

## Fonction

### CHARGE D AFFAIRES SERVICES GENERAUX III.3 (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [GESTIONNAIRE DE PARCS III.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE D AFFAIRES SERVICES GENERAUX III.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DU SOUTIEN OPERATIONNEL ET LOGISTIQUE III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DU SOUTIEN OPERATIONNEL ET LOGISTIQUE III.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DU SOUTIEN OPERATIONNEL ET LOGISTIQUE III.3 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE SERVICES A L OCCUPANT II.2 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE SERVICES A L OCCUPANT II.3 \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Le Chargé d'Affaires Services Généraux contribue à défendre les intérêts du Groupe en matière de charges liées aux services à l'occupant. Il recherche des solutions d'optimisation de la facture du périmètre des Services Généraux et garantit le respect des obligations réglementaires et contractuelles des sites de son périmètre.

Il veille à la mise sous contrat des équipements et des services aux locataires concernant les immeubles de son périmètre.

Il pilote les prestataires dans le cadre des contrats signés et optimise les charges liées aux services à l'occupant.

Il gère les prestations de service à l'occupant et les prestations techniques à l'immeuble sur son périmètre.

## Missions

### Maîtrise des prestations de service aux occupants

- Assure la mise sous contrat des services aux occupants dans une logique de coût, de respect de la réglementation et d'un bon fonctionnement des équipements
- Contribue à garantir le respect des cahiers des charges Branche Déléataire de Site (BDS) pour le compte de son manager, prépare (voire pilote par délégation) les réunions des locataires et élabore les rapports de gestion des immeubles BDS

### Mise en œuvre des prestations externalisées de services à l'occupant

- Pilote les prestations dans le cadre des marchés et propose des solutions en matière de développement responsable conduisant à l'efficacité énergétique et à la réduction des déchets
- Intervient dans une logique d'objectif de résultat auprès des fournisseurs, en leur demandant d'agir en cas de problème
- Diffuse les instructions spécifiques aux managers opérationnels et aux utilisateurs
- Alimente le Service Achats en matière d'évolutions sur les prestations récurrentes nécessitant un engagement régulier

### Maîtrise économique des factures au titre des services à l'occupant

- Contribue à la réduction et l'optimisation des factures du périmètre des services généraux
- Assure les études et simulations en matière de charges

## Compétences

### COMPORTEMENTALES

## 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.

## 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.

## 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.

### 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.

## Culture RSE

Acquérir et/ou développer des connaissances sur la RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) et connaître les enjeux et les actions du groupe La Poste en la matière (sujets environnementaux, sociaux, sociétaux, et/ou de gouvernance)

## Digital et Data

### Outils, bureautique, applicatifs et logiciels

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

### Travail et outils collaboratifs

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. Echanger et partager les bonnes pratiques ou retours d'expérience. Maîtriser les règles de confidentialité.

## Efficacité professionnelle

### 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.

### Expression orale et écrite

Savoir s'exprimer aussi bien à l'écrit qu'à l'oral de manière claire et compréhensible, avec un vocabulaire adapté à l'interlocuteur et au contexte professionnel, et selon le canal de communication.

## Moyens généraux

## 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.

## 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).

## Relation Client

### Appui et Conseil

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

## Famille

---

## Filière

---

## Métier

---

## Répartition des effectifs

- ☐ Bgpn reseau
- ☐ Groupe - siege

## Effectif de la fonction

De 10 à 49