

Description du poste et des compétences

DESCRIPTION POSTE:

- Concaténer les indicateurs de pilotage et de risques opérationnels des UG du CES. En faire l'analyse comparative
- Suivre la bonne application des SLA et rendre compte
- Réaliser le pilotage financier du CES
- Traiter la gestion des réclamations inhérentes au CES
- Déployer dans les UG la démarche d'amélioration continue afin d'optimiser et sécuriser les processus

COMPETENCES:

- Maîtrise des processus
- Connaissance de l'offre bancaire
- Bureautique
- Gestion de projet
- Respect des procédures
- Animation
- Connaître l'ensemble des processus de traitement des opérations de son périmètre
- Connaître l'offre bancaire destinée à la clientèle concernée
- Maîtriser les outils bureautiques
- Connaître la gestion de projet et sa méthodologie
- Maîtriser les règles et procédures en vigueur, en particulier celles liées à la conformité, la lutte contre la fraude et le blanchiment, le contrôle interne, la surveillance permanente et la supervision formalisée
- Capacité d'animation et de coordination

2.2 Objectifs opérationnels

Pour vous aider à fixer les objectifs opérationnels, vous pouvez consulter la [page Intranet dédiée](#).

Objectifs Opérationnels (6 maximum)

Objectifs opérationnels

Participer à la sécurisation de la production en délivrant des services de qualité dans les délais

Préparation de l'entretien par le salarié(e)

33 reportings hebdos VD produits, 15 partagés à la filiale SGSN et 1 à la filiale SGB (soit 45% diffusé)
4/7 comités mensuels animés
100% des supports de comité mensuel SGSN produits et diffusés
3/4 (soit 75%) des supports de comité Oversight produits et diffusés dans les délais.

Détails de l'objectif

Début	01/01/2022	Date d'échéance	31/12/2022
Éléments de mesure	Mesures : 100% des KPI et reporting produits et diffusés dans les délais, 100% des supports de comité produits et diffusés.		

Objectifs opérationnels

Participer à la mise en œuvre du pilotage de la qualité, à son amélioration continue et à une communication efficiente avec les filiales

Préparation de l'entretien par le salarié(e)

Suivi du VI Trade: 2 réunions tenues avec la filiale SGSN
VD: Communication faite à l'encontre de la filiale concernat les demandes transmises après cut-off et impactant le temps de traitement, sur les demandes d'information complémentaires avec des retours tardifs, les dates de 1ère échéance dépassées sur les VIPER,
Suivi du backlog Trade: 3 réunions tenues avec la filiale SGSN: Un plan d'action de suivi du backlog Trade a permis de purger les tickets qui étaient à l'état "FO validation CCL" et d'aboutir à une suppression de masse.

Détails de l'objectif

Début	01/01/2022	Date d'échéance	31/12/2022
Éléments de mesure	Mesures : 100% des plans d'actions consolidés et suivis, 100% des tickets hors SLA relevant de son périmètre, analysés et ayant fait l'objet de plan d'actions. 0 incident de communication sur les incidents / événements impactant la qualité de service.		

Objectifs opérationnels

Accompagner les UG BO dans l'identification des extensions et améliorations possibles du catalogue de services, gérer un backlog des améliorations et des dysfonctionnements et coordonner sa mise en œuvre

Préparation de l'entretien par le salarié(e)

Fiche de suivi des virements traités hors Workflow sur les VD.

Mise en place d'un outil de publipostage pour l'envoi des mails de réparation des virements SICA et RTGS. A dupliquer sur les autres filiales

Détails de l'objectif

Début	01/01/2022	Date d'échéance	31/12/2022
Éléments de mesure	Mesures : Main courante mise en place Nombre d'améliorations du catalogue mis en place Nombre de dysfonctionnements récurrents corrigés		

Objectifs opérationnels

Participer la mise en œuvre et finalisation du catalogue de services et à son amélioration

Préparation de l'entretien par le salarié(e)

1 procédure de gestion des habilitations produite

1 guide de paramétrage des tableaux de bord JIRA produit et partagé aux collaborateurs

1 fiche de création et de suivi des matricules CES produit et partagé au ST support logistique, IT et projets

Détails de l'objectif

Début	01/01/2022	Date d'échéance	31/12/2022
Éléments de mesure	Mesures : procédures et modes opératoires de pilotage des activités produits.		

Objectifs opérationnels

Participer activement au succès du chantier sur "Les pratiques managériales" du CES

Préparation de l'entretien par le salarié(e)

Participation à la conception et diffusion des 4 versions du support du chantier sur "Les pratiques managériales"

Participation à 2/4 ateliers organisés dans le cadre du chantier

Détails de l'objectif

Début	01/01/2022	Date d'échéance	31/12/2022
Éléments de mesure	Mesures : 100% des inputs attendus fournis. Participation aux ateliers concernant le chantier		

2.3 Objectifs de développement comportemental professionnel

Pour vous aider à fixer les objectifs de développement comportemental professionnel, vous pouvez consulter le [guide des compétences Groupe](#).

Objectifs de développement comportemental professionnel (2 maximum)

Objectifs de développement comportemental professionnel

ESPRIT D'ÉQUIPE

Je mets mon énergie et mes talents au service du collectif

Je privilégie l'intérêt de mon équipe à mes propres résultats

Je partage mon expertise, mes priorités et mes idées avec mes collègues afin de trouver les meilleures solutions

Je soutiens mes collègues

Je partage mes contacts professionnels avec les autres

Préparation de l'entretien par le salarié(e)

Je participe aux différents points d'échange et coordination du groupe

Je partage aussi mes compétences et découvertes à l'équipe

Je suis disponible à toute sollicitation dans le cadre du travail

Détails de l'objectif

Eléments de mesure	Réactivité Partage de connaissance Ecoute active/ Echange Cohésion avec l'équipe Travail collaboratif	Axe - Compétence	1. Esprit d'équipe
--------------------	---	---------------------	--------------------

Objectifs de développement comportemental professionnel

Participer activement au succès du chantier sur les "Pratiques Managériales" du CES

- Participer aux différents ateliers d'avancement du chantier

- Fournir les inputs attendus au cas échéant

Préparation de l'entretien par le salarié(e)

Participation à la conception et diffusion des 4 versions du support du chantier sur "Les pratiques managériales"

Participation à 2/4 ateliers organisés dans le cadre du chantier

Détails de l'objectif

Eléments de mesure	Mesures : 100% des inputs attendus fournis. Participation aux ateliers concernant le chantier	Axe - Compétence	1. Esprit d'équipe
--------------------	--	---------------------	--------------------

2.4 Communication des objectifs au salarié(e)

Votre attestation vaut prise de connaissance des objectifs, sans valeur contractuelle.

☒ J'atteste avoir pris connaissance de mes objectifs pour l'année à venir et de mes obligations au regard de la « revue conduite et conformité ». La charge de travail et l'articulation vie privée/vie professionnelle ont également été abordées lors de l'entretien.

Entretien de fixation des objectifs

18/05/2022

2.5 Visa des objectifs par le manager

Vous devez viser les objectifs définis pour l'année à venir et transférer le formulaire au salarié(e).

☒ Je me suis assuré que le salarié(e) a pu prendre connaissance des objectifs fixés et ajouter des commentaires s'il le souhaite. La charge de travail et l'articulation vie privée/vie professionnelle ont été abordées et donneront lieu à des échanges réguliers sur l'année.

Entretien sur le parcours professionnel

Comment faire ?

Une mobilité fonctionnelle est-elle envisagée dans l'année à venir ?

Oui

Une mobilité géographique est-elle envisagée ?

Oui

Evolution professionnelle (géographique et fonctionnelle) envisagée à moyen/long terme (échange sur l'évolution du métier, sur les compétences à développer...)

Management organisationnel
Gestion de projet agile

Mention légale

Dans le cadre des processus d'évaluation professionnelle et d'entretien professionnel des salariés réalisés de manière dématérialisée via la présente application Successfactor, Société Générale est amenée à collecter des données à caractère personnel vous concernant, en qualité de responsable de traitement.

Les données collectées dans le cadre de l'évaluation professionnelle entrent en ligne de compte dans l'évolution et la gestion de votre carrière, notamment en termes de rémunération ou d'évolution d'emploi. L'entretien professionnel relève d'une obligation légale en France, conformément à l'article L6315-1 du Code du travail. Ces traitements sont nécessaires à l'exécution de votre contrat de travail et/ou relèvent d'une obligation légale à laquelle Société Générale est soumise.

Par ailleurs, si vous le souhaitez, vous avez également la possibilité d'insérer votre photographie, en vous référant au guide utilisateur disponible dans l'application. Vous avez la possibilité de modifier ce choix à tout moment.

Vos données personnelles sont destinées aux supérieurs hiérarchiques et services concernés du groupe Société Générale, à ses sous-traitants et prestataires, dans la limite nécessaire à l'accomplissement des tâches qui leur sont confiées, ainsi qu'aux tiers autorisés en vertu d'une disposition légale ou réglementaire.

Sauf dispositions législatives ou réglementaires contraires, les données collectées sont conservées uniquement pendant la durée nécessaire à la réalisation des finalités décrites ci-dessus, dans la limite des délais de prescription en vigueur.

Pour l'accomplissement desdites finalités, Société Générale peut être amenée à transférer vos données personnelles à ses entités, prestataires ainsi qu'à ses partenaires établis dans ou en dehors de l'Espace Économique Européen. Ces transferts de données interviennent dans des conditions et sous des garanties propres à assurer la protection de vos données personnelles (autorisation par l'autorité de protection des données, engagement contractuel avec les prestataires concernés et/ou Binding Corporate Rules du groupe Société Générale).

Société Générale prend les mesures physiques, techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la sécurité et la confidentialité des données personnelles, en vue notamment de les protéger contre toute perte, destruction accidentelle, altération, et accès non autorisés.

Vous disposez, dans les conditions prévues par la réglementation applicable, des droits suivants :

- accès aux données à caractère personnel collectées vous concernant ;
- rectification ou de mise à jour des données inexactes, incomplètes ou périmées ;
- effacement ;
- limitation ;
- opposition pour motifs légitimes ;
- portabilité pour les données que vous avez directement fournies à l'employeur ;

Pour l'exercice de ces droits, vous disposez d'une plate-forme digitale dédiée [\[https://apps.safe.socgen/myprivacyportal/\]](https://apps.safe.socgen/myprivacyportal/) ou d'une adresse mail [\[privacysupport@socgen.com\]](mailto:privacysupport@socgen.com) vous permettant d'adresser votre/vos demande(s). Pour toute question relative à la protection de vos données personnelles, vous pouvez vous adresser au Délégué à la Protection des Données de Société Générale à l'adresse sg-protection.donnees@socgen.com. Vous avez également la possibilité d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle en charge de la protection des données.