



LE MONDE DU TRAVAIL DANS LE SECTEUR POSTAL EN 2030

Groupe de travail Evolution du secteur postal

COMITE EUROPEEN DE DIALOGUE SOCIAL POUR LE SECTEUR POSTAL

PostEurop®



INPROCESS

L'ÉCOSYSTÈME



COMITE EUROPEEN DE DIALOGUE SOCIAL POUR LE SECTEUR POSTAL

PostEurop®



Union
européenne
POSTAL
SERVICES

CESI



INPROCESS

SUR LE TERRAIN



COMITE EUROPEEN DE DIALOGUE SOCIAL POUR LE SECTEUR POSTAL

PostEurop



UNI
global
europa
1992 L
1000000

CESI



INPROCESS



SUR LE
TERRAIN

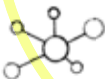
LE CONCIERGE



Promouvoir
l'environnement
local



Collectivités
locales



Réseau fiable
de collègues



Empathie

COMITE EUROPEEN DE DIALOGUE SOCIAL POUR LE SECTEUR POSTAL

PostEurop



UNI
POSTAL
EUROPE

CESI



INPROCESS

Après plusieurs années à travailler comme facteur dans une grande ville, j'ai décidé de revenir dans ma région natale pour profiter de ma famille et y retrouver mes racines. Pour ce faire, j'ai fait le choix de devenir concierge à plein temps pour La Poste. Ce qui me plaisait dans la distribution, c'était la dimension sociale, le fait de pouvoir entrer chez les gens et les aider...et pouvoir le faire encore aujourd'hui surpasse ce que je peux espérer d'un emploi, surtout dans un **quartier que je connais bien et dans lequel je me suis toujours senti chez moi**. Ici, tout le monde se connaît, le métier de concierge est donc motivant, surtout quand vous avez les compétences et les outils nécessaires. Pour expliquer brièvement mon travail, je **fournis des prestations sociales**. **J'aide les personnes âgées, je prends soin des enfants, j'oriente les clients, etc. Le fait de connaître par cœur la communauté dans laquelle je travaille facilite mes missions.**



MES COMPÉTENCES...

- **compétences humaines**: être en mesure d'aider les clients et de leur fournir ce dont ils ont besoin
- **compétences relationnelles**: être capable de communiquer avec empathie auprès des clients et des professionnels (p. ex. dans le domaine de la santé)
- **connaissances élémentaires en soins de santé** pour s'occuper des enfants et personnes âgées, sans être un expert en la matière
- **compétences numériques**: être capable d'utiliser les plateformes numériques pour accéder à mes missions et partager les informations avec mes collègues
- **connaissances de l'environnement local**: pour mieux répondre aux besoins des clients et promouvoir les acteurs locaux au moyen de guides et de blogs



SUR LE
TERRAIN

BACK
OFFICE
DONNEES

LE CONSEILLER VERT



Sensibiliser



Mesurer,
calculer
et analyser



Contacts avec experts
et universitaires

COMITE EUROPEEN DE DIALOGUE SOCIAL POUR LE SECTEUR POSTAL

PostEurop



UNI
EUROPEA

CESI



INPROCESS

La transition environnementale est devenue une nécessité non seulement pour les entreprises, mais également pour les ménages. C'est dans cette optique et avec ma sensibilité «verte» que j'ai poursuivi mes études et ma carrière dans le **but de sensibiliser à l'importance des solutions vertes**. Être un employé postal aujourd'hui me permet de mettre mes connaissances en pratique. Derrière l'intitulé du poste de conseiller se cachent **à la fois l'aspect opérationnel et l'aspect théorique, je suis un travailleur de terrain et de back office**. En d'autres termes, j'examine les foyers des clients afin de **mesurer, de calculer et d'analyser la consommation et l'efficacité énergétiques pour identifier des opportunités d'amélioration des pratiques en vue de réduire les empreintes énergétiques des clients**. Je **travaille également avec des experts externes et des universitaires afin de sensibiliser le public aux solutions «vertes»**. Je me **tiens également informé des dernières initiatives durables et des diverses solutions «vertes»** qui sont développées, ainsi que des **opportunités financières** qui pourraient aider nos clients à devenir plus respectueux de l'environnement et à réaliser des économies d'énergie concrètes.



MES COMPÉTENCES...

- **compétences techniques et analytiques:** pour mesurer, calculer et évaluer la consommation et l'usage énergétiques grâce aux outils mis à ma disposition
- **compétences numériques:** utiliser des outils et logiciels pour mesurer la consommation et des plateformes de communication pour le suivi des nouvelles pratiques adoptées par les clients
- **compétences humaines et relationnelles:** pour sensibiliser et comprendre les besoins des clients en matière de solutions vertes
- **connaissances locales et de terrain:** pour développer un réseau et des partenariats avec les collectivités locales, les fournisseurs d'énergie et les experts énergétiques
- **curiosité scientifique et en matière de nouvelles tendances:** pour se tenir informé des dernières recherches et initiatives dans les solutions vertes



SUR LE
TERRAIN

LE FACTEUR MULTISERVICES

Services
sociaux
et de santé



L'analyste
de données

COMITE EUROPEEN DE DIALOGUE SOCIAL POUR LE SECTEUR POSTAL

PostEurop



UNI
europe

CESI



INPROCESS

Vous vous demandez sûrement ce qui se cache derrière mon intitulé de poste ? Pour tout vous dire, mon travail consiste à **transformer la présence postale, surtout dans les zones rurales, en valeur ajoutée pour tous**. Cette fonction est complémentaire à mon métier de distribution. Je suis multitâches avec une mission à deux volets :

- > **je collecte des données sur le territoire** (sociales, climatiques, liées à la circulation routière et à la topographie...) pour les transférer à **l'analyste de données**
- > **je fournis des services sociaux et médicaux de base** aux habitants (repas ou autotests, par exemple)

Mon rôle est de m'assurer que les habitants, surtout ceux qui vivent en zones rurales (avec un accès restreint aux bureaux de poste et autres services), bénéficient du **meilleur accès aux services sociaux**, tout en contribuant à faire remonter à La Poste les connaissances qui lui permettront de mieux **anticiper** les besoins de mon territoire. En cas **d'urgence** ou de perturbations importantes, je rejoins l'équipe de continuité de services, sous la **direction du Maréchal des Postes**.



MES COMPÉTENCES...

Mes compétences de base de facteur sont cruciales

- compétences relationnelles et orientation client
- précision et organisation
- connaissance de mon secteur

En plus de ça, un ensemble de compétences diverses me permet de mener à bien ma mission multiservices :

- compétences TIC pour la collecte de données, maîtrise des outils technologiques
- compétences relationnelles, car mes relations avec les utilisateurs sont plus étendues qu'avant
- savoir-faire médical de base (analyses, etc.)
- ouverture d'esprit, créativité et flexibilité : en tant que facteur multiservices qualité de service

AU GUICHET



COMITE EUROPEEN DE DIALOGUE SOCIAL POUR LE SECTEUR POSTAL

PostEurop



UNI
global
europa
1952 L
1993/94



INPROCESS



AU
GUICHET

LE MARÉCHAL DES POSTES



Départements
des experts en
interventions
d'urgence



Continuité
de service



Leadership



Facteur
couteau
suisse

COMITE EUROPEEN DE DIALOGUE SOCIAL POUR LE SECTEUR POSTAL

PostEurop



UNI
EUROPEA

CESI



INPROCESS

Je joue un rôle essentiel dans la mise en oeuvre de la **stratégie de réaction en cas de catastrophes**. Le changement climatique est à l'origine de catastrophes naturelles fréquentes et imprévisibles, qui impactent les organisations territoriales et les infrastructures ainsi que la fourniture en énergie de l'ensemble du territoire. Je prends part à l'action pour **assurer la continuité du service** lorsqu'une panne d'électricité met hors service les technologies les plus récentes et que seules les «**vieilles méthodes**» peuvent sauver la situation. Mes missions sont orientées terrain, je connais bien mon territoire et son réseau d'acteurs à mobiliser en cas d'urgence. J'applique les politiques de sécurité sur le terrain et m'assure que tous les éléments de base d'un service sécurisé sont réunis à tout moment. J'interagis avec les acteurs postaux incontournables (**coordinateur Agora, facteur multiservices**) ainsi que les spécialistes à distance qui me tiennent informé des évolutions précises de la situation et me fournissent la formation et les outils indispensables (**expert de la continuité**).



MES COMPÉTENCES...

- **connaissances du territoire**: je connais bien les spécificités et les principaux acteurs publics et privés de ma région.
- **techniques de distribution low-tech**: ma compétence fondamentale est de savoir comment fournir des services postaux par des moyens de faible technologie.

De plus, je dispose d'une variété de compétences axées sur la continuité de service:

- **planification et protocoles d'anticipation**: lorsqu'il n'y a pas d'urgence, je me consacre à la prévention des risques et au suivi des politiques, en effectuant des contrôles programmés
- **gestion du budget** pour mettre à jour ma boîte à outils de crise et la maintenir prête à l'emploi
- **formation des «chargés de sécurité sur le terrain»** qui constituent une équipe sous ma direction en cas d'urgence (par exemple, le facteur qui se transforme en membre d'un groupe de travail local).

En pleine crise, ma compétence la plus importante est le **leadership**, afin de garder mes équipes sur le terrain concentrées, responsabilisées et en sécurité.

Boîte à outils évolutive

Les outils varieront selon la nature de la catastrophe. La boîte à outils sera recommandée par les experts des services d'urgences en cas de catastrophe. Les outils indispensables comprennent: des moyens de communication de pointe, une cartographie en direct de l'assistance des équipes de soutien sur le terrain.



AU
GUICHET

L'ASSISTANT À DISTANCE



Intervention
rapide



Centres
communautaires



Compétences
numériques

COMITE EUROPEEN DE DIALOGUE SOCIAL POUR LE SECTEUR POSTAL

PostEurop



UNI
EUROPE

CESI



INPROCESS

Le bureau de poste dans lequel je travaille est devenu **totale­ment autonome; les clients peuvent tout faire eux-mêmes grâce à l'IA**. Vous pensez que ça pourrait impacter les gens qui travaillent en bureaux de poste, dont moi? En fait, ce n'est pas le cas. Je suis désormais assistant à distance et pour des raisons personnelles et familiales, ce poste me correspond bien, car **je peux travailler depuis chez moi**. Si l'un des clients du bureau de poste auquel je suis rattaché a besoin d'assistance, je **définis la meilleure solution en fonction du problème et des informations qu'il m'aura fournies**. En effet, même la technologie peut échouer ou s'avérer difficile d'utilisation pour certaines personnes, je **suis donc là pour les aider à distance ou pour envoyer quelqu'un de l'équipe sur le terrain pour apporter une aide physique si nécessaire**. Je fournis également une **aide administrative à distance afin d'éviter aux clients de se rendre en bureau de poste (paiement des impôts, transactions, etc.)**. Mes heures de travail sont également flexibles. **Je choisis de travailler à temps plein ou à temps partiel**.



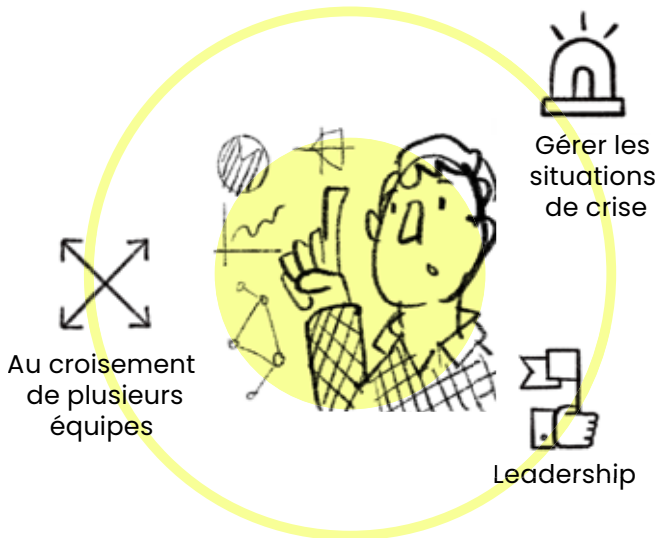
MES COMPÉTENCES...

- **compétences numériques**: être capable d'utiliser les plateformes de communication avec les clients et les collègues, ainsi que les outils qui me permettent de faire mon travail correctement
- **compétences relationnelles et pédagogiques** par téléphone, par courriel et par messagerie instantanée
- **compétences organisationnelles et gestion du temps**: lorsqu'il y a beaucoup de demandes, je suis capable de m'organiser et de gérer différentes demandes simultanément par ordre de priorité et d'urgence
- **expérience préalable au guichet**



AU
GUICHET

L'EXPERT DE LA CONTINUITÉ



COMITE EUROPEEN DE DIALOGUE SOCIAL POUR LE SECTEUR POSTAL

PostEurop*



UNI
post
europa

CESI



INPROCESS

Je suis animé par un objectif principal: **m'assurer qu'il n'y ait jamais d'interruption des services postaux**, quelles que soient les circonstances. Je suis sollicité en période de crise pour appliquer rapidement un plan de continuité et également en période «normale» afin de préparer et d'anticiper toute situation de risque. Mon travail consiste à imaginer et à définir **différents scénarios de crise** (climatique, de santé, etc.) et de planifier ensuite les ressources et les processus adéquats pour assurer la continuité des services postaux. **Je travaille au croisement de plusieurs équipes**: les collègues en back office qui développent les services postaux, les travailleurs postaux sur le terrain qui me fournissent en temps réel des informations précieuses, et les équipes d'intervention qui peuvent mettre en œuvre les plans de continuité (**Maréchal des Postes**). **J'échange avec autorités locales et nationales** afin de préparer les plans de réaction en cas de catastrophe impliquant les acteurs locaux. Enfin, des protocoles nouveaux et efficaces doivent faire appel à l'innovation: c'est la raison pour laquelle **je collabore avec un groupe de chercheurs afin de maintenir les protocoles à jour** avec les derniers résultats et technologies.



MES COMPÉTENCES...

Je jongle avec différentes compétences et j'interagis avec un large spectre de professionnels. Mes journées sont très riches et diversifiées et je dois être prêt à avoir différents rythmes de travail.

En période de crise, les compétences qui me sont nécessaires sont:

- leadership
- communication efficace
- gestion du stress
- connaissances techniques me permettant de comprendre ce qui se passe et les risques des différentes situations (tremblements de terre, coupures d'électricité, inondations, etc.)

En période de prévention, les compétences qui me sont nécessaires sont:

- créativité: imaginer des scénarios de crise et «jouer» avec, par des tests itératifs
- orientation durable et vision à long terme: j'anticipe pour l'année à venir, mais également pour les 5-10 prochaines années
- gestion de projet et compétences relationnelles pour coordonner un large groupe diversifié de techniciens et réunir des plans de continuité efficaces
- bonne connaissance et contacts avec l'administration de laquelle on dépend pour mettre en place les plans de continuité
- analyse de données: atout indispensable pour prévenir les risques



AU
GUICHET

LE COORDINATEUR DE L'AGORA



COMITE EUROPEEN DE DIALOGUE SOCIAL POUR LE SECTEUR POSTAL

PostEurop



UNI
EUROPE

CESI



INPROCESS

Aujourd'hui, le bureau de poste **répond à un large éventail de besoins et offre une multitude de services**, en proposant un espace dédié aux interactions sociales, aux projets, aux activités... Il est devenu un lieu de vie pour la population et soutient le développement économique local, la création et la recherche d'emplois, l'art local, la prise de décision, la résolution de conflits... Comme l'Agora dans la Grèce antique, **le bureau de poste «Agora» est un espace où la vie publique peut s'épanouir**. Je suis le professionnel **polyvalent**, avec un **fort relationnel**, qui supervise l'activité bouillonnante d'idées de l'Agora. Premièrement et avant tout, **je suis un médiateur et un trait d'union** entre toutes les activités de l'Agora, encourageant les synergies et laissant s'exprimer des projets d'importance capitale qui profitent à la population. **Mon objectif est de faire de l'Agora un lieu accueillant pour tous, et que les personnes qui y travaillent conservent leur agilité**, toujours prêtes à affronter de nouveaux défis et à les transformer en opportunités pour les habitants. **Je travaille également avec le réseau des autres espaces Agora d'Europe**: nous nous assurons que le service est constant, tout en garantissant la pertinence des activités au niveau local.



MES COMPÉTENCES...

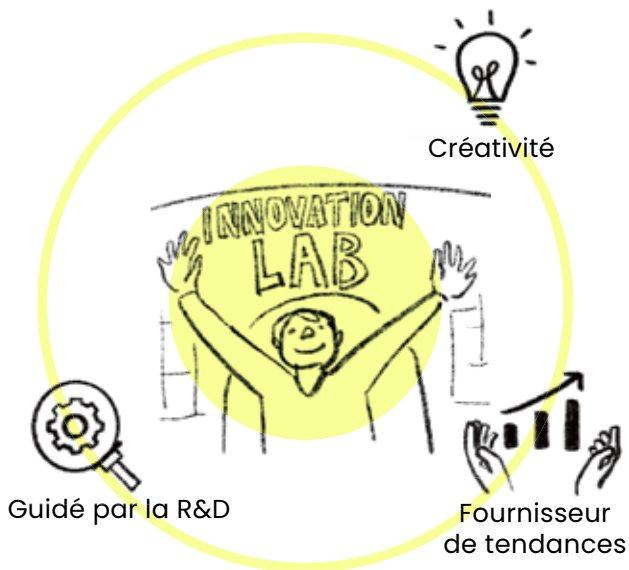
- **compétences logistiques**: pour assurer le bon fonctionnement de l'Agora
- **compétences organisationnelles**: pour organiser, planifier et faciliter les activités de l'Agora
- **orienté vers la recherche de solutions**: afin de proposer des objectifs et des solutions après étude et analyse des problématiques actuelles
- **excellent relationnel**: pour traiter avec les différentes parties prenantes et informer les citoyens
- **bonne connaissance du territoire et de ses principaux acteurs**
- **compétences humaines**: flexibilité, adaptabilité, auto-organisation, rigueur et compétences relationnelles



AU
GUICHET

BACK
OFFICE
DONNEES

LE CATALYSEUR D'INNOVATION



COMITE EUROPEEN DE DIALOGUE SOCIAL POUR LE SECTEUR POSTAL

PostEurop



UNI
EUROPE

CESI



INPROCESS

Chaque région européenne dispose de son propre laboratoire de co-innovation. Je suis **catalyseur** pour l'un de ces centres d'innovation régionaux. Pour moi, ce métier est stimulant et m'offre l'opportunité d'être tourné vers l'avenir. **Je coordonne et gère des groupes de travail** entre les managers postaux, le département R&D, les chercheurs du laboratoire, les ingénieurs et les clients afin d'identifier les besoins postaux et les secteurs où l'innovation a sa place. **J'organise également des événements : je coordonne des journées portes ouvertes au laboratoire afin de présenter les dernières innovations** et de faire part aux bureaux de poste et aux clients des dernières technologies. Outre la coordination du laboratoire de co-innovation, je suis également considéré comme **un expert en solutions internationales, car je mène des études de marché, et j'analyse les tendances mondiales** afin d'identifier l'expérience optimale à offrir aux clients.



MES COMPÉTENCES...

- **vision créative et innovante :** pour concevoir et fournir les dernières solutions en matière d'innovation aux bureaux de poste et aux clients
- **compétences managériales :** pour gérer le laboratoire de co-innovation et coordonner ses activités et événements
- **esprit analytique guidé par la R&D :** pour analyser les tendances du marché
- **bonnes compétences relationnelles :** pour faire entendre mes idées et convaincre les parties prenantes

BACK OFFICE DONNEES



COMITE EUROPEEN DE DIALOGUE SOCIAL POUR LE SECTEUR POSTAL

PostEurop®



UNI
EUROPEAN
POSTAL
UNION

CESI

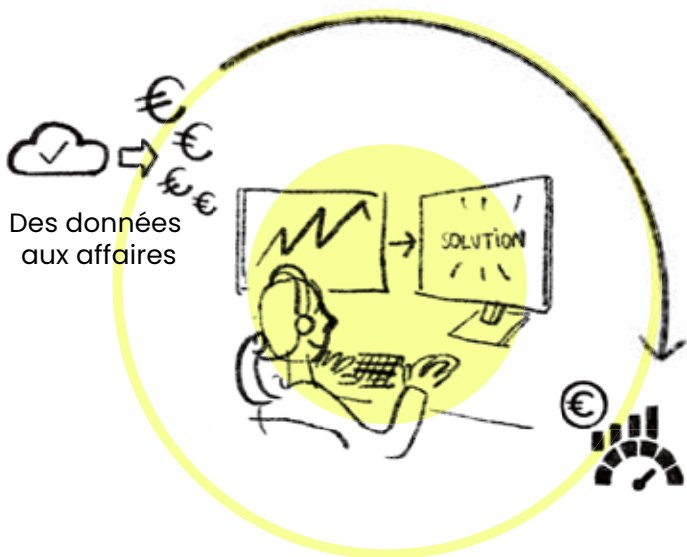


INPROCESS



BACK
OFFICE
DONNEES

L'ANALYSTE DE DONNÉES



COMITE EUROPEEN DE DIALOGUE SOCIAL POUR LE SECTEUR POSTAL

PostEurop



UNI
EUROPE

CESI



INPROCESS

Les données (data) font désormais partie intégrante de nos vies. Je parle et j'aime le langage des données. **Je réceptionne et j'extrais les sources de données collectées par nos équipes de guichet et de terrain** afin d'exploiter et d'interpréter les données pour en retirer des observations commerciales utiles. Ma principale force consiste à transformer les données en opportunités commerciales. **Mes analyses sont utilisées afin de formuler des recommandations stratégiques aux bureaux de poste locaux, mais également afin de développer de nouveaux modèles économiques et d'améliorer la performance générale du secteur postal.** Au-delà de cela, je garde toujours un œil sur les nouveaux outils afin d'améliorer l'analyse des données.



MES COMPÉTENCES...

- **expertise et outils de Big Data :** le travail des données implique de travailler avec des systèmes qui les traitent et les analysent
- **compétences analytiques :** lorsque j'analyse des données, je suis capable d'avoir une réflexion critique, de prendre des décisions difficiles et de résoudre des problèmes complexes d'entreprise
- **vision stratégique et commerciale :** pour fournir des recommandations commerciales aux différentes parties prenantes
- **capacité à travailler et à coordonner différentes expertises**
- **analyse des risques :** communiquer et analyser le niveau de risque avant et pendant les cyberattaques, et mettre en place des solutions de cybersécurité



BACK
OFFICE
DONNÉES

LE RESPONSABLE DE LA SÉCURITÉ DES DONNÉES



COMITE EUROPEEN DE DIALOGUE SOCIAL POUR LE SECTEUR POSTAL

PostEurop



UNI
and
europa

CESI



INPROCESS

Rattaché au département des données et travaillant étroitement avec l'**analyste de données**, mon rôle est **d'assurer la protection des données collectées et traitées par la Poste**. Je suis également **responsable de la sensibilisation** des collaborateurs et des utilisateurs **aux règles de protection des données**.

Je forme le personnel postal chargé de la collecte et du traitement des données, en garantissant que les règles en vigueur en matière de protection des données sont respectées.

Je mets en place des opérations d'effacement des données personnelles pour assurer que les données des utilisateurs (p. ex. données en matière de santé) sont correctement stockées, et ne dépassent pas le délai de traitement convenu.



MES COMPÉTENCES...

Je travaille aux croisements des **enjeux techniques, juridiques, éthiques et humains**. Mes compétences comprennent :

- **expertise en big data et traitement des données**. Je ne le fais pas moi-même, mais je suis capable de comprendre le fonctionnement et les technicités de ce domaine
- **expertise juridique** : connaissances juridiques et réglementaires, actualisées en permanence avec les dernières évolutions aux niveaux national et européen

Dans le domaine des compétences humaines :

- je suis un excellent **communicant et médiateur**
- ma **pédagogie** me permet **d'étendre** les processus et les règles basés sur les données au reste de l'organisation
- dans mon attitude personnelle, je me comporte avec prudence et respecte la confidentialité des données : je connais les limites et les respecte, et je sais parfaitement «sonder la pièce» pour savoir ce qui peut être partagé et à quel moment. Je suis ainsi un **collègue digne de confiance, celui à qui l'on peut transmettre des informations sensibles**



BACK
OFFICE
DONNEES

L'EXPERT EN STRATÉGIE « GLOCALE »



Population
locale



Traitement
mathématique
des données



Grande
capacité
d'écoute



Lien entre le
gouvernement
et les zones
reculées

COMITE EUROPEEN DE DIALOGUE SOCIAL POUR LE SECTEUR POSTAL

PostEurop



UNI
EUROPE

CESI



INPROCESS

Je représente le **lien solide** entre l'administration centrale et les zones reculées, en réalité UNE zone reculée que je connais parfaitement et dont je suis de près le développement social et économique. Je **passé à la loupe les besoins et les enjeux liés au territoire** afin de **déceler les opportunités** qui profiteront à la population locale. Je collecte différentes données et échange constamment avec les collaborateurs sur le terrain pour garder le sens des priorités locales. Je **collabore** ensuite avec **l'administration centrale** pour allouer le budget et les ressources nécessaires à la satisfaction des besoins identifiés, tout en gardant à l'esprit le contexte plus général. **J'encourage l'innovation** qui n'est pas imposée au territoire, mais plutôt sollicitée par les acteurs du territoire, et je l'adapte de façon significative aux personnes et à leur environnement. **J'encourage également la formation locale et la reconversion professionnelle** selon des plans stratégiques, et il me tient à cœur de faire appel aux forces existantes et aux collaborateurs disponibles pour de nouveaux projets, toujours **en accord avec les parties locales**.



MES COMPÉTENCES...

Mon champ d'action se situe entre les pouvoirs central et local et mon approche médiatrice, diplomate et orientée vers les résultats est fondamentale à l'accomplissement de mes missions. **Au niveau local, il me faut :**

- une grande capacité d'écoute, afin de comprendre les spécificités locales
- disposer d'une boîte à outils multidisciplinaire pour naviguer entre les questions politiques, sociales, environnementales et financières

Au niveau central, il me faut :

- gérer les relations publiques : ce que je dis et diffuse sur « ma » région aura un impact significatif sur les opportunités et le développement des services de proximité
- collaborer avec d'autres experts en stratégie « globale » afin de garantir une stratégie européenne commune, offrant des opportunités élémentaires pour tous

Ma boîte à outils physique et numérique contient :

- une base de données régionale (besoins, points forts, relations)
- un poste de travail pour la collecte des données
- des modèles mathématiques pour le traitement des données

BACK OFFICE RH



COMITE EUROPEEN DE DIALOGUE SOCIAL POUR LE SECTEUR POSTAL

PostEurop



Union
européenne
PROCES

CESI



INPROCESS

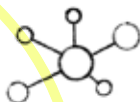


BACK
OFFICE
RH

LE DÉNICHEUR DE TALENTS



Communication
efficace



Réseautage



Découvrir
les nouveaux
talents



En contact
avec les
universités

COMITE EUROPEEN DE DIALOGUE SOCIAL POUR LE SECTEUR POSTAL

PostEurop



UNI
EUROPE

CESI



INPROCESS

Je fais partie de l'équipe Ressources Humaines et **ma mission consiste à repérer les nouveaux talents pour mon organisation postale**. Une fois embauchés, je les accompagne dans leur processus d'intégration et dans leur parcours professionnel sur le territoire national et à travers l'Europe. Je m'assure également que les collaborateurs reçoivent les formations appropriées. Pour ce faire, je travaille étroitement avec **le coach bien-être** afin d'identifier les besoins des collaborateurs en matière de formation technique et de compétences humaines, puis je les mets en relation avec les formations ou les formateurs appropriés. **Pour mener à bien cette mission, je dois disposer d'un bon réseau dans le domaine de la formation**. Je suis donc en contact permanent avec les universités, les centres de formation et les autres organisations postales européennes afin de référencer les dernières initiatives en matière de formation, de **créer de nouveaux emplois qui répondent aux besoins de la nouvelle génération, et de repérer et d'assurer l'épanouissement des nouveaux talents**.



MES COMPÉTENCES...

Le relationnel est essentiel dans mon travail, car je dois embaucher des personnes et les impliquer dans leur propre développement. Pour ce faire, mes compétences clés sont :

- **communication efficace** et leadership
- connaissance des processus de gestion et de prise de décision
- **compétences pédagogiques**
- grand sens de l'écoute, pour définir les réels besoins et aspirations des collaborateurs
- approche pratique pour montrer l'exemple, encourager la proximité et la confiance avec les collaborateurs
- **connaissances en psychologie et comportement humain** dans une organisation complexe
- réseautage et relations publiques, médiation et traduction afin de relier besoins et opportunités

En matière de reconversion professionnelle et de renforcement des compétences des collaborateurs, **je maîtrise les dernières technologies éducatives** :

- compétences numériques : à l'aise avec les plateformes et outils éducatifs
- création de contenus innovants



BACK
OFFICE
RH

LE COACH EN BIEN-ÊTRE



Améliorer la
performance
des collaborateurs



Se soucier
des autres



Empathie

COMITE EUROPEEN DE DIALOGUE SOCIAL POUR LE SECTEUR POSTAL

PostEurop



UNI
EUROPEA

CESI



INPROCESS

Dans un monde où les **préoccupations en matière de santé mentale, de bien-être et d'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle sont plus actuelles que jamais**, mon rôle dans l'organisation est indispensable. Les entreprises réalisent de plus en plus que la performance ne peut être garantie sans le bien-être social et émotionnel des collaborateurs. Rattaché au département postal des Ressources Humaines, mon rôle est **d'assurer le bien-être de tous les collaborateurs et d'encourager le développement et le maintien d'un environnement de travail valorisant, au bureau, sur le terrain, ou à distance**. Je procède à des vérifications régulières afin de suivre l'évolution des collaborateurs dans leur vie et dans leur carrière, et je mets l'accent sur leur **accompagnement vers de nouvelles fonctions ou passerelles**. Je m'évertue à faire connaître, aux niveaux individuel et organisationnel, **l'importance des émotions au travail** et la façon d'y répondre (et non de s'y opposer) pour faire grandir une main-d'œuvre plus forte et durable. Je fournis des outils d'aide aux collaborateurs afin d'exprimer leurs besoins et de trouver des solutions adaptées pour prévenir ou faire face à toute situation problématique.



MES COMPÉTENCES...

Mon travail exige beaucoup d'empathie et d'écoute et une profonde connaissance de la psychologie et des comportements humains.

- **compétences relationnelles** : empathie, écoute attentive, communication non violente.

En même temps, je dois connaître à la perfection les processus et la structure de l'organisation afin d'assurer une qualité de coaching permanente

- maîtriser la structure des RH, les buts et les pratiques ainsi que disposer d'un bon réseau d'experts en ressources humaines
- connaître les processus des organisations syndicales et le dialogue social