

## Fonction

# RESPONSABLE DES PROCESS IV.A (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [RESP ORGANISATION ET PROCESS PIC IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE ORGANISATION ET PROCESS PIC IV.B \(H/F\)](#)
- [TECHNICIEN DE L'ADRESSE II.2 \(H/F\)](#)
- [TECHNICIEN DE L'ADRESSE II.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DES PROCESS IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE INGENIERIE DES ORGANISATIONS IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE PROJET ET SYNERGIE IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE ORGANISATION ET ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL IV.A \(H/F\) V](#)
- [EXPERT 1ER KM ET ENTREE DANS LE RESEAU IV.A \(H/F\)](#)
- [EXPERT PROCESS III.3 \(H/F\)](#)
- [EXPERT TERRITORIAL EN ORGANISATION IV.A \(H/F\) V](#)
- [EXPERT REFERENTIELS OUTILS ET SI III.3 \(H/F\)](#)
- [EXPERT ORGANISATION COLIS IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE DE L'OPTIMISATION DES TI IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE SCHEMA DERNIER KM IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE SYNERGIE BRANCHE ET FILIALES IV.A \(H/F\)](#)
- [TECHNICIEN DATA ET FIABILISATION DES REFERENTIELS III.2 \(H/F\)](#)
- [TECHNICIEN DATA ET FIABILISATION DES REFERENTIELS III.1 \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR DES METIERS DE LA DISTRIBUTION ET DE LA LIVRAISON IV.B \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE SOUTIEN ET LOGISTIQUE IV.B \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR RESEAU DE LIVRAISON IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE METHODE ET PROCESSUS IV.A \(H/F\)](#)
- [ORGANISATEUR III.1 \(H/F\)](#)
- [ORGANISATEUR III.3 \(H/F\) V](#)
- [ORGANISATEUR III.2 \(H/F\)](#)
- [CHEF DE PROJET ORGANISATION PROCESS IV.B \(H/F\)](#)
- [CHEF DE PROJET ORGANISATION PROCESS IV.A \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Dans un contexte de transformation, de conquête de nouveaux marchés, au sein de la Direction Exécutive de la BSCC, la/le Responsable des process, est garant de la bonne application des process dans les standards aux postes et de l'exhaustivité du chiffre d'affaires afin de respecter les engagements clients et la performance attendue.

Elle/il manage une équipe d'experts et développe leur autonomie responsable. Elle/il contribue à la professionnalisation et l'animation des métiers de sa filière.

## Missions

### Impulser une dynamique de changement /déployer la stratégie

- Partage la vision stratégique de la BSCC et en assure la mise en œuvre opérationnelle en la déclinant au travers d'un contrat d'objectifs
- Communique la vision d'ensemble de l'entreprise en faisant partager une vision du changement qui ait du sens pour chacun et accompagne son équipe dans la réussite des projets.

### Centrer ses actions et celles de ses collaborateurs sur les résultats

Garantit le respect des process nationaux dans les standards aux postes :

- en déployant les process avec son équipe d'experts dans les établissements
- en communiquant toutes les informations favorisant l'appropriation des enjeux du respect des engagements clients par les opérationnels.

Garantit la construction des process des offres sectorielles innovantes locales en collaboration avec les acteurs métiers et la filière commerciale (déploiement et vente)

Pilote l'exhaustivité du chiffre d'affaires sur la DEX en garantissant :

- le déploiement des process et des nouvelles procédures EXACP d'admission des produits, de contrôle et de facturation au réseau S3C en PIC/PPDC.
- l'analyse de la performance du plan d'actions de son périmètre

Contribue pour 30% de son activité à la co-construction des process pour les nouvelles offres avec les équipes de la D<sup>2</sup>IO<sup>2</sup>P et ses pairs :

- en participant aux ateliers de co-construction
- en partageant ses connaissances/compétences avec ses collègues des autres DEX en utilisant les outils collaboratifs de l'entreprise

Pilote les domaines métiers «excellence des organisations et des process » et « services conseil contrôle client » au niveau de la DEX :

- en garantissant la professionnalisation de la filière en établissement avec l'appui son équipe d'experts
- en participant au recrutement des collaborateurs de la filière (DEX et ETAB)

Participe aux instances de dialogue social pour tous les sujets en lien avec les process.

### **Agir pour la satisfaction client**

Pilote la prise en charge efficace et pérenne des besoins et de la satisfaction client :

- en contribuant à l'amélioration des résultats de mesure de la satisfaction clients (Net Promoter Score, etc).
- en inscrivant son action dans le Système de Management de l'Excellence.

### **Préserver tous les jours et partout la Santé et Sécurité des postiers**

Garantit la stratégie de prévention et la fait respecter en inscrivant son action dans le Système de Management de la Santé Sécurité au Travail.

### **Mobiliser/Développer les compétences**

#### *Accompagner les collaborateurs*

- Veille au développement des compétences de ses collaborateurs, favorise leur développement
- Garantit le respect des plans de formation et la mise en œuvre des politiques d'apprentissage de son domaine
- Participe à la revue de personnel et de la détection des talents de son domaine

## **Compétences**

### **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.

### Efficacité professionnelle

#### 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.

#### 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.

### MUO

#### Connaissance des process bout en bout

Analysier 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. . . ).

### Pilotage et gestion de l'activité

#### Analyse de la performance et rentabilité

Analysier 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, scenarios prédictifs, simulation d'impacts, résultats prospectifs, etc.).

### 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.

### Relation Client

#### Appui et Conseil

Apporter conseils, propositions et informations utiles au client / partenaire, le challenger et l'alerter à bon escient et rechercher des solutions aux besoins exprimés en prenant en compte les impacts potentiels.

### Risques et réglementation

#### 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

#### 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.

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.

## **Famille**

---

## **Filière**

---

## **Métier**

---

## **Répartition des effectifs**

- □ Services-Courrier-Colis

## **Effectif de la fonction**

De 10 à 49