Maîtriser la configuration et l'utilisation des composants de protection des réseaux (par exemple, pare-feu, VPN, systèmes de détection des intrusions dans les réseaux)





FAMILLE CYBER (2/2)

COMPÉTENCE	DÉFINITION
Sécurité dans les projets	Être capable d'accompagner des projets de bout en bout sur les problématiques cyber : qualifier en amont les enjeux de cybersécurité du projet, définir l'accompagnement adapté et le partager aux parties prenantes. Réaliser des analyses de risques et proposer le plan de remédiation priorisé associé ainsi que les risques résiduels correspondants. Accompagner les projets d'externalisation via la formalisation d'annexes sécurité dans les contrats. Piloter la recette sécurité du projet en amont du Go Live projet
Sécurité des architectures	Concevoir des architectures de sécurité qui répondent aux besoins fonctionnels et techniques exprimés par les projets, en respectant le modèle d'architecture de l'entreprise et la PSSI. Supporter les équipes de conception et intégration des solutions jusqu'à la mise en œuvre. Contribuer aux analyses de risques. Partager ses connaissances pour la rédaction de politiques
Techniques de tests d'intrusion	Connaitre et mettre en application les techniques de tests d'intrusion (ex : scan de ports, injection SQL, etc.) sur différents types de systèmes (application web, client lourd, Active Directory, etc.) en conditions variées (boite blanche, boite grise, boite noire). Savoir utiliser les outils permettant de faciliter l'exécution de tests d'intrusion (ex : machine Kali Linux). Savoir restituer les résultats dans un rapport contenant une approche par les risques et des mesures de remédiation pour les couvrir.
Rétro-ingénierie de malwares	Maîtriser les différentes techniques de rétro-ingénierie sur les malwares pour comprendre leur fonctionnement et contribuer à la réponse à incidents : analyse statique de binaires (désassemblage, décompilation, etc.), analyse dynamique de binaires (ex : dump de processus, etc.)
Investigation cyber	Maîtriser les techniques et la démarche opérationnelle d'une investigation cyber au service de la détection ou de la réponse à incidents, permettant de mettre en évidence des preuves d'une attaque cyber en cours ou passée (analyse post-mortem, analyse de flux réseaux, analyse de journaux). S'assurer du respect du cadre légal, ainsi que de l'intégrité et la confidentialité des données à chaque investigation
Exploitation des sources ouvertes de manière sécurisée	Etre en capacité d'exploiter des sources ouvertes (Dark Web, etc.) de manière sécurisée et en respectant le cadre légal
Sécurité applicative	Maîtriser les techniques de sécurisation des applications : gestion des identités et des habilitations, sécurité dans les développements, chiffrement des données pendant l'échange et au stockage, gestion des certificats



COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES CŒUR DE MÉTIER



FAMILLE TRAITEMENT

COMPÉTENCE	DÉFINITION
Études et organisation logistiques	Mettre en place, analyser et challenger une organisation logistique pour optimiser le traitement des flux. Planifier des opérations logistiques.
Maintenance de matériel	Connaitre et entretenir le matériel lié à son activité. Savoir réaliser un diagnostic et mettre en place des actions de résolution de problème.
Mesure de la performance logistique et industrielle	Construire les indicateurs en s'appuyant sur les méthodes et outils de production au plus juste (Lean management) et alimenter un tableau de bord Supply Chain afin de mesurer la réalité de la performance. Participer aux projets d'amélioration en utilisant les méthodes d'amélioration industrielles et logistiques et les outils de communication interne. Exploiter les notices, rapports ou tous documents afin de garantir la qualité des process avec toutes les parties prenantes.
Organiser la production et gérer les flux de production	Avoir une connaissance approfondie des techniques de prévision de la production et de planification de la production à court/ moyen terme. Évaluer une charge de production, dimensionner les moyens à affecter (humains, infrastructures, outils). Effectuer la planification correspondante (charges/ ressources). Optimiser l'utilisation des moyens (humains, infrastructure, outils). Anticiper les pics de production et les goulots d'étranglement de production. Élaborer le programme de production à court/ moyen terme (semaine/ mois). Lisser la charge. Analyser l'historique de production (tableau de bord), faire un retour d'expérience en déduire les actions d'amélioration. Mener une réunion, un point de production, arbitrer les priorités de production. Utiliser les outils de planification de la production.



COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES



FAMILLE COMPORTEMENTALE SOCLE

COMPÉTENCE	DÉFINITION
Coopération et ouverture	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Être ouvert(e) d'esprit et curieux(se) au sein de son environnement</p>
Culture du changement et de l'innovation	<p>Encourager et accompagner le changement et les initiatives d'amélioration dans un environnement complexe et incertain.</p> <p>Expérimenter, tester, évaluer en s'appuyant sur de nouvelles méthodes, y compris numériques</p> <p>Comprendre et susciter l'innovation en remettant en question les usages et en osant être pionnier.</p> <p>Être 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</p>
Orientation client	<p>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.</p>
Orientation résultats	<p>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.</p> <p>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.</p>



COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES COMPORTEMENTALES



FAMILLE COMPORTEMENTALE

COMPÉTENCE	DÉFINITION
Adaptabilité	S'adapter aux évolutions et aux aléas des situations et de son environnement de travail dans les délais adéquats en faisant preuve de souplesse. Savoir gérer ses priorités en intégrant les événements imprévus, et adapter son comportement à la situation.
Analyse et discernement	Pouvoir apprécier, décomposer avec justesse et clairvoyance, une situation observée ou des faits vérifiés et distinguer les éléments marquants à partir du réel pour faciliter la prise de décision. Savoir faire preuve de remise en question, de sens critique, de mise en perspective et de jugement.
Autonomie	Savoir s'organiser dans son travail individuel et au sein d'un collectif, agir en toute responsabilité et faire preuve d'initiative sur son périmètre d'activités et sur les outils collaboratifs. Réagir rapidement à des situations en cherchant des solutions et savoir remonter les alertes si besoin. Assumer ses décisions et ses actions tout en tenant compte de son environnement.
Conviction et influence	Savoir structurer son argumentation et adapter sa posture à son interlocuteur afin qu'il comprenne et s'approprie les idées en utilisant toutes les techniques de communication (orale, écrites, non verbales, numériques). Savoir mettre en mouvement ses interlocuteurs internes et externes (collaborateurs, collègues, clients) en faisant évoluer son discours et sa posture en fonction de ses objectifs et des retours de son interlocuteur.
Engagement	Se sentir porteur(se) de l'image du Groupe et adopter une attitude active et positive envers l'entreprise dans la réalisation des missions confiées. Afficher la volonté d'atteindre des objectifs individuels et collectifs à travers une posture constructive.
Hauteur de vue et prise de recul	Savoir considérer une situation de façon détachée, en appréhendant ses enjeux et objectifs de manière à cerner la situation dans sa globalité et la projeter dans l'avenir. Mettre en place des modes de fonctionnement propices à l'autoréflexion et la prise de conscience afin d'envisager de nouvelles manières d'aborder un sujet ou de réorienter ses réflexions.
Maîtrise de soi	Identifier et comprendre ses émotions ainsi que leur influence. Savoir les contrôler et les gérer de façon réfléchie et appropriée dans différentes circonstances (y compris en situation de tension, d'urgence ponctuelle ou conflictuelle), pour maintenir son efficacité au service des objectifs de l'entreprise. Décoder les signaux sociaux (verbaux et non verbaux) et comprendre les émotions des autres pour communiquer et nouer des relations durables
Orientation stratégique	Comprendre les enjeux de son environnement et les impacts opérationnels au long terme de la stratégie de l'entreprise dans son quotidien. Savoir l'expliquer, lui donner du sens et l'intégrer dans son activité pour accroître la performance globale de l'entreprise. Être capable de définir des priorités à court et moyen terme, de les mettre en perspective et de les hiérarchiser en intégrant les éléments stratégiques de l'entreprise.



COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES MANAGÉRIALES



FAMILLE MANAGÉRIALE

COMPÉTENCE	DÉFINITION
Conduite d'équipe	Savoir porter une vision, faire preuve de leadership et mobiliser un collectif vers l'atteinte d'objectifs individuels et collectifs. Définir les objectifs individuels de façon personnalisée de manière à développer la motivation et favoriser le dépassement de soi. Définir les responsabilités individuelles et collectives et donner du sens aux actions de ses équipes en se fondant sur sa compréhension des moteurs individuels. Piloter le travail des équipes au quotidien, sur un même site ou à distance, en donnant une cohérence d'ensemble aux actions. Savoir gérer la complexité et s'adapter aux évolutions de l'environnement dans son mode de management et de pilotage des équipes. Animer l'intelligence collective en valorisant l'engagement de chacun dans la réussite de l'équipe, la coopération et le soutien aux autres. Valoriser les dépassements individuels et collectifs
Développement des femmes et des hommes	Apporter un soutien structuré et régulier au développement de l'autonomie, de la responsabilisation, en favorisant la réflexion de ses collaborateurs notamment dans la résolution des problèmes, et de la prise d'initiative. Adopter une posture d'écoute et de sincérité relationnelle afin d'identifier leurs motivations intrinsèques, leurs actions de progression possibles (nouvelle responsabilité, projets transverses, formation, training...) et le suivi à mettre en place. Révéler leur potentiel en encourageant les actions de développement pour chacun et en préservant la qualité de vie au travail. Valoriser les progrès accomplis.
Management à distance	Savoir manager à distance. Gérer des équipes en multi-sites. Mettre en place les modes d'organisation et de communication adaptés. Fédérer, favoriser la cohésion et permettre les échanges en s'appuyant sur les nouveaux usages digitaux. Développer et entretenir un climat de coopération et un sentiment d'appartenance. Mettre en place les conditions de la proximité relationnelle et de la confiance.





DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES GROUPE
CPC607
9 rue du Colonel Pierre Avia
75757 PARIS CEDEX 15