

## Fonction

### PROCESS OWNER IV.A (H/F) Viviers

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [PRICING ANALYST IV.A \(H/F\)](#)
- [PRICING ANALYST IV.B \(H/F\)](#)
- [PRODUCT MANAGER IV.A \(H/F\) V](#)
- [PRODUCT MANAGER IV.B \(H/F\) V](#)
- [PROCESS OWNER IV.A \(H/F\) V](#)

## Raisons d'être

La/le Process Owner est l'expert des processus internes qui permettent la bonne réalisation de l'offre.

Elle/il est le relai du Product Manager dans l'adéquation des offres avec le besoin client et rend possible leur concrétisation.

Intégré(e) dans l'équipe projet, elle/il guide tous les acteurs, externes et internes, du processus (clients, partenaires, fournisseurs, filières) pour mener efficacement le projet.

## Missions

### Etre responsable d'un (ou plusieurs) processus internes et de l'atteinte des résultats

#### Gérer un processus de bout en bout

- Elle/il est chargé(e) de la conception, de la mise en œuvre et est garant des résultats du processus dont elle/il est en charge.
- Elle/il est responsable de surveiller et piloter les processus et de s'assurer qu'ils sont en ligne avec les objectifs définis par l'entité. Son rôle inclut notamment d'allouer les moyens et ressources suffisantes permettant le bon fonctionnement du processus.

#### Recueillir les informations relatives aux processus internes et en assurer l'amélioration continue

- Elle/il recueille et exploite en permanence les informations relatives au processus et à son fonctionnement pour décider des plans d'actions correctifs et préventifs à mener.
- Elle/il est capable d'identifier et de traiter les dysfonctionnements afin de déterminer les plans d'actions d'associés (correctifs et préventifs).
- Elle/il est responsable de l'amélioration continue des processus internes et de ses métriques. Pour cela, elle/il assure le suivi des indicateurs associés et identifie les opportunités d'amélioration.

#### Porter la voix du client en interne dans les processus

- Elle/il s'assure que les processus internes sont adaptés aux besoins du client et elle/il intègre l'évolution des exigences (exigences du client, exigences environnementales et exigences de l'entité) qui pourrait avoir des répercussions sur le processus dont elle/il est garant(e).
- Elle/il assure une veille sur son périmètre d'activité pour diffuser de l'innovation dans les processus dont il a la charge

#### Conseiller / Guider / Encourager le changement

- Elle/il participe à la mise en œuvre des plans d'amélioration des processus internes et anime des réunions avec les personnes concernées (notamment auprès de la DSI et de la Production).
- Elle/il peut être amené(e) à encadrer et piloter une équipe. Pour ce faire, elle/il sait définir les méthodes, les priorités et les objectifs à atteindre en fonction du projet et mobiliser un collectif autour des enjeux de son périmètre d'activité.

## Compétences

## Communication et marketing

### Parcours clients multicanaux

Concevoir des dispositifs de ciblage (client / prospects) et des parcours client permettant de faire vivre une expérience client en multicanal

## Comportementales Socles

### Orientation client

Enrichir l'expérience client en adoptant une posture de service et de conseil et développer une relation de confiance durable. Anticiper, analyser, comprendre les besoins et attentes de ses clients pour apporter des réponses personnalisées. S'appliquer à améliorer la satisfaction client et mesurer son niveau de satisfaction.

### Culture du changement et de l'innovation

Encourager et accompagner le changement et les initiatives d'amélioration dans un environnement complexe et incertain. Expérimenter, tester, évaluer en s'appuyant sur de nouvelles méthodes, y compris numériques. Comprendre et susciter l'innovation en remettant en question les usages et en osant être pionnier. Etre dans une dynamique d'identification et d'apport de nouveautés dans son activité en osant sortir du cadre pour penser le problème en dehors de ses limites et de ses moyens lorsque la situation le demande.

### Coopération et ouverture

Construire et faire vivre des réseaux informels ou structurés d'individus ou de groupes en s'appuyant sur les outils collaboratifs comme les réseaux sociaux internes. Participer individuellement à l'atteinte d'un résultat collectif en favorisant l'entraide et le partage de connaissances. Savoir fédérer les parties prenantes d'un projet autour d'un objectif commun et établir des partenariats. Faire preuve d'écoute active vis-à-vis de ses interlocuteurs et prendre en compte leurs problématiques et les objections émises dans ses actions et prises de décision. Etre ouvert(e) d'esprit et curieux(se) au sein de son environnement.

### Orientation résultats

Engager des actions et mobiliser en toute autonomie des ressources (financières, matérielles, techniques, numériques et humaines) pour atteindre des performances durables dans le respect des principes éthiques, de qualité de vie et de RSE. Savoir être proactif et fixer, pour soi et/ou pour d'autres, des objectifs ambitieux et exploiter des opportunités pour aller au-delà des attendus.

## Digital et Data

### Outils, bureautique, applicatifs et logiciels

Maitriser 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.). Respecter ou garantir les règles de confidentialité selon son niveau de responsabilité.

## Efficacité professionnelle

### Environnement et processus internes

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

## Pilotage et gestion de l'activité

### Relation partenaires / fournisseurs

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

## Projet

### Management de projet

Maitriser 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.

## Risques et réglementation

### 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.

## Système d'excellence

### 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 oeuvre 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.

### 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.

## Prérequis

- Très bonne connaissance des processus internes
- Rigueur

## Famille

## Filière

## Métier

## Répartition des effectifs

- □  
Services-Courrier-Colis
- Bgpn numerique
- □  
Bgpn reseau

## Effectif de la fonction

De 10 à 49